



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y  
COMPETITIVIDAD**

**Tesis**

**Análisis del clima laboral en un hospital nacional, Lima 2020**

**Para optar el Grado académico de Bachiller en Administración y Dirección de  
Empresas**

**AUTORA**

Rios Flores, Wendy Karina

**ORCID**

0000-0002-6617-4076

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD**

Economía, Empresa y Salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD**

Sistema de Calidad

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## **Miembros del Jurado**

Dr. Dondero Cassano Pietro Pablo Guissepi (ORCID: 0000-0003-3117-0136)

Presidente del Jurado

Dr. Patnógic Rengifo Raul (ORCID: 0000-0003-4170-8753)

Secretario

Mtro. Capristán Miranda Julio (ORCID: 0000-0001-5741-7438)

Vocal

Asesor temático - metodólogo

Dr. Flores Zafra David (ORCID: 0000-0001-5846-325X)


### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo con mucho cariño y agradecimiento a mi familia por ser un gran apoyo emocional para seguir logrando mis metas y seguir motivándome a ser cada día mejor.

### **Agradecimiento**

Agradezco a los profesores de la Universidad Norbert Wiener, quienes me brindaron sus enseñanzas y experiencias a lo largo de los años y a mis familiares que creyeron en mi potencial.

## Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA</b>		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 13/3/2020

Yo, Rios Flores Wendy Karina egresada de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Análisis del clima laboral en un hospital nacional, Lima 2020" para la obtención del Grado académico de: Bachiller en Administración y Dirección de Empresas es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.

.....  
Firma

Wendy Karina Rios Flores  
DNI: 72286931



Huella

Lima, 5 de diciembre de 2020

## Índice

	Pág.
Portada	i
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	13
1.1 Antecedentes	13
1.2 Problema de investigación	21
1.1.1 Problema general	24
1.1.2 Problemas específicos	24
1.2 Objetivos de la investigación	24
1.2.1 Objetivo general	24
1.2.2 Objetivos específicos	24
1.3 Relevancia	24
1.4 Justificación de la investigación	24
1.4.1 Teórica	24
1.4.2 Metodológica	25
1.4.3 Práctica	25
1.6 Limitaciones de la investigación	25
2.1 Bases teóricas	26
2.1.1 Marco fundamental	26
2.1.2 Marco conceptual	27
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	30
3.1 Tipo de investigación	30
3.2 Enfoque de la investigación	30

3.3	Método de la investigación	30
3.4	Escenario de estudio y participantes	32
3.5	Categorías y subcategorías apriorísticas	33
3.6	Estrategias de producción de datos	33
3.6.1	Técnica	33
3.6.2	Descripción	34
3.7	Análisis de datos	34
3.7	Criterios de rigor	35
3.8	Aspectos éticos	35
	<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>36</b>
4.1	Resultados y triangulación	36
4.2	Discusión de resultados	45
	<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>48</b>
5.1	Conclusiones	48
5.2	Recomendaciones	50
	<b>REFERENCIAS</b>	<b>52</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>57</b>
	Anexo 1: Matriz de Categorización	58
	Anexo 2: Instrumento cualitativo	59
	Anexo 3: Transcripción de las entrevistas	60
	Anexo 4: Pantallazo del atlas ti	70
	Anexo 5: Informe del asesor	71
	Anexo 6: Matrices de trabajo	77

## **Índice de tablas**

Tabla 1. Categorización apriorística de clima laboral

Pág.  
33



## **Índice de figuras**

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Resultado del análisis cualitativo del clima laboral en un hospital nacional	36
Figura 2. Análisis vinculado a la subcategoría realización personal	39
Figura 3. Análisis vinculado al factor comunicación.	41
Figura 4. Análisis vinculado a la subcategoría condiciones laborales.	42
Figura 5. Análisis vinculado a la subcategoría involucramiento laboral.	44
Figura 6. Nube de palabras	45

## Resumen

La presente investigación titulada “Análisis del clima laboral en un hospital nacional, Lima 2020”. Tiene como objetivo principal analizar la situación del clima laboral en un hospital nacional según los trabajadores de un hospital nacional, Lima 2020, considerando como unidades informantes a cinco profesionales pertenecientes a diferentes áreas en la organización, los cuales participaron de manera voluntaria en la investigación.

Para el estudio se empleó el enfoque cualitativo, porque permitirá la recolección de información a través de una búsqueda, analizando diversas conductas presentes, así también como las percepciones, comentarios y demás que describen la rutina y servirán de soporte para el estudio. Además, para la metodología se emplearon los métodos de estudio de caso, analítico e inductiva. La técnica utilizada fue la entrevista y se empleó la guía de entrevista para la recolección de los datos. Las bases teóricas que sirvieron de apoyo fueron la teoría de X y Y, la teoría del clima organizacional, la teoría de las relaciones humanas y la teoría de los dos factores de Herzberg.

Finalmente, en resultados, se evidenció que el clima laboral en el hospital nacional varía en relación a cada unidad, departamento y oficina puesto que todo individuo brinda una respuesta referente a su percepción. La organización cuenta con factores que generan retrasos en las actividades y no permiten que el trabajador puede desenvolverse correctamente y desarrollarse en diversos ámbitos.

*Palabras clave:* Clima laboral, hospital, realización personal, condición laboral, comunicación, involucramiento laboral

## **Abstract**

The present investigation titled "Analysis of the work environment in a national hospital, Lima 2020". Its main objective is to analyze the situation of the work environment in a national hospital according to the workers of a national hospital, Lima 2020, considering as reporting units five professionals belonging to different areas in the organization, who participated voluntarily in the research.

For the study, the qualitative approach was used, because it will allow the collection of information through a search, analyzing various behaviors present, as well as the perceptions, comments and others that describe the routine and will serve as support for the study. In addition, the case study, analytical and inductive methods were used for the methodology. The technique used was the interview and the interview guide was used to collect the data. The theoretical bases that served as support were the theory of X and Y, the theory of organizational climate, the theory of human relations and the theory of the two factors of Herzberg.

Finally, in results, it was evidenced that the work environment in the national hospital varies in relation to each unit, department and office since every individual provides an answer regarding their perception. The organization has factors that generate delays in activities and do not allow the worker to function properly and develop in various areas.

*Keywords:* Work environment, hospital, personal fulfillment, work condition, communication, work involvement

# INTRODUCCIÓN

La investigación busca brindar un análisis profundo enfocado en el clima laboral de un hospital nacional y el análisis de los factores relacionados al tema de investigación. Debido a que este tema viene ganando gran importancia no solo en organizaciones nacionales sino también en privadas y permitirá establecer medidas correctivas para mejorar el ambiente dentro de la institución. El presente estudio está conformado por cinco capítulos:

En el primer capítulo, se detalla sobre los antecedentes internacionales y nacionales relacionados a la variable de investigación, los informes de organizaciones nacionales e internacionales, los problemas presentes en el escenario de estudio, los objetivos de la investigación y la relevancia.

En el segundo capítulo, se muestran las teorías que sirven de apoyo para el análisis, las cuales son: la teoría del clima organizacional, la teoría X y Y, la teoría de las relaciones humanas y la teoría de los dos factores. También se menciona la definición de la categoría, las subcategorías y brevemente los indicadores.

En el tercer capítulo, se menciona lo relacionado a la metodología de la investigación, es decir el tipo de investigación, el método, el escenario de estudio en donde se llevó a cabo la investigación y la descripción de las unidades informantes que apoyaron en el estudio a través de sus respuestas. Asimismo, se detalla las estrategias de elaboración de datos, el análisis de datos y por último los aspectos éticos.

En el cuarto capítulo, se detalla los resultados obtenidos de la triangulación y se relacionan con las teorías elegidas, luego se presenta la discusión con los antecedentes escogidos que muestran similitudes y diferencias.

El quinto capítulo, presenta las conclusiones de cada objetivo específico del estudio y las recomendaciones propuestas por el investigador para contribuir a una mejora y por último, se adjuntan las referencias que han sido utilizadas y los anexos de matrices de trabajo, la matriz de categorización y el guion de la entrevista realizada con las preguntas.

# CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

## 1.1 Antecedentes

Bustamante, Grandón y Lapo (2015), describen el clima laboral en el interior de hospitales chilenos de alta complejidad, precisando las dimensiones más y menos influyentes. La metodología empleada es de enfoque cuantitativo, aplicada, método deductivo y una población de alrededor de 835 funcionarios con una muestra de 561. La técnica utilizada es la entrevista y el instrumento es el cuestionario. El método de análisis de datos fue estandarizado y su confiabilidad fue reafirmada mediante el alfa de Cronbach. Las conclusiones de la investigación denotaron que las principales dimensiones mayormente aceptadas son: primero la identidad; segundo la motivación en el área laboral y último la responsabilidad. Por el otro extremo se encuentran las dimensiones menos valoradas según las percepciones, las cuales son: materiales; colocación de personas; materiales; administración de los conflictos y comunicación. Tanto en ambos nosocomios, la dimensión que fue mejor evaluada fue la identidad. Concluyó que las dimensiones motivación y responsabilidad, están relacionadas con el reconocimiento que efectúa o deberían realizar las jefaturas de acuerdo con la capacidad de sus personales. Sin embargo, muchos trabajadores no están sujetos a la motivación y responsabilidad porque se les asigna actividades que no estaban establecidas en la descripción de sus cargos. De la indagación se rescatan las dimensiones mencionadas al igual que los conceptos utilizados para que sirvan de contribución al presente estudio.

Lizarazo, Rodríguez y Guzmán (2016) señalan como resultado de su investigación que se identificó un clima negativo en el hospital Bosa, esto debido a los resultados brindados por el grupo de profesionales, quienes valoraron con una baja calificación a las dimensiones de manejo de conflicto puesto a que se identificaron deficiencias en las soluciones de desacuerdos y una carencia de protocolos para el manejo de pugnas. Además, manifestaron que existe una inadecuada relación de comunicación entre directivos y colaboradores. Se concluyó que es vital que se incluyan protocolos enfocados a los conflictos e implementar formas de prevención para futuros inconvenientes. Por otro lado, en relación con la dimensión bienestar se debe aplicar una mejor programación de todas las actividades pensando en el bienestar del talento humano. El antecedente guarda relación al tener un enfoque mixto del cual se toma en cuenta solo por el lado cualitativo.

En tanto el aporte de Flórez y Mora (2019) cuya finalidad es comprender la percepción de los empleados y analizar la situación en el Hospital de Tabio. La metodología aplicada es cualitativa, diseño no experimental, método inductivo, contando como unidades informantes con 7 colaboradores. La técnica y el instrumento fueron la entrevista y guía de entrevista respectivamente para esto como método de análisis fue la triangulación. Los resultados obtenidos sostuvieron que los trabajadores del hospital tienen un alto grado de compromiso, además revelaron que se sentían cómodos con el ambiente laboral en donde desempeñan su trabajo. Igualmente, mencionaron el alto nivel de empoderamiento, es decir que se sienten comprometidos al tener satisfacción y poder ser partícipe de las decisiones. Por el lado contrario también se evidenció un porcentaje del 14% que consideraban que solo iban por cumplir y recibían un pago. También se debe tener en cuenta que el personal que se encuentre motivado será productivo por lo tanto el hospital aplicó programas enfocados a la motivación. Sin embargo, los empleados no asistían a los talleres y capacitaciones, tenían que recurrir a obligarlos. Se obtuvo como conclusión que el hospital cuenta con puntos graves sobre todo en el trabajo en equipo y liderazgo, pero se preocupan por buscar una mejora. En el caso de las condiciones laborales se involucra los materiales y recursos para desempeñar las actividades, se constató que incluso teniendo los recursos necesarios los trabajadores llegan a sentirse exhaustos por la carga de trabajo y poca organización. La investigación mantiene una relación al ser de enfoque cualitativo y ofrecer un análisis de la variable de estudio por lo cual aporta de manera significativa.

Ferrari, Basile y Prescilla (2019) brindan como resultado que el tema del clima organizacional está enlazado con la percepción de los trabajadores, sobre el tipo de trato que reciben en la organización donde laboran, también se encontró relacionados temas emocionales como las demostraciones de empatía y respeto, así como los instrumentos en lo que se refiere al equipo de trabajo y salarios justos, si la entidad maneja correctamente estos asuntos se considera como esenciales para el compromiso en el trabajo. Es recomendable seguir realizando continuamente estudios para profundizar en estas cuestiones, utilizando muestras más grandes para poder comparar los resultados obtenidos y analizar los indicadores de absentismo, rotación y salud mental de los operarios. La investigación citada ayuda a comprender el término apoyo organizacional en nexa al clima laboral usando como instrumentos aplicados a las escalas de clima organizacional y apoyo.

Iglesias y Torres (2018) aluden que el factor liderazgo está vinculado directamente al manejo de dirección o lo que muchos autores denominan funciones a desempeñar entre los cuales están los roles informativos, de decisión, solución de conflictos, atribución de recursos. Se concluyó que la estructuración de los términos vinculados al clima organizacional permitió que se pueda definir claramente el término clima organizacional, así como sus características, puesto que es fundamental conocer y analizar el término profundamente para el mejoramiento en los entornos laborales. El presente estudio guarda relación por ser de enfoque cualitativo y tener como objetivo profundizar los términos conectados al clima laboral lo cual facilita a una mejor comprensión para un posterior progreso en el área de salud.

Teniendo en cuenta el aporte de Segredo (2017), cuyo objetivo es diseñar un instrumento para calcular el factor clima organizacional en organismos dedicados a la salud. La metodología es cualitativa, teórica, no experimental y método inductivo; y como unidades informantes contó con 11 expertos. La técnica es la entrevista y el instrumento es la encuesta con un método de análisis de grupo focal. Obtuvo como resultado que el instrumento se dividió en 2 partes, el primero fue de los datos generales de los individuos mientras que el segundo de los apartados da salida a las variantes estudiadas, se elaboró una escala ordinal para la clasificación de la variable clima laboral en categorías a partir del resultado en organizaciones. La investigación concluyó en la creación de una herramienta que sirve para la evaluación del clima laboral que garantice una medición segura y confiable el cual puede ser adaptable en cualquier contexto. La relación del antecedente se encuentra en el tipo de enfoque cualitativo, se utiliza el marco teórico como apoyo de la exploración.

Juárez (2018) precisa que la investigación del clima laboral en empleados del Hospital “La Villa” de la Secretaría de Salud en México obtuvo como resultado que el clima laboral valorado por todos los profesionales demostró niveles fluctuantes entre medios a altos, sobresaliendo el liderazgo y la motivación como los mejores calificados, sucedido por reciprocidad y, en último puesto, participación. En los subcomponentes del clima, se cuenta con el intercambio de información, la recompensa, el reconocimiento a la participación y la involucración en el cambio, debido a que fueron los factores que desnivelan hacia la baja al clima organizacional. Finalmente, se llegó a la conclusión que en este análisis la motivación y el liderazgo están asociados con un óptimo grado de clima organizacional e inciden en la

adaptación de un entorno del nuevo tipo de gobierno. De la presente investigación se afirma que el objetivo guarda relación con la variable del estudio la cual es el clima laboral, entonces se pudo tomar conceptos utilizados y comparar con un entorno internacional para analizar el manejo de la variable de estudio.

Jiménez, Moreno y Sánchez (2020) manifiestan que el factor motivación está enlazado a las variables clima laboral y productividad, es decir si existe un buen nivel de motivación el individuo lo refleja en su comportamiento, dando a entender la motivación es la fuerza dentro de la organización, además la comunicación también fue calificada como una de las dimensiones más requeridas para evaluar el clima organizacional y contribuidor de un buen clima laboral. Se llegó a la conclusión que las dimensiones relevantes en el sector salud de acuerdo con la investigación son conflicto, motivación y comunicación. Se menciona primero el conflicto debido a que es normal que en cada organización exista, como resultado a las diferencias en personalidades y estilos de trabajo, en cuanto a la motivación es el factor más relevante considerando que impulsa al personal. Finalmente, menciona a la comunicación porque este permite ordenar las ideas gerenciales con la de los trabajadores para llegar a objetivos. De la investigación se afirma que el enfoque guarda relación al ser cualitativo, así como el estudio de diversas dimensiones asociadas al clima laboral en el sector salud que sirvieron de ayuda para el estudio.

De igual importancia, la investigación de Fajardo, Almache y Olaya (2019), cuyo propósito es el resumen bibliográfico de diversas fuentes para demostrar el principio y desarrollo de la categoría clima laboral dirigido a instituciones del rubro salud. La metodología del aporte es de enfoque cualitativo, tipo aplicada, diseño fenomenológico. Utilizaron como unidades informantes a 27 artículos científicos y libros, empleando la técnica de análisis documental. El método para el análisis de datos fue la triangulación. Los resultados alcanzados señalaron que el clima laboral influye directamente en la conducta de cada individuo perteneciente a la entidad, esto es debido a las variadas y personales apreciaciones del entorno laboral, los cuales inciden en los niveles de motivación laboral y productividad de los profesionales. Para concluir, se manifestó el rol indispensable que tiene el ambiente laboral en el comportamiento en todos los niveles de una organización tanto en los trabajadores como en los superiores. La contribución guarda relación al ser de enfoque



cualitativo y emplear la revisión de variados artículos y libros para brindarnos una visión más amplia de la variable.

Finalmente, la investigación de Pupo y Sánchez (2017) cuyo objetivo es describir el factor clima organizacional del área administrativa perteneciente a un hospital pediátrico. La metodología aplicada es mixto, descriptivo, no experimental, deductivo con una muestra de 96 trabajadores, utilizando la técnica entrevista y el instrumento cuestionario. Afirmaron que a través del estudio se permitió comprender el clima laboral de dicha área, se descubrió que existe un clima aceptable, destacando las variables de liderazgo y compromiso, por el contrario, las variables relaciones interpersonales y recompensas fueron las más débiles. Finalmente, a través de los resultados se mostró que es vital seguir perfeccionando los procesos de apoyo, puesto que aportará al incremento de calidad de servicio. El aporte guarda relación al referirse a la misma variable de estudio en un similar panorama, lo cual atribuyó para conocer a las variables enlazadas a la variable principal y establecer una comparación.

Con respecto a los aportes del plano nacional, se tiene la investigación de Gonzales (2019) cuyo objetivo es valorar los factores que influyen en la mejora o declive del clima laboral y reconocer los puntos positivos para poder fortalecerlos y mejorar el desempeño laboral, así como identificar los aspectos negativos para mejorarlos o desaparecerlos para que no causen retrasos. La metodología aplicada es cualitativa, aplicada, diseño no experimental, deductivo contando con 15 unidades informantes. Señaló que en los artículos analizados se encontró que los factores de motivación y sistema de incentivos son los más importantes cuando se busca una mejoría en el clima laboral, por otro lado, nunca se menciona que el plan de carrera sea un factor esencial para el clima laboral, por lo tanto, se profundizó las implicaciones de dicho factor como determinante en el clima laboral y en el aumento de productividad. Se concluyó que la mayoría de autores consideran a los factores incentivos y motivación como impulsores para un mantenimiento de mejor clima, así también como la comunicación, por lo tanto, también se deben contar para lograr la satisfacción laboral, también se debe prestar la debida atención al talento humano, puesto que ellos son los que llevan a cargo la misión y visión. Por ende, podemos decir que el antecedente se encuentra relacionado con el presente estudio al mencionar los términos que debemos tomar en cuenta para una profundización del tema, se utilizó algunos conceptos para enriquecer el estudio.

Igualmente, el estudio de Vereau (2018) cuya finalidad fue establecer la conexión del clima laboral y la satisfacción del área administrativa de una entidad pública. Enfatiza que hay una relación significativa muy alta en relación al clima y la satisfacción laboral en el personal de las entidades públicas nacionales, lo que da entender que la percepción de su centro de labores repercute en la actitud laboral diaria, entre los factores relacionados se menciona la autorrealización con la satisfacción, así también como la comunicación dentro de la organización con la satisfacción laboral. De la investigación se puede afirmar que se guarda relación con el estudio de variable y la delimitación espacial, por lo tanto, se tomará como referencia. Asimismo, se difiere con el artículo respecto a sus objetivos debido a que en la investigación no se emplea 2 variables para medir su correlación, más bien se usa solo clima laboral.

Aranda (2017) declaró como resultado de la indagación que de acuerdo con la variable clima organizacional, predomina una relación cordial y un trato agradable por lado de los superiores, también fue mencionado por parte de los colaboradores que se sienten en un ambiente de libertad, en el cual pueden aplicar su creatividad y desarrollar sus habilidades, pero esto se distingue con el tema logístico puesto que existe una carencia de instrumentos e insumos. Al igual, otro aspecto negativo es el bajo impacto del liderazgo que prevalece en el ambiente, así como la falta de motivación y la ausencia de compañerismo. Finalmente, con base en las opiniones vertidas por los empleados, se halló que el clima es regular en dicho centro, pero se tiene posibilidades de mejorar con la ayuda de los directivos y encargados, de esta forma también se verá beneficiado la calidad de servicio. La investigación se utiliza debido a la similitud en el enfoque, por lo tanto, el marco teórico es de gran aporte, así como las definiciones.

Asimismo, Elgegren (2015) obtiene como resultado que las dos dimensiones que se encuentran en un grado aceptable son identidad y estructura a este se le sumó la comunicación organizacional. Finalmente, se llegó a la conclusión que las organizaciones deben seleccionar personas que cuenten con el perfil ideal para ejercer en un área donde sus habilidades y aptitudes aporten al sentido de la organización, también se debe reforzar actividades del clima laboral para reforzar el proceso de calidad en el sector salud aumentando el sentido de identidad y pertenencia con los objetivos planteados de la institución. De la investigación se encuentra relación con la variable y el objetivo principal,

el cual es impulsar la mejora del clima organizacional estudiando las dimensiones relacionadas, además se utiliza su marco conceptual.

Solís (2017) indica a través de su estudio que existe un gran nivel de motivación en los colaboradores. Además de que se sienten fuertemente identificados con los objetivos de la institución, esto lo demuestran mediante la atención de calidad que brindan a los pacientes, al igual de la manera en que solucionan los conflictos con el debido respeto y apoyo de manera mutua, empleando su capacidad de inteligencia emocional. Sin embargo indica que la categoría comunicación es percibida como negativa, puesto que se maneja en la institución un tipo de liderazgo autoritario que genera un ambiente poco desagradable, además de estar presente el favoritismo para ciertas decisiones y acciones. Al igual que se menciona el tema de recompensas como desfavorables. Esta investigación se toma en cuenta al ser cualitativa y tener aspectos de similitud con el presente trabajo.

Coronado (2016) afirma que el estrés laboral se ha vuelto un tema muy recurrente en el entorno laboral de climas laborales poco adecuados, por lo cual ha sido muy analizado con diferentes perspectivas, dando como resultado que afecta el desempeño laboral. Asimismo, refirió que si el clima es inapropiado entonces repercutirá en el desempeño del personal por lo cual no se llegará a los objetivos. Como conclusión mencionó que la relación entre las variables clima laboral y estrés, es muy alta por lo que si el ambiente es desagradable entonces el personal será el afectado, se debe tomar en cuenta que los profesionales de salud trabajan con vidas humanas que dependen de ellos por lo que el desempeño y organización es sumamente notable, especialmente refiriéndonos al área del hospital mencionado en donde se visualiza un clima inadecuado que es reflejado en los resultados. De la investigación guarda relación el estudio de una de las variables, en este caso el clima laboral, por lo tanto, se tomó como referencia el marco teórico.

Por otra parte, Torres (2017) indica que el estudio del clima laboral que se maneja en un nosocomio de Chiclayo, evidenció que en las áreas cómo pediatría, centro quirúrgico, emergencia y neonatología existe un nivel medio aceptable mientras que en áreas cómo hospitalización y ginecología hay un nivel bajo. Por último, como conclusión se afirma que existe un nivel del clima laboral entre medio y bajo entre los trabajadores por modalidad contrato administrativo de servicios (CAS) y en modo general en todos los servicios el nivel

es el mismo. Al respecto, de los factores socio demográficos se comprobó que el personal es mayormente adultos tempranos y casados y poseen aproximadamente más de 20 años de experiencia. De la revisión se guarda relación con el estudio de todas las unidades del hospital.

Oblitas (2020) evidencia que con respecto a la variable clima laboral una gran mayoría de trabajadores, es decir más de la mitad, considera que está en un nivel promedio de aceptación, mientras que un 21,4% lo considera saludable y un 11,9% manifiesta que no es un clima favorable, en tanto para la variable satisfacción laboral se presenta un nivel moderado de aprobación, en tanto un 28,6% manifiesta un nivel alto y el porcentaje restante indica un nivel bajo. Lo cual lleva a comprender que evidentemente existe un nexo notable entre el clima y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud pertenecientes al Hospital Regional de Lambayeque, entonces su objetivo fue el fortalecer las condiciones de trabajo en dicho lugar. De la investigación se guarda relación con el estudio de la variable clima laboral de un hospital por lo cual se utilizarán conceptos relacionados. No obstante, se difiere puesto que solo se toma una variable de estudio.

Ocaña (2018) argumenta respecto a las dimensiones más importantes como la autorrealización donde obtuvo porcentajes poco favorables, es decir los profesionales no perciben que la organización les aporte algo en su desarrollo, no se sienten capacitados. En relación con las condiciones laborales, no abastecen de materiales que faciliten el desempeño de las laborales, por lo cual tiene un gran nivel de insatisfacción. En conclusión, las dimensiones más críticas detectadas son el involucramiento laboral y las condiciones laborales. De acuerdo, al estudio, guarda relación la variable clima laboral por lo tanto se pudo emplear algunos conceptos.

Para finalizar, como expresa el estudio de Arteaga y Ibáñez (2017) mencionan la importancia que radica en el personal asistencial y cómo influye el clima laboral en su comportamiento y el trato que ofrece. En tanto, el personal administrativo también cumple funciones primordiales para el manejo de la organización por lo tanto merece un entorno agradable. Es decir, cada integrante coopera en el desarrollo y reconocimiento de la entidad. Como, conclusiones se obtuvo a través de los resultados que en general el personal se siente motivado, esto debido a que, si bien obtienen beneficios gracias a su labor, sienten que el

pago brindado por la institución no va de acorde a la carga laboral dentro del hospital, con relación al nivel de estrés y exposición a posibles contagios de cualquier enfermedad. Además, el personal encuentra que no impulsan el crecimiento en el ambiente profesional y personal. El análisis guarda relación de acuerdo con uno de los enfoques que utiliza, en este caso se utiliza solo el cualitativo, así como la ayuda del marco teórico.

## **1.2 Problema de investigación**

Actualmente las organizaciones públicas y privadas consideran al clima laboral como una pieza clave en la organización, porque permite que los trabajadores sean más productivos, resilientes y optimistas, lo cual produce que desarrollen su máximo potencial generando beneficios en la organización. A nivel internacional en un estudio de Bucaramanga, Colombia, se concluyó que el sentido de compromiso y responsabilidad en una organización está alineado al grado de satisfacción y relacionado con el estilo de liderazgo. Además, el factor de retribución también mantiene una importancia con relación a la satisfacción. Respecto a las relaciones interpersonales se identificó, que el personal manifestó sentirse a gusto por la atmósfera de confianza dentro del grupo y de la valoración de las opiniones. Por último, de un total de 69 participantes, 63 de ellos indicaron que el componente más alto es el valor de pertenencia. El informe permitió realizar intervenciones en diversos plazos que tuvieron el objetivo de fortalecer el clima laboral (Psicólogos y profesionales, 2017).

Asimismo, en Santo Domingo, República Dominicana, se mencionó que el clima laboral se construye mayormente por los diversos tipos de líderes existentes en las organizaciones, por lo tanto, los climas que se encuentren dentro de una empresa no deben depender del estilo específico de los líderes, sino desarrollar y llevar en práctica estrategias en forma general y asegurar que tengan un impacto en las diversas unidades. Por consiguiente, se debe observar y actuar de manera rápida sobre los factores que están afectando los climas en las múltiples áreas de la organización. Se obtuvo en términos porcentuales, comparando con el año 2014 una diferencia positiva de un 0.8% y en el 2016 se observó una desemejanza de un 4.6% dando a entender que el clima laboral aumentó en 6.28% (Universidad APEC, 2016).

De igual manera, en una investigación de Colombia, se identificó que tienen mucho interés en estudiar el clima laboral con el objetivo de buscar respuestas a las incógnitas

enfocadas en los temas de motivación y desmotivación en los centros de trabajos, así también como la necesidad de aumentar eficientemente los índices de productividad, el compromiso y las ganas de competitividad en las organizaciones; los cuales, son factores que evidentemente impactan en el manejo del factor humano. A lo largo de los años se ha podido establecer el concepto más idóneo sobre el clima organizacional, esto se dio gracias al interés de carácter investigativo. A través de los resultados descritos se evidenció que entre la ciudad de Cali 2016 y Medellín 2014 se marcó una tendencia poco favorable para Cali. Por otro lado, en Medellín se logró rendimientos positivos, por lo tanto, se estableció que Cali debía trabajar en fortalecer procesos de liderazgo debido al bajo grado de satisfacción laboral y competencia (Londoño y Agudelo, 2016).

A nivel nacional, se obtuvieron las siguientes investigaciones. Según el informe de la Cámara de Lima, se manifestó que, en un mundo tan voluble como el actual, las organizaciones deben acoplarse a los nuevos estándares. Las ideas de generaciones pasadas se encuentran obsoletas, la idea de ejercer un mandato rígido no va de acorde con las jóvenes generaciones que recién se van incorporando al mercado laboral. En la actualidad, la generación de los millennials no solo se preocupa por factores como salarios y horarios flexibles, también buscan el reconocimiento que merecen por su esfuerzo y un aprendizaje continuo. Actualmente, las pequeñas empresas no ven el tema como un gasto sino una inversión que traerá mejoras a la empresa en un largo plazo (Vásquez, 2018). Asimismo, según el Instituto de gestión de servicios de salud (2016), concluyó que mediante una adecuada evaluación y una priorización de intervención, podremos lograr un clima favorable, poniendo énfasis en las diversas dimensiones como: la remuneración; los incentivos laborales; la innovación; la comodidad del centro de trabajo; el liderazgo; la motivación; y la comunicación, la cual posee uno de los puntajes más altos obtenidos en la investigación contando con un 0.759 comparando con la recompensa, innovación, liderazgo.

Por otro lado, el informe realizado en el hospital Santa Rosa, indicó que el clima organizacional se establece de acuerdo con las diversas impresiones que comparten cada individuo. Los problemas identificados fueron los aspectos involucrados en la operatividad y desarrollo de los vínculos en una organización que afectan el clima laboral. A través de la investigación se destacó la relación con las recompensas debido a que fue el criterio más mencionado en el reporte considerado como una prioridad, los trabajadores exigen establecer

programas que accedan brindar cursos de especialización o comprensión de días libres, gracias a los resultados del informe se llegó a plantear planes de mejora anuales para analizar la evolución en busca de cambios positivos. Del estudio se obtuvo un 74.28% por mejorar, en nexos con las remuneraciones, innovación, liderazgo y motivación (Oficina de gestión de la calidad hospital Santa Rosa, 2016).

Después de haber indagado la problemática en el plano internacional y nacional, se inició la revisión de los problemas existentes en el hospital nacional. Se identificó que el problema principal pertenece, a un alto índice de insatisfacción laboral, el cual genera: (a) Personal sin motivación, esto se debe a que el trabajador encuentra pocas oportunidades para desarrollarse de forma laboral y llega a sentirse estancado debido a que no impulsan sus habilidades y fortalezas, también encuentra difícil el poder ascender laboralmente en dicho ambiente, esto ocasiona que algunos trabajadores realizan sus actividades con desgano. Además, está fuertemente establecido la cultura del chisme y los malentendidos, lo que genera una gran incomodidad y retrasos, todo este conjunto lleva a un descenso del rendimiento profesional; (b) ausencia de liderazgo efectivo, no existe un individuo que sepa motivar y guiar a los equipos de trabajo en sus funciones para llegar a los objetivos trazados, esto se debe a que el ministerio de salud no toma el debido interés a la búsqueda de personas idóneas o profesionales en manejos de grupos, es decir una figura que recalque la importancia de una buena comunicación entre compañeros, el manejo de la inteligencia emocional y las habilidades blandas, lo que genera una pérdida del potencial de los colaboradores; (c) recurrentes conflictos en el área de trabajo, esto se debe a que no se brindan charlas sobre asuntos de gran importancia del trabajo en equipo y el desenvolvimiento de habilidades blandas, por lo tanto, esto lleva a que el trabajador solo piense en su comodidad y no le interese avanzar junto a sus compañeros, lo cual genera desacuerdos debido a que existen diferentes estilos laborales, generando faltas de respeto o malentendidos. Además, la comunicación interna es débil en ciertas áreas, no se comunican de forma clara las decisiones y actividades a realizar, esto termina afectando al entorno laboral.

### **1.1.1 Problema general**

¿Cuál era la situación del clima laboral en un hospital nacional, Lima 2020?

### **1.1.2 Problemas específicos**

¿Cómo se encontraba el factor realización personal en un hospital nacional, Lima 2020?

¿Cómo se encontraba el factor involucramiento laboral en un hospital nacional, Lima 2020?

¿Cómo se encontraba el factor comunicación en un hospital nacional, Lima 2020?

¿Cómo se encontraba el factor condición laboral en un hospital nacional, Lima 2020?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Analizar la situación del clima laboral en un hospital nacional, Lima 2020.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

Analizar el factor realización personal en un hospital nacional, Lima 2020.

Analizar el factor comunicación en un hospital nacional, Lima 2020.

Analizar el factor condición laboral en un hospital nacional, Lima 2020.

Analizar el factor involucramiento laboral en un hospital nacional, Lima 2020.

## **1.3 Relevancia**

La importancia de la investigación es que brinda puntos de vista diferentes y un mayor conocimiento amplio de un área en el cual no se tiene suficiente información sobre las causas del fenómeno encontrado. El trabajo aportará para que el sector público pueda conocer sus puntos débiles en cuanto al clima laboral y pueda trabajar, buscando una mejora para su población laboral.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

La investigación se apoya, a través de la aplicación de las teorías de las relaciones humanas porque tienen un enfoque hacia la idea de la humanización en las organizaciones, es decir impulsan el potencial de cada persona dentro de la empresa, así como las relaciones entre subordinados y jefes con el fin de la plena satisfacción de cada colaborador. En tanto la teoría del clima organizacional se encuentra directamente relacionada al estudio, menciona que el comportamiento del individuo varía en relación a la apreciación de su entorno, es decir los factores que encuentra en su centro de labores. Del mismo modo, la teoría de los dos factores



menciona los factores que explican el comportamiento de los profesionales. Finalmente, la teoría X y Y propone dos panoramas distintos que están presentes en las organizaciones.

#### **1.4.2 Metodológica**

El presente estudio se justifica mediante el aporte del enfoque cualitativo debido a que permite explorar cómo se ve el clima laboral desde la percepción de los trabajadores, de esta forma hallar las necesidades, analiza el comportamiento humano y las razones de dichos comportamientos, así como genera nuevos descubrimientos y finalmente posibilita la comunicación directa con los sujetos de investigación. La técnica que se utilizó fue entrevista porque ayuda a obtener una respuesta más espontánea y amplia de los entrevistados, así como tener información completa, amplia y personalizada además ayuda a conseguir posibles variables e hipótesis.

#### **1.4.3 Práctica**

La presente investigación analiza los siguientes puntos: las deficiencias observadas que están relacionadas con el manejo de talento humano, lo cual genera un alto grado de insatisfacción; la baja retención del talento humano; factores que brindan satisfacción a los colaboradores y también brinda un panorama más expandido de cómo se percibe la variable de estudio. Las conclusiones procedentes del análisis permiten indagar profundamente las deficiencias causantes de insatisfacción y ayuda a que se pueda establecer un plan de mejora con el objetivo de instaurar un clima laboral óptimo. Además, con la ayuda de la investigación se puede pensar en la implementación de incentivos que sean atractivos para el personal, también apoya a determinar un clima organizacional que conozca las habilidades y necesidades de cada individuo, de esta forma se explota el potencial de cada uno de ellos. Finalmente puede servir como base para plantear soluciones eficientes en busca de mejora.

### **1.6 Limitaciones de la investigación**

#### **Temporal**

La investigación se efectuó entre los meses comprendidos de octubre a diciembre del presente año 2020.

#### **Espacial**

La investigación se realizó en un hospital nacional ubicado en la ciudad de Lima.

#### **Recursos**

En el presente análisis se consideró como presupuesto inicial, la cantidad aproximada de 1900 soles, financiado plenamente por la investigadora.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Bases teóricas**

#### **2.1.1 Marco fundamental**

##### **Teoría X y Teoría Y**

La teoría X, trata de la forma tradicional de la administración como se la conoce, es decir la manera estricta, en el cual se tiene la fuerte creencia que las personas solo son una máquina de producción. En el cual los directivos o jefes piensan que sus empleados solo trabajan motivados a causa de temas económicos, asimismo estos trabajadores poseen pocas ansias de superación y demuestran una actitud incorrecta, por lo tanto, merecen ser enderezados. En esta parte de la teoría se establecen medidas de rigurosidad en el control, al igual que dejan en claro quién es el líder a quién deben obedecer. Por otro lado, La teoría Y, se relaciona más con el entorno laboral actual, en el cual se brinda autonomía y motivación a los trabajadores. Dicha teoría permite que el profesional pueda obtener un crecimiento a nivel personal y profesional. Además, que los líderes o encargados, se preocupan en darle las condiciones y herramientas más adecuadas para que los trabajadores desarrollen sus labores de forma óptima. Consideran que realizar un buen trabajo genera satisfacción y motivación en los equipos de trabajo (Chiavenato, 2014).

##### **Teoría de las relaciones humanas**

La teoría de las relaciones humanas nació debido a la necesidad de contradecir la teoría de la deshumanización que se encontraba muy arraigada en el trabajo, la cual estaba formada por la implementación de métodos exactos y regulaciones estrictas, es así que Elton Mayo establece que los trabajadores actúan de acuerdo a las emociones y sentimientos, él pensaba que si se le mostraba respeto a los colaboradores y se le integraba a la participación daría como resultado efectos positivos que ayudarían a la productividad, por lo tanto beneficiaría a ambas partes (Bermeo, 2016).

##### **Teoría del clima organizacional según Rensis Likert**

La teoría del clima organizacional definida por Rensis Likert, menciona que el comportamiento demostrado por los sujetos que laboran en una organización, está relacionado con la conducta administrativa y las condiciones organizacionales que ellos mismos aprecian y observan, por ende se asegura que la relación está directamente

establecida por la impresión del clima laboral, como los factores ligados al entorno, comunicación, tecnología y la posición jerárquica en la que se encuentra dentro de la institución, los sueldos, las actitudes que encuentra. Esta teoría está incluida en el trabajo porque menciona características relacionadas al área administrativa y la forma en cómo deben manejar a su personal para obtener un mejor clima organizacional que genere o facilite la eficacia, la motivación, la satisfacción en el trabajo. Es una teoría muy completa que establece el clima participativo como el motivador de la eficacia a nivel individual y organizacional, por lo tanto, una empresa que se preocupe por la realización de sus trabajadores, obtiene un mayor rendimiento (Likert, 1968).

### **Teoría de los dos factores por Herzberg**

La teoría de los dos factores propuesta por Herzberg menciona los factores que explican la actitud de las personas en la organización y propone dos factores que encaminan el comportamiento de los trabajadores. Divide primero en los factores higiénicos, los cuales originan insatisfacción si es que son inadecuados o se carecen en la organización. Cuando nos referimos a estos factores englobamos a las necesidades económicas, tales como el sueldo y beneficios, la política de la institución, entorno físico, relaciones con los compañeros, liderazgo, la jerarquía que ocupa, la seguridad laboral, el crecimiento y desarrollo que se obtiene en la empresa. Por último, menciona los factores enlazados a la motivación que se trata básicamente de la satisfacción, es decir los reconocimientos que brinda la empresa y que generan motivación, así también como la autonomía y la responsabilidad que se le otorga a cada colaborador (Coulter y Robbins, 2014).

## **2.1.2 Marco conceptual**

### **Clima laboral**

El clima laboral es la impresión u opinión que se construye en base a la percepción que cuenta cada trabajador sobre su ambiente laboral y su relación con los miembros de la empresa, está relacionado con las emociones y valores de cada sujeto e influye en el desempeño. Se debe tener en cuenta que el clima laboral es distinto en cada organización inclusive puede ser distinto en cada área, por lo cual ha despertado mucho interés en los profesionales de recursos humanos al ver el impacto que causa en el comportamiento y desempeño de las empresas. A lo largo de los años se le ha otorgado diversos nombres como medio laboral. El concepto elaborado colabora en una mejor comprensión del término de

estudio y la forma en cómo influye en otras variables relacionadas tales como el desempeño, comportamiento, productividad y demás (Charry, 2018; Hurtado, 2015; Guillén, 2013; Brancato y Juri, 2011; Palma, 2004).

En la investigación, se realizó la construcción de subcategorías enfocadas a la categoría Clima laboral, las cuales fueron: la realización personal; el involucramiento laboral; la comunicación y las condiciones laborales.

### **La realización personal**

Se define como una visión del trabajador con ansias de superación y mejora, relacionados al ámbito laboral es decir la búsqueda del progreso. Asimismo, es la manera en cómo aprecia un trabajador a las oportunidades que se presentan en el medio laboral y que ayudan al desarrollo con una mirada al futuro, lo que les permite sentirse realizados. También se considera como un término que comúnmente está ligado a la motivación del colaborador, a la satisfacción que sienten por sus logros obtenidos y al término reconocimiento en el aspecto laboral. Cuenta con los indicadores: desarrollo personal, oportunidades de progreso y desarrollo de habilidades (Palma, 2004; Mancisidor, 2016; Certo, 2001).

### **El involucramiento laboral**

Es el nivel de compromiso que todo trabajador posee hacia su trabajo y responsabilidades que le asigna su organización y el deber del debido cumplimiento eficiente de sus tareas asignadas. El involucramiento laboral también se define como la manera en la cual el trabajador se siente identificado con los valores existentes de su organización, así como el compromiso para apoyar al desarrollo de la empresa, llegando a los objetivos trazados de forma eficiente. En la opinión de diversos autores lo conceptualizan como un proceso que involucra al empleado con las decisiones de la organización relacionado con sus actividades productivas, está elaborado para afianzar el compromiso. Esta subcategoría cuenta con los indicadores compromiso, cumplimiento y el empleado como factor clave (Palma, 2004; Mancisidor, 2016; Carrillo, Salinas, Real, Belmont y González, 2013).

## **La comunicación**

Significa la manera en cómo se relacionan en una empresa y transmiten información tanto de manera interna como externa al relacionarse con los trabajadores y emitirles las funciones con claridad y fluidez. Las organizaciones están establecidas por grupos de personas, con distintos roles y posiciones que intercambian mensajes dentro de un marco sistemático para lograr los objetivos, a esto se le denomina redes de comunicación entre las cuales se encuentran distintos tipos de comunicación, tales como descendente, ascendente y horizontal. La comunicación cumple deberes en las organizaciones, cómo la motivación, control, información y expresión emocional. Se menciona el control debido a que involucra las interacciones de los integrantes de la organización con las diversas jerarquías y las normas que se deben cumplir. La comunicación también promueve la motivación para el cumplimiento de deberes. Por último, se menciona que la subcategoría cuenta con el indicador percepción del nivel de fluidez de la comunicación (Palma, 2004; Goldhaber, 2005; Robbins, 2013).

## **Las condiciones laborales**

Se encargan de proporcionar los elementos necesarios a los trabajadores para cumplir las actividades de la forma más eficiente posible, así mismo busca una mejora de las actividades laborales. El término condiciones laborales se refiere cuando la institución abastece los materiales de tipo materiales, económicos y psicosociales que son vitales para cumplir y llegar a los objetivos de las tareas delimitadas de la forma más eficiente posible. Son consideradas como un conjunto de diversas características de tipo material, ecológicas, políticas y económicas, entre otras más, mediante estas condiciones se ejecutan las relaciones laborales. Cuenta con los indicadores: reconocimiento, tecnología y remuneraciones justas (Palma, 2004; Mancisidor, 2016; Martínez, Oviedo y Luna, 2013).

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación es básica, dicha investigación tiene como finalidad la búsqueda del conocimiento de la realidad, para aportar a la sociedad que es cada día más avanzada. Principalmente se basa en el incremento del conocimiento, con el fin de responder a incógnitas o para que dichos conocimientos posteriormente puedan ser aplicados en diversas investigaciones. Este tipo de investigación transformó la manera de comprender al mundo, siendo la pieza fundamental de la sabiduría y el estudio (Lifeder, 2020).

### **3.2 Enfoque de la investigación**

La investigación cualitativa trata sobre la recaudación, indagación y uso de una diversidad de elementos tipo empíricos tales como experiencias personales, estudios de caso, historias de vida, textos, entrevistas, relatos históricos que detallan momentos usuales y problemáticos, así como los significados en la vida de cada sujeto. Al contrario del enfoque cuantitativo, difiere en que el estudio cualitativo es capaz de construir preguntas e hipótesis en cualquier etapa de una recogida y análisis de datos. Por último, la investigación de enfoque cualitativa se basa en la descripción y en el proceso de análisis de las conductas sociales de manera colectiva e individual, cómo impresiones, comentarios y pensamientos. Para esto cada investigador deduce fenómenos conforme a lo indicado por lo que le facilita la gente. El aporte del concepto es que permite la recolección de información a través de una búsqueda, analizando diversos comportamientos presentes, así también como las percepciones, comentarios y demás que describen la rutina y sirven de soporte para la investigación (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019; Fernández, Baptista y Hernández, 2014; McMillan y Schumacher, 2005).

### **3.3 Método de la investigación**

Para el desarrollo del análisis se aplicaron los métodos de estudio de caso, analítico e inductivo. El estudio de caso es un tipo de investigación que se encuentra en las denominadas ciencias sociales y trata sobre emplear un análisis detallado de un caso, es frecuente en disciplinas tales como sociología, psicología y antropología y pertenece a la investigación de enfoque cualitativa. Es un método que a la vez pertenece a un sistema de métodos que se complementa de una manera lógica y ordenada con el objetivo final de realizar un estudio a profundidad de un fenómeno, es decir si se emplea este método es posible adentrarse en la

esencia de la problemática detallando cada elemento que lo constituye. Asimismo, el estudio de caso trata de indagar un fenómeno en específico ubicado en un contexto real en el cual los márgenes entre contexto y fenómeno no se manifiesten de manera precisa y donde se utiliza diversas fuentes de evidencia. El aporte de este concepto establece el análisis de un fenómeno en particular a través de la observación y profundización en la esencia principal de la problemática (Lifeder, 2020; Soto y Escribano, 2019; Yin, 2003).

El método analítico es un tipo de estudio que conlleva habilidades tales como la evaluación de hechos, el pensamiento crítico e información sustancial al estudio que se está realizando. El propósito es hallar elementos importantes posteriores del fenómeno que se está indagando para discernirlo a profundidad. Del mismo modo, se define al método analítico como científico, dirigido al estudio de los discursos que tienen variadas formas de expresión como los juegos lingüísticos, costumbres, entre otros y principalmente la palabra ya sea escrita o hablada. El método analítico es un proceso encargado de dispersar un todo en elementos básicos, es decir comienza de forma general y se dirige a un específico o también se comprende como un efecto y causa. El aporte del concepto es que permite analizar diversas maneras de expresión de una forma amplia hasta una manera específica de un fenómeno por lo cual se aplica un pensamiento crítico (Lifeder, 2020; Lopera, Ramírez, Zuluaga y Ortiz, 2010; Echavarría, Ramírez, Zuluaga y Ortiz, 2010).

Por último, el método inductivo emplea el razonamiento para lograr hallazgos que nacen de hechos particulares validados para obtener deducciones de forma general. El método parte de una investigación individual de sucesos y manifiestan resultados universales que se establecen como principios o leyes. Establece leyes con base en una detallada contemplación de hechos y sucesos, a través de la generalización de actitudes observadas. Se define también al método inductivo cómo la manera de pasar de sucesos particulares a principios generales. Se basa en comenzar desde la observación de múltiples sucesos y después pasar a calificarlos, llegando a establecer vínculos entre ellos llegando a la conclusión de una teoría inferida. El concepto contribuye a la implementación de la observación de los hechos y descubrir cuáles son los puntos de conexión para llegar a una teoría (Bernal, 2010; Behar, 2008; Hurtado y Toro, 2005).

### **3.4 Escenario de estudio y participantes**

El escenario de estudio elegido para el análisis fue un hospital nacional ubicado en la ciudad de Lima - Perú. Para la presente investigación al ser de enfoque cualitativo, se utilizó 5 unidades informantes, las cuales brindarán datos relevantes para el análisis de la variable. Los trabajadores elegidos del hospital fueron: un colaborador del área de cuentas corrientes; un colaborador de recursos humanos y una técnica enfermera. Los cinco individuos fueron escogidos debido a los años que llevan laborando, por lo tanto, son los más indicados para conocer como se ha desarrollado el clima laboral en sus respectivas áreas y demás.

Responsable del área de cuentas corrientes: Es un ingeniero colegiado, egresado de ingeniería de sistemas, encargado del área de cuentas corrientes, lleva 7 años trabajando en la organización. Su edad es alrededor de los 40 años.

Colaborador de recursos humanos: Es un licenciado de administración de empresas que actualmente labora para la oficina de recursos humanos en el hospital, lleva aproximadamente 5 años laborando. Su edad es de alrededor de 38 años.

Técnica enfermera del área de hospitalización: Es una profesional que lleva alrededor de 15 años laborando en el hospital y ha pertenecido a varios sindicatos. Su edad es alrededor de 58 años.

Analista en contrataciones del estado: Profesional licenciado en la carrera de administración que labora desde hace 8 años en el sector público.

Colaborador de la unidad de economía: Es un profesional licenciado de economía, lleva laborando en la organización elegida desde hace unos 7 años.



### 3.5 Categorías y subcategorías apriorísticas

La categoría clima laboral se relaciona a la percepción que posee cada colaborador referente a su ambiente de trabajo, es decir cómo desempeña su labor de actividades dentro de la organización y asimismo cómo se relaciona con los demás miembros de la empresa, también se puede describir en simples palabras como las sensaciones durante la realización de labores.

Tabla 1

*Categorización apriorística de clima laboral*

Categoría	Subcategoría	Indicadores	
		Código	Nombre
Clima Laboral	SC 1 Realización Personal	SC1.1	Desarrollo personal
		SC1.2	Oportunidades de progreso
		SC1.3	Desarrollo de habilidades
	SC 2 Involucramiento laboral	SC2.1	Compromiso
		SC2.2	Cumplimiento
		SC2.3	El empleado como clave del éxito
	SC 3 Comunicación	SC3.1	Percepción del nivel de fluidez
	SC 4 Condiciones laborales	SC4.1	Reconocimiento
		SC4.2	Remuneraciones justas
		SC4.3	Tecnología

### 3.6 Estrategias de producción de datos

#### 3.6.1 Técnica

La técnica que fue utilizada en el estudio es la entrevista. La entrevista es una manera específica de intercomunicación social que posee como propósito recolectar datos para una investigación, es decir el individuo en este caso el investigador será el encargado de entablar las preguntas a sujetos que sean capaces de aportar información valiosa, entablando entre ambos una conversación peculiar, en donde un lado busca el recojo de cierta información y la otra parte le provee la información, principalmente se emplea para las ciencias humanas. La entrevista necesita que en un principio el entrevistador establezca la fecha, hora y lugar

exacta para la aplicación de la guía, no obstante, durante el proceso el entrevistador a cargo podría repreguntar con el fin de recabar más información a fondo por lo tanto es considerable tener un singular cuidado en el replanteamiento, puesto que la entrevista puede dirigirse a otro tema. Por otro lado, la entrevista es un momento donde dos personas se juntan para dialogar e intercambiar datos entre ambas personas, en este caso (entrevistado y entrevistador) podría darse entre un grupo o parejas, pero de forma individual o conjuntamente, teniendo en cuenta que no puede entablarse como dinámica grupal debido a que eso es otro término conocido como grupo de enfoque. El aporte de la técnica es conocer el procedimiento de desarrollo de una entrevista de forma que se pueda reunir toda la información indispensable y vital para la investigación (Behar, 2008; Carhuanchu, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019; Fernández, Baptista y Hernández, 2014).

### **3.6.2 Descripción**

En tanto para el instrumento se empleó la guía de entrevista. La cual se basa en un listado el cual lleva detallado los puntos que se deben tocar, así como las preguntas que cada entrevistador va a enunciar a los sujetos en el intercambio de palabras y debe darnos respuestas a las incógnitas, relacionado con el fin de la entrevista. También, la guía de entrevista trata de un repertorio de áreas que se debe abarcar con cada entrevistado. Enfocándonos en la situación de la entrevista el sujeto encargado es decir el entrevistador va a determinar cómo formular las preguntas, entonces la guía de entrevista es un recordatorio del orden y de qué preguntas sobre temas en particular se deben elaborar. Asimismo, en la guía de entrevista se debe escribir las referencias que identifiquen al sujeto entrevistado, datos de tipo sociológico o censal, así como los relacionados con la investigación, teniendo en cuenta que antes debe haber sido revisado y comparado con la finalidad del estudio. La guía de entrevista brinda ayuda en la elaboración de la lista de puntos a tocar y las preguntas que deben ser integradas teniendo en cuenta las áreas que deben ser investigadas (Lifeder, 2020; Taylor y Bogdan, 2012; Hurtado, 2000). Para el presente estudio, se procedió a elaborar la guía con preguntas relacionadas a las subcategorías, luego se contactó con las personas dispuestas a apoyar, se registraron las respuestas en un archivo y finalmente se cargó en el programa Atlas ti.

### **3.7 Análisis de datos**

El método de análisis de datos escogido para la investigación fue la triangulación. La triangulación se define como la acción de emplear variados métodos y fuentes de

recolección, puesto que en la investigación cualitativa se debe tener una profundidad y riqueza de información. Además, se mencionó que se trata de un plan de investigación a través de la cual un objeto de estudio es estudiado a través de múltiples puntos de vista los cuales son de contraste y con diferentes tiempos. Finalmente, se basa en emplear diversas fuentes de información y estrategias para acopiar datos, se divide en temporal, el cual trata de información que fue obtenida en tiempos diferentes con el fin de observar si son constantes., el segundo es espacial, lo cual trata sobre información de varios lugares para buscar las similitudes, por último, la triangulación personal el cual abarca distintas muestras de individuos. La triangulación posibilita confrontar los datos que vamos a obtener tales como los puntos de vista de los diferentes investigadores y permite el uso de diversas fuentes (Fernández, Baptista y Hernández, 2014; Aguilar y Barroso, 2015; Rodríguez, Pozo y Gutiérrez, 2006).

### **3.7 Criterios de rigor**

Los criterios de rigor que han sido empleados para este tipo de estudio son: (a) credibilidad, este criterio se obtiene cuando el investigador a través de conversaciones largas con los entrevistados, logra recolectar información que es exacta a lo que se refiere el informante y a su vez ellos lo identifican como información verdadera; (b) transferibilidad, este criterio trata sobre utilizar los resultados obtenidos a otro tipo de poblaciones para aplicar una comparación; (c) auditabilidad, se trata del registro y seguimiento del proceso que se realizó en el análisis, de esta forma otro investigador podrá tomar como base la investigación para obtener conclusiones similares (Castillo y Vásquez, 2003).

### **3.8 Aspectos éticos**

Para el presente estudio los cinco trabajadores elegidos como unidades informantes fueron debidamente informados y se contó con el consentimiento para emplear sus respuestas de la entrevista, como fuente de información, así como la confidencialidad de sus datos para no comprometerlos de ningún modo. El estudio implementó el estilo APA en su 6ta versión y como material utilizó las respuestas de las entrevistas.

# CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

## 4.1 Resultados y triangulación

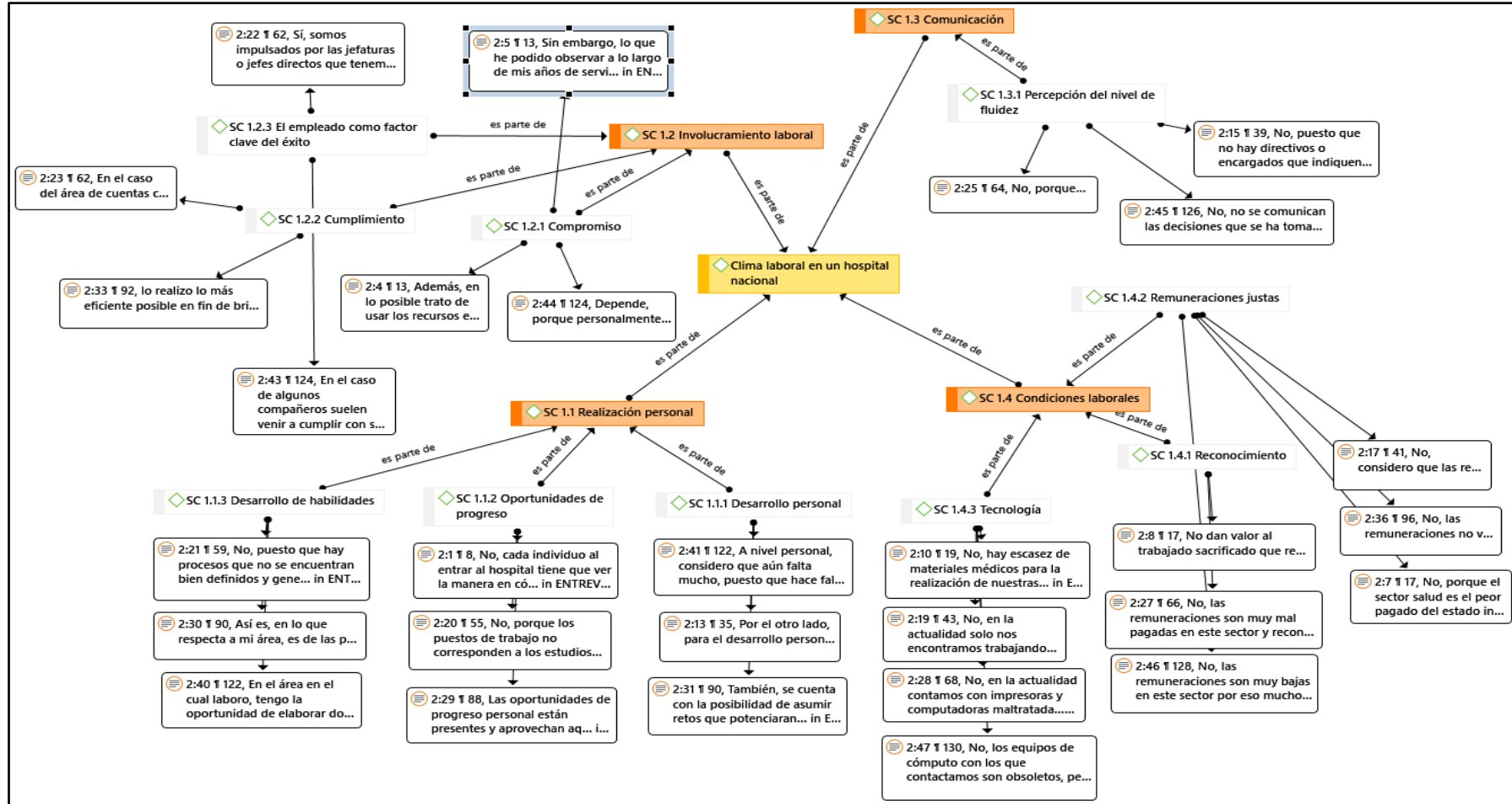


Figura 1. Resultado del análisis cualitativo del clima laboral en un hospital nacional

#### **4.1.1 Análisis de la situación del clima laboral en un hospital nacional según los trabajadores de un hospital nacional, Lima 2020**

En el presente estudio se evidenció en la figura 1, que el clima laboral en el hospital nacional varía con relación a cada unidad, departamento y oficina puesto que todo individuo brinda una respuesta referente a su percepción. La organización cuenta con factores que generan retrasos en las actividades y no permiten que el trabajador pueda desenvolverse correctamente y desarrollarse en diversos ámbitos. Conforme a las respuestas de los profesionales entrevistados, los cuales fueron: el analista de contrataciones del estado, un trabajador de recursos humanos, una técnica enfermera, el responsable de cuentas corrientes y un trabajador de la unidad de economía, aludieron que el factor realización personal dependerá de cada individuo, es decir cada trabajador que entra a la institución para laborar, debe descubrir la manera de desenvolverse para que pueda desarrollar sus aptitudes y ser un trabajador competente con oportunidades laborales. De acuerdo con el desarrollo personal, es esencial que cada profesional aprenda a trabajar de manera grupal, no de forma individualista, desarrollando sus habilidades blandas tales como el compañerismo, la escucha activa, el liderazgo y demás. No obstante, las opciones de progreso son muy difíciles de alcanzar en su mayoría y genera desaliento a los trabajadores. Por dicho motivo, la teoría de los dos factores por Herzberg según Coulter y Robbins (2014) guarda relación, puesto que dicho autor menciona a los denominados factores higiénicos, los cuales engloban el crecimiento personal, el desarrollo y la jerarquía dentro de la organización, es decir si estos carecen o son los inadecuados perjudicará la actitud de las personas que conforman una organización, puesto que el ser humano busca crecer a nivel emocional e intelectual y mejorar su status dentro de una organización.

Referente al involucramiento laboral, se analizó a través de las respuestas brindadas por los informantes, que el personal de la organización se siente comprometido con los objetivos de la institución y trata de cumplir con sus actividades de manera óptima, teniendo en cuenta que no cuentan en muchas ocasiones con materiales y equipos idóneos, pero son conscientes que deben ejecutar su labor brindando servicios a los pacientes. Asimismo, el colaborador de recursos humanos indicó que observa frecuentemente la actitud tomada por ciertos compañeros y el desgano con el que cumplen sus actividades. Consideran que son una pieza clave para que el hospital siga funcionando en busca del bienestar de la población, ofreciendo una atención integral y administrando correctamente los recursos. Sin embargo,

existen trabajadores que laboran de forma inadecuada y brindan una pésima atención a los pacientes, esto genera retrasos y molestias para sus compañeros, puesto que genera más carga laboral y trabajar más horas. Por estos motivos, La teoría de X y Y según Chiavenato (2014), guarda relación con el análisis del factor involucramiento laboral, al indicar que se enfoca en el actual comportamiento de las nuevas generaciones de manera correcta y en el compromiso de los trabajadores con la empresa, así como el correcto cumplimiento de las actividades. De la misma manera, guarda coincidencia con la teoría de las relaciones humanas según Bermeo(2016), debido a que menciona la complejidad del comportamiento de los individuos, es decir los seres humanos en un grupo deciden el comportamiento que ellos prefieren y cuán involucrados pueden sentirse en una situación.

Con relación a las condiciones laborales, la respuesta fue unánime según los cinco informantes, cada departamento y oficina involucrada mencionaron que la tecnología en el hospital no es la más indicada para las actividades. Según el área de hospitalización y emergencias, no cuentan con los implementos necesarios de bioseguridad. Además, hay carencia de instrumentos quirúrgicos. En cuanto a las áreas administrativas mencionaron que tienen softwares obsoletos, computadores e impresoras antiguas sin reparación y demás. Esto genera un retraso en el cumplimiento de las labores encomendadas e incomodidad al personal. Igualmente, todas las unidades informantes mencionaron que las remuneraciones son muy bajas. El sector salud es uno de los que recibe un menor sueldo. Esta es la principal causa y motivo por la cual los trabajadores vienen luchando desde hace mucho tiempo. Los profesionales técnicos reciben un sueldo bajo con relación a las labores que realizan, a pesar de ser ellos los que desempeñan la carga laboral más extenuante tanto física como mentalmente. Además, que los reconocimientos son inexistentes. Por dichos motivos, la teoría del clima organizacional según Likert (1968), guarda relación con este factor, puesto que manifiesta el comportamiento de los colaboradores de una organización dependen mayormente de las condiciones con las que cuenta para ejecutar sus tareas, tales como la tecnología y en general del ambiente en que labora. También coincide con la teoría de los dos factores según Coulter y Robbins (2014), debido que menciona elementos que al no ser conseguidos generan un estado de insatisfacción, dentro de los factores extrínsecos se encuentran los sueldos y en los factores intrínsecos se menciona al reconocimiento, el cual impulsa y motiva al trabajador.

Para finalizar, el factor comunicación indica que se diferencia en cada área. La informante del área de emergencia y cuidados críticos resaltaron que existe una red fuerte de comunicación entre compañeros y superiores, debido a las delicadas actividades que realizan. Sin embargo, el trabajador de recursos humanos mencionó brevemente que no se comunican los cambios y decisiones tomadas que ocasionan malentendidos, manifestó que debe establecer una comunicación más directa. En cuanto a esta subcategoría se afirma que tiene relación con la teoría del clima organizacional según Likert (1968), porque coincide en que el comportamiento de los miembros de una institución está vinculada a factores que perciben de su entorno, entre los cuales se encuentra la comunicación.

#### 4.1.2 Análisis del factor realización personal en el clima laboral de un hospital nacional, Lima 2020

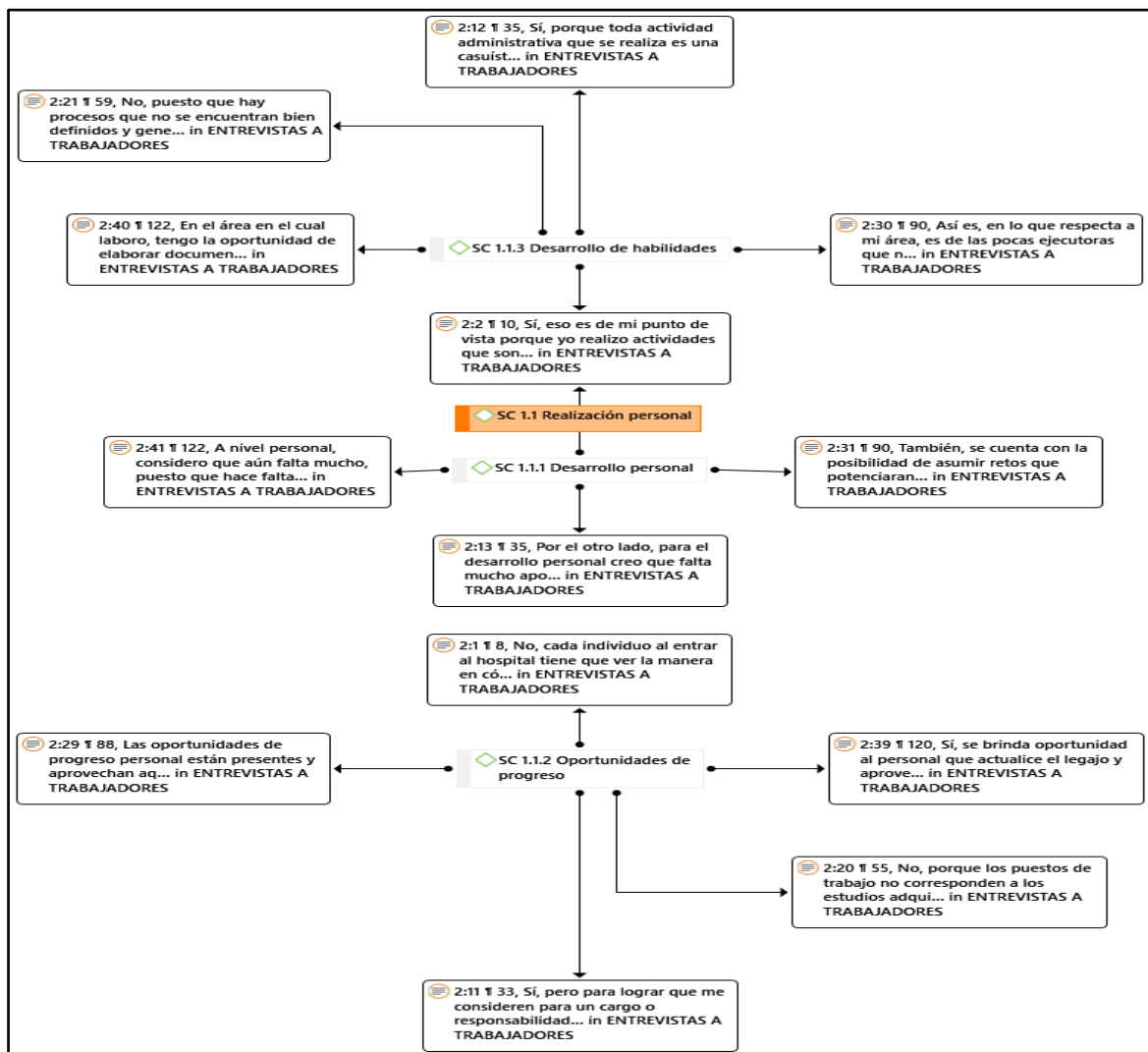


Figura 2. Análisis vinculado a la subcategoría realización personal

En relación con la figura 2 del análisis del factor realización personal, se encuentran diversas respuestas que parten desde el punto de vista de los individuos. Según la respuesta del analista en contrataciones del estado sobre el tema de las oportunidades de progreso, estas dependen de cada individuo, si el profesional desea seguir superándose debe poner en práctica sus conocimientos y demostrar sus habilidades, así como asumir retos. Al igual que realizar capacitaciones, cursos y demás estudios. Asimismo, lo manifestado por el responsable de cuentas corrientes indicó que es muy común para la elección de cargos y concursos públicos predomine el amiguismo y el intercambio de favores, este problema es muy conocido desde años atrás. Esto genera que los profesionales que realmente están preparados se sientan frustrados al no poder ascender laboralmente en su centro de trabajo lo que ocasiona una pérdida de un potencial talento.

Para el indicador desarrollo personal igualmente demuestra distintas apreciaciones según cada área. Según la respuesta dada por el trabajador de recursos humanos es muy deficiente, puesto que muchos encargados de áreas no ejercen su liderazgo de manera correcta y no se preocupan por manejar correctamente a su equipo. Además, muchos trabajadores no han desarrollado su inteligencia emocional y no saben gestionar sus emociones. Por otro lado, se obtuvieron juicios que difieren como lo mencionado por el analista de contrataciones que mencionó que las relaciones en su área son defectuosas al carecer de confraternidad y apoyo entre compañeros, problemas en delegación de actividades y motivación. Asimismo, para el desarrollo de habilidades, se obtuvo como respuesta de un trabajador del área de economía, que cada día adquieren un conocimiento nuevo gracias a su trabajo, lo que les permite ser un trabajador más competente. A través de las actividades que realizan han podido aprender y poner en práctica las destrezas que poseen. Al igual que se cuenta con la posibilidad de asumir retos laborales que potencian la calidad de manera profesional. Por el contrario, tenemos el aporte del responsable de cuentas corrientes, el cual alega que hay procesos que no se encuentran claramente definidos por los mandos superiores y conlleva al desorden, al igual que la falta de capacitaciones en el departamento.



### 4.1.3 Análisis del factor comunicación en el clima laboral de un hospital nacional, Lima 2020

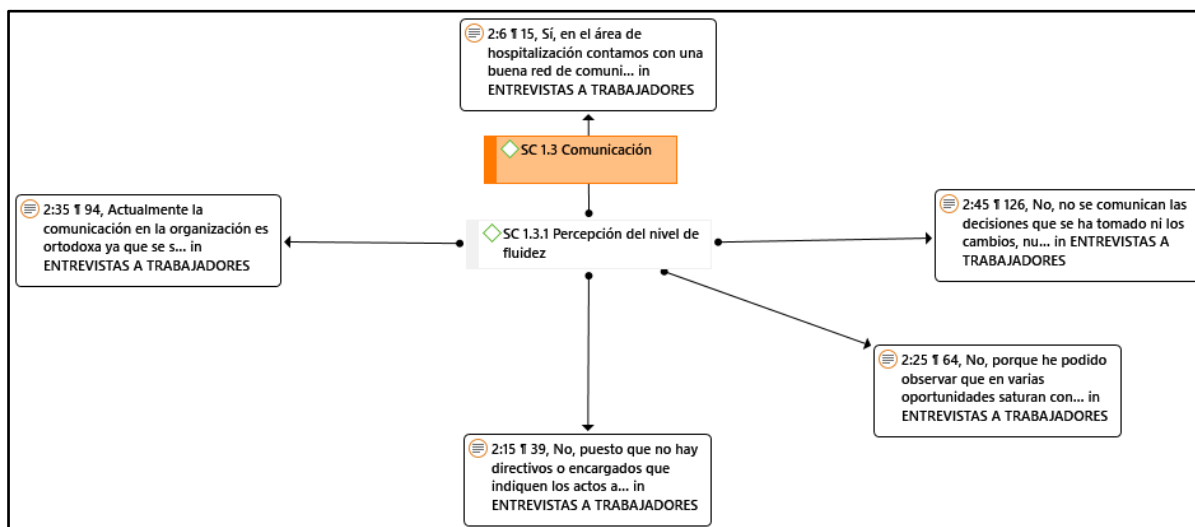


Figura 3. Análisis vinculado al factor comunicación.

De acuerdo con la figura 3 relacionada a la subcategoría comunicación, se encuentra la percepción del nivel de fluidez, cómo se mencionó anteriormente, esto puede variar según cada área y apreciación acorde al sujeto. Por ejemplo, en el departamento de hospitalización, según lo que menciona una técnica enfermera, se maneja una óptima red de comunicación entre los compañeros de trabajo, lo cual es muy primordial debido a las actividades que realizan. Sin embargo, en algunas áreas administrativas, como lo menciona el analista en contrataciones del estado, no cuentan con un líder que promueva el correcto flujo de comunicación, lo que conlleva a malentendidos o retrasos en las labores y denota desorganización, además de posibles conflictos por la falta de comunicación hacia todos los individuos pertenecientes del área, en base a su experiencia, mencionó que al ingresar a trabajar al hospital no tenía conocimientos de los deberes por realizar y su alcance, lo que provocó tener percances con sus compañeros. Asimismo, el responsable de cuentas corrientes menciona que, en su área, saturan con requerimientos de informes que fueron brindados anteriormente, es decir demuestra la falta de comunicación y organización entre compañeros y directivos, esto genera retrasos en la ejecución de otras tareas. Igualmente, de acuerdo con la respuesta del trabajador de recursos humanos, manifestó que la comunicación en su área es muy deficiente, las decisiones tomadas por los encargados son transmitidas a último momento, generando malestar en los colaboradores.

#### 4.1.4 Análisis del factor condición laboral en el clima laboral de un hospital nacional, Lima 2020

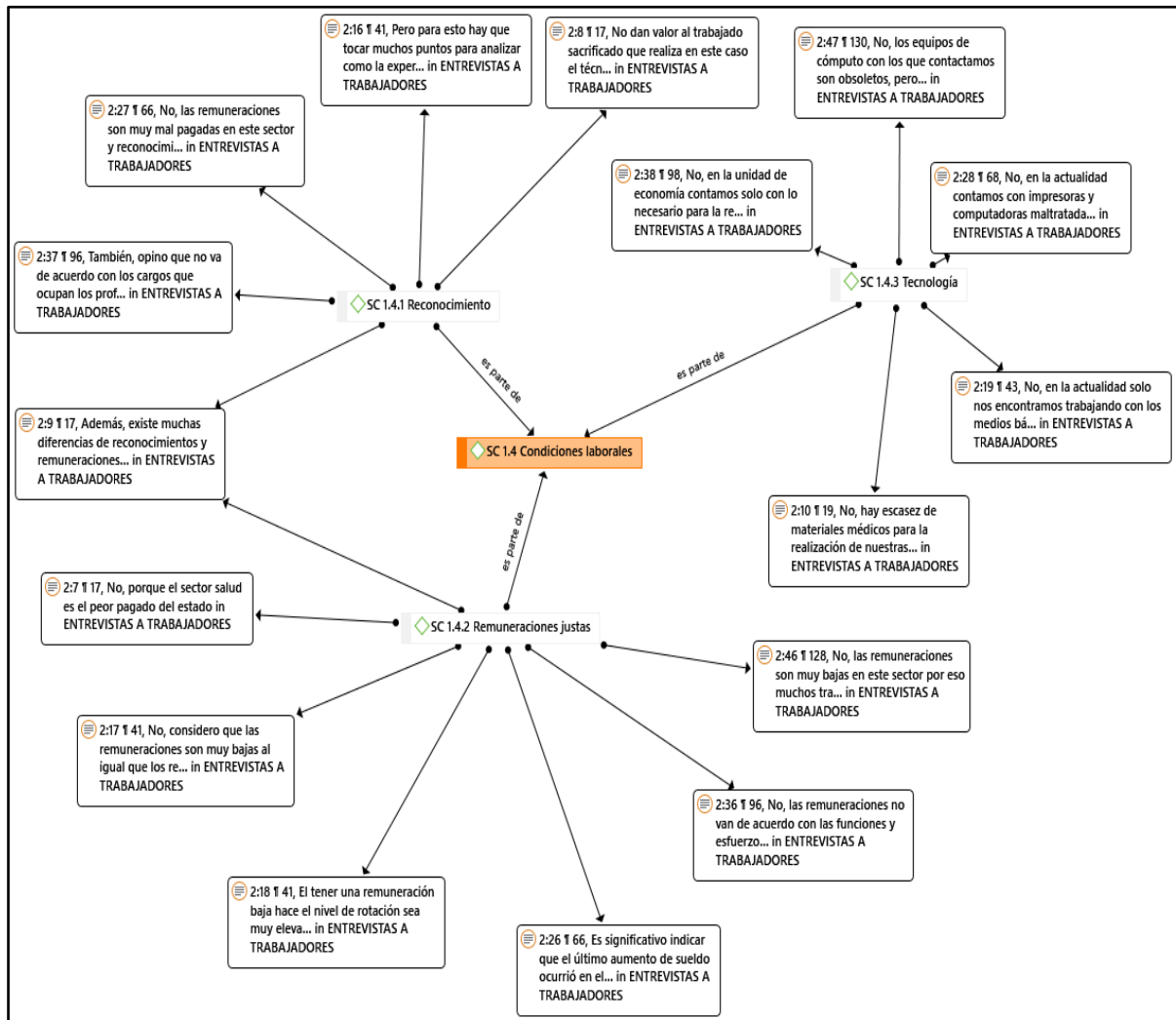


Figura 4. Análisis vinculado a la subcategoría condiciones laborales.

En cuanto a la figura 4 enlazada a la subcategoría condiciones laborales, la técnica enfermera que participó en la entrevista mencionó que las remuneraciones no son equitativas al esfuerzo laboral y funciones que exige la organización. Las unidades informantes expresaron su desacuerdo al decir que son el sector peor pagado del estado, lo cual no ha cambiado desde hace años, mencionando que el último aumento de sueldo ocurrió en el 2013. Igualmente, el analista de contrataciones manifestó que, si bien es cierto que para recibir una mejor remuneración se necesita contar con factores como la experiencia, estudios y demás, la realidad es que en el sector salud no existe un progreso económico para los trabajadores, lo que lleva como resultado un alto grado de rotación de personal. En relación con los reconocimientos, se mencionan como inexistentes, en el caso de los técnicos enfermeros, la

entrevistada mencionó que no otorgan el debido reconocimiento al esfuerzo de los profesionales que cada día ponen en riesgo su propia salud y viven en un constante estado de estrés debido a la carga laboral, siendo ellos los que laboran incluso más en comparación de los médicos y enfermeras. Finalmente, esto ocasiona que el personal se encuentre insatisfecho con las condiciones laborales de la institución.

Otro indicador trascendental es la tecnología, debido a que facilitan la realización de las actividades laborales. Según los resultados, la técnica de enfermería manifestó que todas las áreas muestran una disconformidad porque cuentan con tecnología obsoleta y equipos antiguos que retrasan el desarrollo de labores. Cada colaborador tiene que darles el mejor uso posible a los recursos existentes en su área para poder ser más eficiente y realizar sus actividades a tiempo. Igualmente, un problema recurrente es la escasez de materiales médicos, es decir los instrumentos primordiales para salvaguardar la vida de los pacientes en los departamentos como emergencia y cuidados críticos. Además, el mismo personal no cuenta con la adecuada indumentaria de protección, por lo que se ven en la obligación de comprar ellos mismos su vestimenta de protección y elementos para no poner en riesgo su salud, especialmente en este estado de emergencia sanitaria por la cual se atraviesa. De la misma forma, el responsable de cuentas corrientes, el analista de contrataciones, el trabajador de economía y el colaborador de recursos humanos aludieron que tratan de trabajar con lo brindando por la institución, pero llevan mucho tiempo realizando sus actividades con equipos de cómputo obsoletos e impresoras antiguas, además de programas de información que no son adecuados para resguardar la base de datos e información.

#### **4.1.5 Análisis del factor involucramiento laboral en el clima laboral de un hospital nacional, Lima 2020**

Por último, en la figura 5 se menciona los resultados obtenidos relacionados al involucramiento laboral. Con respecto al cumplimiento se manifiesta, según la opinión de la técnica enfermera, que muchos profesionales aún demuestran una desidia al ejecutar sus actividades, generando que sus compañeros tengan que realizar doble tarea a causa de su ineficiencia. Además de constantes quejas por parte de los pacientes debido a un mal trato recibido. Por otro lado, el analista en contrataciones indica que su área está comprometida al cumplimiento de los objetivos estipulados, debido a que considera que cada trabajador es una pieza clave que crea una sinergia.

En el caso de compromiso, la técnica de enfermería indicó que los profesionales están involucrados con la recuperación de sus pacientes, teniendo como objetivo contribuir en la mejora de cada ciudadano y velando por la salud de la población, a pesar de contar en muchas ocasiones con instrumentos inadecuados, eso no los detiene. Por otro lado, el trabajador de recursos humanos manifestó que acepta la carga del trabajo porque depende económicamente, pero se siente agotado de lidiar de manera constante con personas que no demuestran respeto y educación, también indica que muchos compañeros, cumplen con sus horarios para recibir una paga, pero no aportan en los propósitos grupales.

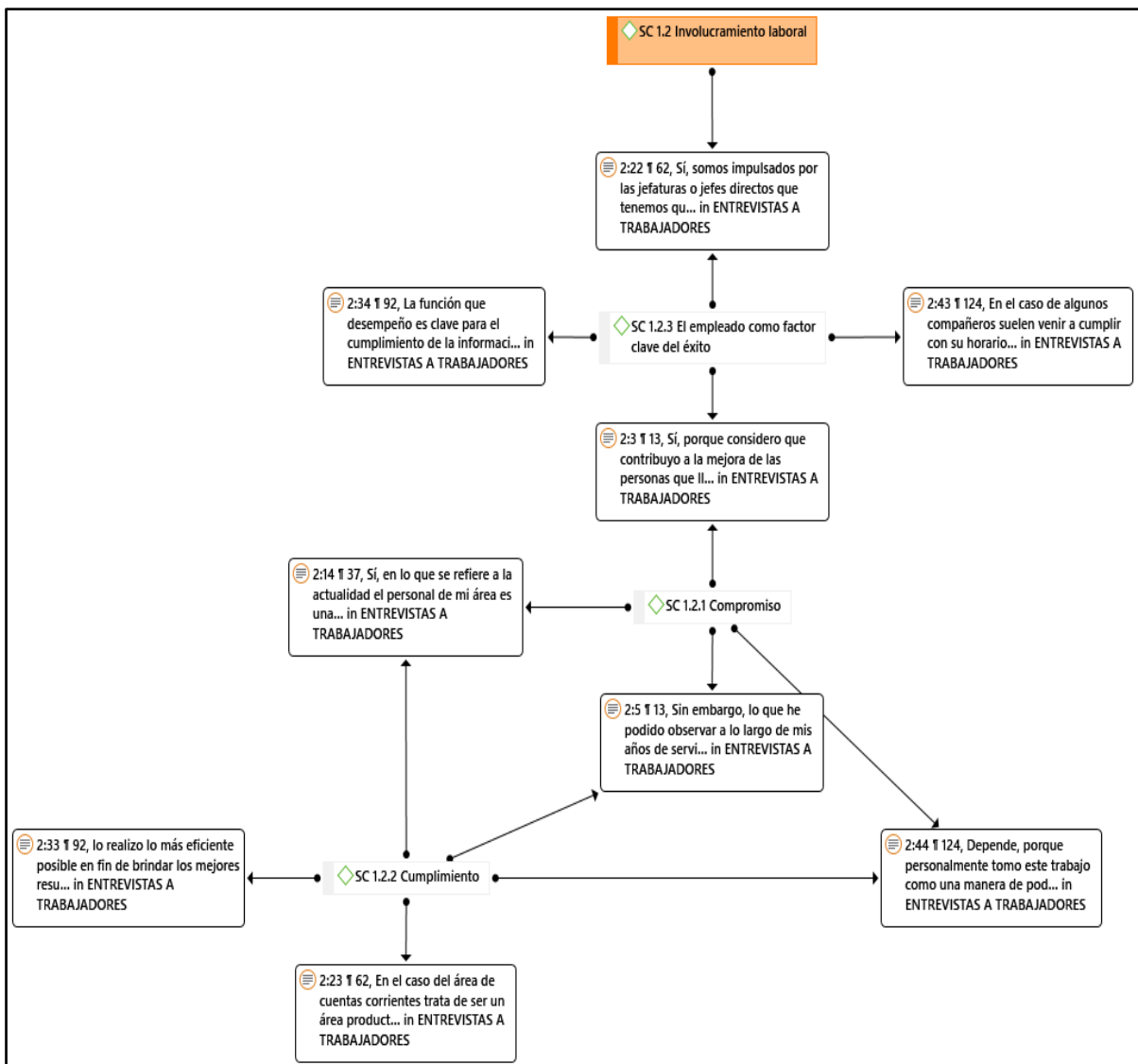


Figura 5. Análisis vinculado a la subcategoría involucramiento laboral.



opiniones que se carece de oportunidades de progreso, debido a que predomina el tema del amiguismo y el intercambio de favores para beneficiar a ciertas personas, ocurre entonces que el personal a pesar de tener las capacidades y estudios necesarios no encuentra una oportunidad para ascender laboralmente o tal vez conseguir una mejor posición en el centro laboral, lo cual conlleva a la pérdida de un potencial profesional que puede brindar nuevos aportes. Además, en relación al desarrollo personal, se evidencia que no en todas las áreas se ejerce adecuadamente las habilidades blandas, esto se demuestra porque el personal opina que aún hay carencia de compañerismo, problemas en la delegación de labores y falta de motivación por parte de algunos encargados ausentes. Igualmente, la organización no incita a los empleados para que se actualicen en sus actividades o se capaciten, esto es fundamental puesto que se requiere que estén a la par con la tecnología, es necesario que cada sujeto desarrolle sus aptitudes personales, así sea un trabajador de años o uno nuevo. Estos resultados coinciden con Vereau (2018) porque menciona que la autorrealización se relaciona directamente con la satisfacción del personal, es decir los trabajadores que percibieron sus actividades como futuras opciones de crecimiento tuvieron altos niveles de productividad, muy contrario a cuando un sujeto no encuentra una manera de evolución en su centro laboral. Asimismo, difiere con el estudio de Gonzales (2019) debido a que se demuestra mediante su indagación, la importancia de la motivación y el liderazgo como agentes motivadores de los trabajadores, debido a que son los factores más determinantes que se deben buscar fortalecer en el clima laboral, sobre todo cuando se busca alcanzar una mejoría.

El análisis de la comunicación en el clima laboral de un hospital nacional, evidencia que en algunas áreas administrativas mencionan que no cuentan con un líder que promueva el correcto flujo de comunicación, lo que genera malentendidos o retrasos en las labores y denota desorganización. Así como posibles conflictos al no comunicar a cada trabajador perteneciente del área, sobre las decisiones tomadas por los directivos. Coincide con Solís (2017), puesto que en su investigación cataloga a la comunicación como desfavorable a causa de que cuentan con un estilo de liderazgo autoritario que origina un ambiente temerario, al no poder expresarse libremente y tener una comunicación cerrada, donde las decisiones se decidan en base al favoritismo. Sin embargo, difiere con la investigación de Vereau (2018) porque indicó la relación significativa de la comunicación para el logro de objetivos y satisfacción laboral en una entidad pública, es decir que en dicha organización si

poseen un alto grado de rapidez y claridad de comunicación puesto que lo consideran un elemento crucial.

Para el análisis del factor condición laboral en el hospital nacional, se encuentra como resultado que los trabajadores se sienten insatisfechos porque las remuneraciones y reconocimientos son muy bajas a pesar del esfuerzo mental y físico que realizan cada día, al igual de la incomodidad que ocasiona trabajar con tecnología obsoleta que retrasa su trabajo. Esta conclusión presenta similitud con el estudio de Ocaña (2018), que menciona a las condiciones laborales como uno de los factores más críticos para los profesionales a causa de la falta de abastecimiento de materiales indicados en un hospital ubicado en el distrito de la Victoria. Igualmente, presente una diferencia con la investigación de Arteaga y Ibáñez (2017), los cuales aluden que el personal se siente motivado, debido a que obtienen beneficios monetarios y reconocimientos gracias a su labor y mencionan que el pago brindado por la institución va de acorde a la carga laboral dentro del centro de salud.

Para finalizar el análisis del involucramiento laboral, indica que el personal se siente comprometido con su labor y tratan de cumplir con sus objetivos a pesar de que manifiestan que no siempre cuentan con los instrumentos o tecnología necesaria para llevar a cabo sus labores, lo cual les genera un descontento. Se sienten identificados como una pieza vital encargada de salvaguardar la salud de la población porque es su deber como profesionales. Si bien es cierto que los trabajadores están comprometidos y desempeñan sus obligaciones, es porque tienen la vocación. Se ha demostrado que no todas las áreas cumplen con la misión de incentivar el potencial de cada colaborador, solo son algunas unidades las que motivan a sus trabajadores a cargo para que trabajen en una misma dirección, en el caso de los trabajadores jóvenes se observa que solo se interesan en cumplir sus horarios y recibir una paga, pero no ofrecen un servicio óptimo, esto ha provocado reiteradas quejas por parte de los pacientes. El resultado guarda similitud con Ocaña (2018), debido a que el estudio señala que los servidores de un hospital nacional se identifican con los valores que integran a la institución y se comprometen con el indicado cumplimiento de sus actividades, siendo una parte esencial para el progreso de la organización. Además, guarda relación con Solís (2017), porque su investigación alude que se identifican con su institución y están conscientes que es importante brindar una atención de calidad para que el paciente se sienta cómodo y tenga una buena experiencia.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

**Primera:** Para el análisis de la situación del clima laboral en un hospital nacional, se concluye que los factores más problemáticos son las condiciones laborales y la realización personal. Por otro lado, el factor comunicación presenta respuestas dispares entre áreas, algunas unidades informantes se muestran medianamente satisfechas, mientras que otras resaltan la falta de organización y deficiencias. Por último, el factor involucramiento laboral, según las opiniones dadas, muestra una desigualdad, algunos trabajadores se esfuerzan en el correcto logro de metas y ejercen de manera adecuadas. Mientras que otros colaboradores demuestran a través de sus acciones y comportamientos que no hay un compromiso con la institución y los objetivos.

**Segunda:** Para el análisis del factor realización personal del clima laboral en un hospital nacional, se encuentra que los empleados cuentan con mínimas opciones para establecerse laboralmente en dicha organización porque las oportunidades de progreso son difíciles de obtener, lo que conlleva a que el trabajador sienta frustración al no poder ascender, en especial cuando se refiere a los trabajadores jóvenes que busca experiencia. Al igual se halló que no motivan a que el profesional se desarrolle personalmente para una mejor relación de compañerismo con sus pares y superiores, similar ocurre con el desarrollo de sus habilidades, puesto que no explotan el posible potencial que puede tener cada colaborador. Los resultados pueden variar según el área y las opiniones, debido a que el clima laboral se construye con base en las percepciones y es un tema subjetivo.

**Tercera:** Para el análisis de la comunicación en un hospital nacional, según la respuesta obtenida de las cinco unidades informantes, se concluye que es medianamente deficiente, aunque algunas oficinas y departamentos tienen un clima en el cual se respetan las opiniones e ideas, estas son contadas excepciones, no todas las áreas cumplen con lo mismo. Hay encargados



que no comunican las decisiones y actividades a su personal, esto genera desorden, desorganización, malentendidos e incomodidad al no contar con el indicado flujo de comunicación que debe existir en cada oficina, departamento y unidad que conforma una organización. Además, manifiestan que el proceso de inducción es muy defectuoso puesto que el trabajador no conoce cuál es su alcance y el rol que tiene que cumplir y se origina confusiones que pueden crear conflictos con los compañeros.

**Cuarta:** Para el análisis del factor condición laboral en un hospital nacional. Se tiene como respuesta unánime por parte de las unidades informantes, que las condiciones son muy deficientes. Debido a que los profesionales no se sienten de acuerdo con la remuneración y el reconocimiento que reciben en el nosocomio, en especial los técnicos que cumplen un rol sumamente significativo y demandante, similar a un doctor o a una enfermera licenciada, pero cuentan con remuneraciones muy distantes a los de sus compañeros. Además, tienen que lidiar con falta de instrumentos quirúrgicos y ropa de protección. De similar manera, las oficinas administrativas poseen softwares obsoletos y computadoras antiguas que necesitan renovación, esto provoca retraso en las actividades y tareas por realizar en el día a día.

**Quinta:** Para el análisis del factor involucramiento laboral en un hospital nacional. Se concluye que a pesar de los diversos problemas encontrados que provocan retraso en las actividades, el personal cumple con sus funciones de la manera más adecuada y se sienten comprometidos con sus labores porque tienen verdadera vocación. Están conscientes que ellos son la pieza clave para que el hospital siga progresando, brindando un servicio de calidad y salvando vidas. Aunque algunos trabajadores denotan que solo se interesan en cumplir las horas de trabajo sin importar la calidad de su desempeño laboral y de esta forma recibir una paga, es decir no se encuentran alineados con los valores de la institución.

## 5.2 Recomendaciones

- Primera:** De acuerdo al análisis del clima laboral, se recomienda que el nosocomio debe interesarse en mejorar la situación del clima laboral, detectando los factores más débiles y proceder en las áreas, departamentos o unidades en las que se presentan más notablemente estos problemas. Con el fin de obtener un entorno laboral más agradable. Para esto es necesario contar con el apoyo de un coach organizacional, que ayude en potenciar las habilidades de cada trabajador, brinde motivación y sobre todo consiga fortalecer relaciones laborales más sanas. Finalmente, se propone como recomendación que el presente estudio se extienda a una investigación mixta, para un mejor entendimiento y profundización del tema.
- Segunda:** Específicamente, en relación al análisis del factor realización personal, recomendaría a la organización, que se invierta más en capacitaciones constantes y cursos que contribuyan al crecimiento de las habilidades y destrezas de los profesionales. Además, se sugeriría contratar un coach profesional que brinde ayuda en el desarrollo a nivel personal de los colaboradores para sacar la mejor versión de cada colaborador. Por último, debería brindarse mayores oportunidades para que los trabajadores puedan desarrollar su carrera en la organización y aumentar la retención laboral.
- Tercera:** En relación al análisis de la comunicación, se recomienda a la institución, abrirse canales de comunicación entre los colaboradores y altos directivos, tanto de manera presencial como virtual. También a través de correos electrónicos o implementando un sistema de intranet para los trabajadores del hospital, a la vez dicha implementación podrá ayudar a que el trabajador conozca sus horarios y metas, así como otras actividades. Además, es significativo que cada encargado de oficinas, unidades y departamentos impulse el compañerismo, no solo debe delegar funciones, se debe escoger al profesional idóneo para llevar a cargo todo el equipo, utilizando un liderazgo democrático en el cual el personal sea escuchado y comprendido de forma igualitaria.

**Cuarta:** En relación al factor condición laboral, se propone que se brinde mejores salarios y muestras de reconocimiento a la labor que cumplen los profesionales, de esta forma se reducirá la tasa de rotación de personal. Asimismo, el presupuesto para compra de implementos de bioseguridad y mantenimiento de dispositivos tecnológicos para oficinas administrativas, debe ser mayor para contar con herramientas de calidad y software adecuados para facilitar y acelerar los procesos de trabajo.

**Quinta:** Para finalizar en relación al análisis del involucramiento laboral. En el caso del personal que se identifique con bajo nivel de involucramiento se sugiere cimentar un equipo fuerte de trabajo, así como impulsar a que los profesionales se identifiquen más con la cultura del hospital, de esta manera brindará resultados en la calidad de servicio del usuario externo e interno. Debe implementarse periódicamente una medición de este factor a través de encuestas.

## REFERENCIAS

- Aguilar, S. y Barroso, J. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Revista de Medios y Educación*, 73-88.
- Aranda, E. (2017). *Clima Organizacional y Calidad de Servicio al usuario en el Centro Materno Infantil José Gálvez, año 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Arteaga, A. y Ibáñez, J. (2017). *Dimensiones del clima organizacional e influencia en el cumplimiento institucional por los colaboradores del hospital I Florencia de mora-Essalud Trujillo, año 2015*. Trujillo: Universidad nacional de Trujillo.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Ediciones Shalom.
- Bermeo, R. (2016). *Estrategia organizacional sustentada en la teoría de Elton Mayo y la teoría de Abraham Maslow para mejorar las relaciones humanas entre directivos-administrativos y docentes de la IE N 15415 Bellavista de cachiaco, Pacaipampa, Piura.2014*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson Educación.
- Brancato, B. y Juri, F. (2011). *¿Puede influir el clima laboral en la productividad?* Mendoza: Universidad nacional de cuyo.
- Bustamante, M., Grandón, M. y Lapo, M. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales*, 432-440.
- Carhuancho, I., Sicheri, L., Nolazco, F., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador.
- Carrillo, M., Salinas, R., Real, G. y González, M. (2013). Organización e involucramiento en el trabajo. Un estudio de caso. *Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*, 61-75.
- Castillo, E. y Vásquez, M. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Red de revistas científicas de América latina, el Caribe, España y Portugal*, 164-167.
- Certo, S. (2001). *Administración moderna*. Caracas: Pearson Educación de Colombia.
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*, 25-34.
- Chiavenato, I. (2014). *Administración de los recursos humanos*. Argentina: McGraw Hill.
- Coronado, M. (2016). *El clima organizacional y el estrés laboral del área de emergencia del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud de la ciudad del Cusco, 2016*. Lima: Universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle.

- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Ciencias de la educación*, 230.
- Coulter, M. y Robbins, S. (2014). *Administración*. México: Pearson .
- Echavarría, J., Ramírez, C., Zuluaga, M. y Ortiz, J. (2010). El método analítico como método natural. *Revista crítica de ciencias sociales y jurídicas*, 1-28.
- Elgegren, U. (2015). *Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud*. Lima: Universidad Femenina del Sagrado Corazón.
- Fajardo, G., Almache, V. y Olaya, H. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Universidad Israel revista científica*, 154-165.
- Ferrari, H., Basile, J. y Prescilla, J. (2019). Clima e suporte organizacional: avaliação e relação entre as temáticas. *CES Psicología*, 65-82.
- Flórez, L. y Mora, E. (2019). Análisis del clima y cultura organizacional en el Hospital de Tabio. *Revista Hojas y Hablas*, 100-111.
- Goldhaber, G. (2005). *Comunicación organizacional*. México: Diana.
- Gómez, L. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta. Revista de ciencias sociales*, 1-35.
- Gonzales, M. (2019). *Modelo basado en los sistemas de incentivos y planes de carrera para mejorar el clima laboral*. Lima: Universidad de Lima.
- Guillén, M. (2013). Clima organizacional en la editorial ciencias médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones. *Revista Cubana de salud pública*, 242-252.
- Gutierrez, J. (2015). *El clima laboral y la productividad del personal operario agrícola fundo Muchik de la empresa Danper Trujillo SAC 2014*. Trujillo: Universidad nacional de Trujillo.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGraw-Hill.
- Hurtado, I. y Toro, J. (2005). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Valencia: Episteme Consultores Asociados C. A.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Caracas: Fundación Sypal.
- Iglesias, A. y Torres, J. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista cubana de enfermería*, 197-209.
- Instituto de gestión de servicios de salud. (2016). *Informe de aplicación de encuesta de clima organizacional en hospital vitarte 2016*. Lima: Ministerio de Salud.

- Jiménez, M., Moreno, S. y Sánchez, M. (2020). *Revisión sobre estudios de Clima organizacional en el sector salud*. Cali: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Juárez, S. (2018). Clima organizacional entre los trabajadores del hospital general "La villa": hospital de segundo nivel de atención de la ciudad de México. *Revista cubana de salud pública*, 97-111.
- Lifeder. (05 de octubre de 2020). <https://www.lifeder.com/estudio-caso/>. Obtenido de [www.lifeder.com/estudio-caso/](https://www.lifeder.com/estudio-caso/): <https://www.lifeder.com/estudio-caso/>
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao: Ediciones Deusto.
- Lizarazo, H., Rodríguez, P. y Guzmán, D. (2016). *Propuesta de plan de acción para mejorar el clima organizacional en sus dimensiones críticas del hospital bosa II nivel E.S.E*. Bogotá: Fundación universitaria de ciencias de la salud.
- Londoño, G. y Agudelo, N. (2016). *Informe medición de clima y cultura organizacional de la administración central municipal de la alcaldía de Santiago de Cali*. Cali: Alcaldía de Santiago de Cali.
- Lopera, J., Ramírez, C., Zuluaga, M. y Ortiz, J. (2010). *El método analítico*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Mancisidor, E. (2016). *Percepción del clima organizacional y rasgos de personalidad mediante el big five en trabajadores de una empresa privada*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Martínez, L., Oviedo, O. y Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Salud uninorte*, 542-560.
- McMillan, J. y Schumacher, S. (2005). *Investigación educativa*. Madrid: Pearson Educación.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa guía didáctica*. Neiva.
- Navarro, E. (2008). Revisión de la motivación de los trabajadores de la construcción. *Revista de la construcción*, 17-29.
- Oblitas, S. (2020). Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú. *Revista experiencia en medicina*, 23-27.
- Ocaña, A. (2018). *Clima Laboral en Trabajadores de Recursos Humanos en un Hospital Nacional del Distrito de la Victoria, 2017*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.

- Oficina de gestión de la calidad hospital Santa Rosa. (2016). *Informe de aplicación de encuesta de clima organizacional hospital Santa Rosa 2016*. Lima: Dirección general del hospital Santa Rosa.
- Palma, S. (2004). *Escala de clima laboral CL-SPC*. Lima: Cartolan.
- Psicólogos y profesionales. (2017). *Informe de la evaluación de clima laboral unidades tecnológicas de Santander - U.T.S*. Bucaramanga: Liberty seguros.
- Pupo, B. y Sánchez, R. (2017). Procedimiento para el diagnóstico del clima organizacional en instituciones de la salud pública holguinera. *Correo científico médico*, 1128-1139.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. México D.F: Pearson educación.
- Rodríguez, C., Pozo, T. y Gutiérrez, J. (2006). La triangulación analítica como recurso para la validación de estudios de encuesta recurrentes e investigaciones de réplica en Educación Superior. *Revista electrónica de investigación y evaluación educativa*, 289-305.
- Saldaña, A. (2016). *Clima laboral y satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Bernales Lima 2016*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Sánchez, G. (2009). El desarrollo organizacional: una estrategia de cambio para las instituciones documentales. *Anales de documentación*, 235-254.
- Segredo, A. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Revista cubana de salud pública*, 57-67.
- Solís, Z. (2017). *Clima organizacional en los trabajadores del hospital de baja complejidad Vitarte, 2013*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Soto, E. y Escribano, E. (2019). El método estudio de caso y su significado en la investigación educativa. *Red de investigadores educativos Chihuahua*, 203-221.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (2012). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires: Paidós.
- Torres, K. (2017). *Clima laboral en enfermeras y técnicos de enfermería de un hospital nivel II-1 de Essalud de la ciudad de Chiclayo, Setiembre a diciembre, 2017*. Chiclayo: Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Tuesta, Z. (2019). *Impacto del clima organizacional en el nivel de ausentismo laboral del personal administrativo en el hospital Sisol- Salud sede Camaná 2019*. Lima: Universidad peruana de las Américas.

- Universidad APEC. (2016). *Informe de clima laboral administrativo 2016*. Santo Domingo: Universidad APEC.
- Vásquez, C. (2018). *Productividad puede crecer hasta 30% con un buen clima laboral*. Lima: Cámara de Lima.
- Vereau, G. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Yin, R. (2003). *Case study research Design and Methods*. California: SAGE Publications.



## **ANEXOS**

## Anexo1: Matriz de Categorización

Título: Problema general	Objetivo general	Clima laboral		
		Dimensiones/Sub categorías	Indicadores	Ítem
¿Cuál es la situación del clima laboral según los trabajadores de un hospital nacional, Lima 2020?	Analizar la situación del clima laboral en un hospital nacional según los trabajadores de un hospital nacional, Lima 2020.	Realización Personal	1. Oportunidades de progresar	P1
			2. Desarrollo personal	P2
			3. Desarrollo de habilidades	
Problemas específicos	<b>Objetivos específicos.</b>	Involucramiento laboral	4. Compromiso	P3
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo influye el factor realización personal en el clima laboral según los trabajadores de un hospital nacional, Lima 2020?</li> <li>¿Cómo influye el factor involucramiento laboral en el clima laboral de un hospital nacional, Lima 2020?</li> <li>¿Cómo influye el factor comunicación en el clima laboral de un hospital nacional, Lima 2020?</li> <li>¿Cómo influye el factor condiciones laborales en el clima laboral de un hospital nacional, Lima 2020?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la influencia del factor realización personal en el clima laboral de un hospital nacional, Lima 2020.</li> <li>Analizar la influencia del factor involucramiento laboral en el clima laboral de un hospital nacional, Lima 2020.</li> <li>Analizar la influencia del factor comunicación en el clima laboral de un hospital nacional, Lima 2020.</li> <li>Analizar la influencia del factor condiciones laborales en el clima laboral de un hospital nacional, Lima 2020.</li> </ul>		5. Cumplimiento	
		6. El empleado como factor clave del éxito		
		Comunicación	7. Percepción del nivel de fluidez	P4
		Condiciones laborales	8. Reconocimiento	P5
9. Remuneraciones justas				
		10. Tecnología	P6	
<b>Tipo, nivel y método</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Unidades informantes</b>		<b>Procedimiento y análisis de datos</b>
Enfoque: Cualitativo Método: estudio de caso, analítico e inductivo Tipo: básica	<b>Técnicas:</b> entrevista <b>Instrumentos:</b> guía de entrevista	Se contó con el apoyo de 5 informantes: técnica enfermera, el encargado de cuentas corrientes, un trabajador de recursos humanos.		Análisis de datos: Triangulación.

**GUIA DE ENTREVISTA**

Fecha:
Cargo del entrevistado:
Apellidos y nombres:

I. PREGUNTAS:

1. ¿Considera que se le brinda oportunidades de progreso en la institución? Fundamente su respuesta.
2. ¿Las actividades que se realizan en la entidad le permiten desarrollar desarrollarse a nivel personal y de habilidades? Fundamente su respuesta.
3. ¿Usted como parte de la organización se considera una pieza clave para el cumplimiento de los objetivos? Fundamente su respuesta.
4. ¿Considera que existe un buen flujo de comunicación en la organización? Fundamente su respuesta.
5. ¿Considera que las remuneraciones y reconocimientos están de acuerdo con el desempeño exigido? Fundamente su respuesta.
6. ¿En su área de trabajo se cuenta con la tecnología necesaria para realizar sus actividades? Fundamente su respuesta.

### Anexo 3: Transcripción de las entrevistas

#### GUIA DE ENTREVISTA

Fecha: 28/07/2020
Cargo del entrevistado: Técnica enfermera
Apellidos y nombres: Entrevistado 1

#### PREGUNTAS:

1. ¿Considera que se le brinda oportunidades de progreso en la institución?

Fundamente su respuesta.

No, cada individuo al entrar al hospital tiene que ver la manera en cómo progresar y ascender laboralmente, por ejemplo, llevar cursos o comenzar una carrera de nivel universitaria evidentemente te ayudará a obtener un mejor puesto en la institución, lastimosamente en la organización no brindan cursos o algún tipo de taller. Si alguien desea va a tener que costearlo con su propio dinero. Además, muchas veces para llegar a un cargo se ha visto que predomina el amiguismo.

2. ¿Las actividades que se realizan en la entidad le permiten desarrollarse a nivel personal y de habilidades? Fundamente su respuesta.

Sí, eso es de mi punto de vista porque yo realizo actividades que son de mi agrado ya que es mi vocación y lo ejerzo de manera eficiente. Pero muchas veces, en el caso del personal joven, se sienten estancados en sus labores y duran poco tiempo trabajando acá y terminan estudiando otras carreras o dedicándose a otros oficios.

3. ¿Usted como parte de la organización se considera una pieza clave para el cumplimiento de los objetivos? Fundamente su respuesta.

Sí, porque considero que contribuyo a la mejora de las personas que llegan al hospital, siendo muchas veces hasta el soporte emocional de los internados y les brindo ayuda en su proceso de recuperación, brindando un trato equitativo a cada persona. Además, en lo posible trato de usar los recursos existentes de una manera eficaz. Sin embargo, lo que he podido observar a lo largo de mis años de servicio, es que existe mucho profesional que realiza sus actividades de forma incorrecta y muestran una dejadez, generando que sus compañeros tengan que realizar doble tarea a causa de la ineficiencia de algunos trabajadores, además de quejas de parte de los pacientes por malos tratos.

¿Considera que existe un buen flujo de comunicación en la organización? Fundamente su respuesta.

Sí, en el área de hospitalización contamos con una buena red de comunicación entre los médicos, enfermeros y técnicos enfermeros para llevar a cabo las intervenciones a pacientes. En general en el área de hospitalización si promueve mantener una buena comunicación de los trabajadores con sus superiores y viceversa. Esto es con el fin de tener un mejor intercambio de información sobre las actividades a realizar.

4. ¿Considera que las remuneraciones y reconocimientos están de acuerdo con el desempeño exigido? Fundamente su respuesta.

No, porque el sector salud es el peor pagado del estado. No dan valor al trabajado sacrificado que realiza en este caso el técnico o técnica enfermera cuando muchas veces son los que más se exponen y se llevan todo el estrés laboral al estar en más contacto con los pacientes. Además, existe muchas diferencias de reconocimientos y remuneraciones si lo comparamos con los médicos y enfermeros.

5. ¿En su área de trabajo se cuenta con la tecnología necesaria para realizar sus actividades? Fundamente su respuesta.

No, hay escasez de materiales médicos para la realización de nuestras actividades. Además, hay carencia de insumos, lo cual genera incomodidad para muchos de nosotros, los trabajadores. También es muy evidente la falta de indumentaria de protección, incluso en este momento en cual pasamos por una emergencia sanitaria, no contamos muchas veces con protectores faciales, guantes, mamelucos y tenemos que solventar con nuestro dinero para poder protegernos.

## GUIA DE ENTREVISTA

Fecha: 28/07/2020
Cargo del entrevistado: Analista en contrataciones del estado
Apellidos y nombres: Entrevistado 2

### PREGUNTAS:

1. ¿Considera que se le brinda oportunidades de progreso en la institución?

Fundamente su respuesta.

Sí, pero para lograr que me consideren para un cargo o responsabilidad al que apuntaba, particularmente he tenido que capacitarme y estudiar a conciencia. Cada colaborador tiene que ver la manera en cómo progresar en el lugar de trabajo para eso debe contar con los recursos monetarios y no todos cuentan con ese facto. Además, que el sector salud brinda una remuneración muy baja y genera que el personal prefiera laborar en otras instituciones.

2. ¿Las actividades que realiza en la entidad le permiten desarrollarse a nivel personal y de habilidades? Fundamente su respuesta.

Sí, porque toda actividad administrativa que se realiza es una casuística nueva. Nos permite aprender algo nuevo cada día, poniendo en práctica los conocimientos que competen a la carrera de cada uno. En el tiempo que he estado trabajando he aprendido y puesto a práctica mis habilidades profesionales lo que me permite ser más competente. Por el otro lado, para el desarrollo personal creo que falta mucho apoyo por el lado de la organización, desde que estoy en la institución no he visto preocupación por motivarnos y por alentarnos a cumplir nuestras metas, tampoco preocupación por conocer de nuestras necesidades o impulsar a salir de nuestra zona de confort.

3. ¿Usted como parte de la organización se considera una pieza clave para el cumplimiento de los objetivos? Fundamente su respuesta.

Sí, en lo que se refiere a la actualidad el personal de mi área es una parte muy primordial y a manera personal me preocupo por cumplir los objetivos estipulados para brindar un mejor desempeño en lo posible. Con esto no quiero desmerecer a las demás actividades o áreas porque me parece que cada trabajador es una pieza clave que crea una sinergia.

4. ¿Considera que existe un buen flujo de comunicación en la organización? Fundamente su respuesta.

No, puesto que no hay directivos o encargados que indiquen los actos administrativos que direccionen el flujo de comunicación. Hay una notoria carencia de liderazgo por lo menos para esta área, debido a que no impulsan el intercambio de comunicación entre compañeros tanto superiores como trabajadores. Además, en mi experiencia personal, cuándo ingresé a trabajar en el hospital tuve la mala experiencia de no contar adecuadamente con un proceso de inducción y no tenía en cuenta cual era mi alcance, lo que generó malentendidos con mis compañeros de área.

5. ¿Considera que las remuneraciones y reconocimientos están de acuerdo con el desempeño exigido? Fundamente su respuesta.

No, considero que las remuneraciones son muy bajas al igual que los reconocimientos. Pero para esto hay que tocar muchos puntos para analizar como la experiencia, los estudios, las certificaciones y eso es a manera individual. El tener una remuneración baja hace el nivel de rotación sea muy elevado, lastimosamente llegan profesionales muy jóvenes que prefieren trabajar en otros sitios como clínicas en lugar de trabajar en un hospital nacional.

6. ¿En su área de trabajo se cuenta con la tecnología necesaria para realizar sus actividades? Fundamente su respuesta.

No, en la actualidad solo nos encontramos trabajando con los medios básicos en mi área, pero considero que es responsabilidad del servicio competente para poder contar con la tecnología acorde para resguardar la información. Por ejemplo, las computadoras que utilizamos muchas veces fallan o son lentas, eso complica un poco realizar las actividades y tenemos que poner nuestro esfuerzo para terminar la jornada de la mejor manera.

## GUIA DE ENTREVISTA

Fecha: 28/07/2020
Cargo del entrevistado: Responsable de cuentas corrientes
Apellidos y nombres: Entrevistado 3

1. ¿Considera que se le brinda oportunidades de progreso en la institución? Fundamente su respuesta.

No, porque los puestos de trabajo no corresponden a los estudios adquiridos. Muchas veces el personal termina de llevar una carrera universitaria, diplomados y cursos y no le permiten ascender, solo promueven a los que tienen lazos de amistad con algún superior o por tema de favores. Este problema ya viene desde hace años y es muy evidente en el estado.

2. ¿Las actividades que realiza en la entidad le permiten desarrollarse a nivel personal y de habilidades? Fundamente su respuesta.

No, puesto que hay procesos que no se encuentran bien definidos y genera desorden, además del personal insatisfecho con su pago, debido a que no va de acuerdo con lo exigido y falta de capacitaciones constantes por lo menos en mi rubro. Cada uno debe sacar de su bolsillo para poder capacitarse en cursos que al final lo ponen a prueba en la organización.

3. ¿Usted como parte de la organización se considera una pieza clave para el cumplimiento de los objetivos? Fundamente su respuesta.

Sí, somos impulsados por las jefaturas o jefes directos que tenemos que cumplir con lo requerido. En el caso del área de cuentas corrientes trata de ser un área productiva y que coopera brindando información veraz en el momento que otra área o un directivo lo necesite. El liderazgo está muy presente en mi área, como el responsable trato de que cada persona se siente valiosa y hacerlos sentir que su palabra realmente aporta y se identifiquen con los objetivos.

4. ¿Considera que existe un buen flujo de comunicación en la organización? Fundamente su respuesta.

No, porque he podido observar que en varias oportunidades saturan con requerimientos de informes de información que ya se ha otorgado anteriormente, entonces para mí eso demuestra falta de organización y comunicación entre



compañeros y ciertos encargados. Esas acciones muchas veces retrasan otras actividades de mayor importancia.

5. ¿Considera que las remuneraciones y reconocimientos están de acuerdo con el desempeño exigido? Fundamente su respuesta.

No, las remuneraciones son muy mal pagadas en este sector y reconocimientos no hay. Es significativo indicar que el último aumento de sueldo ocurrió en el año 2013 y ya de por sí estamos mal remunerados en ese momento.

6. ¿En su área de trabajo se cuenta con la tecnología necesaria para realizar sus actividades? Fundamente su respuesta.

No, en la actualidad contamos con impresoras y computadoras maltratadas que son del año 2011 y 2013 que atrasan el trabajo, desde época no renuevan. Además, en el área contamos con programas de ingreso de información que no son lo más adecuados para la óptima realización de actividades que requiere el hospital. Teniendo en cuenta que la organización posee una base de información muy grande.

## GUIA DE ENTREVISTA

Fecha: 28/07/2020
Cargo del entrevistado: trabajador de la unidad de economía
Apellidos y nombres: Entrevistado 4

1. ¿Considera que se le brinda oportunidades de progreso en la institución?

Fundamente su respuesta.

Las oportunidades de progreso personal están presentes y aprovechan aquellas personas que, si demuestran un rendimiento óptimo profesional y laboral, hay muchos trabajadores que no poseen ese afán y ansias por superarse y se conforman con los puestos que tienen. Lo que si es cierto es que de acuerdo al progreso económico pues no es mucha la diferencia en sueldos.

2. ¿Las actividades que realiza en la entidad le permiten desarrollarse a nivel personal y de habilidades? Fundamente su respuesta.

Así es, en lo que respecta a mi área, es de las pocas ejecutoras que nos brinda la oportunidad de desarrollar y aplicar nuestros conocimientos de carrera. También, se cuenta con la posibilidad de asumir retos que potenciaran nuestra calidad de profesionales

3. ¿Usted como parte de la organización se considera una pieza clave para el cumplimiento de los objetivos? Fundamente su respuesta.

A manera personal sí me considera una pieza significativa para la entidad porque me siento comprometido con lo que hago y lo realizo lo más eficiente posible en fin de brindar los mejores resultados. La función que desempeño es clave para el cumplimiento de la información financiera y presupuestal, contar con esta información oportuna y fiable permite una buena toma de decisiones.

4. ¿Considera que existe un buen flujo de comunicación en la organización?

Fundamente su respuesta.

Actualmente la comunicación en la organización es ortodoxa ya que se siguen las normas y prácticas tradicionales que se ha mantenido a través de los años sin ningún intento de realizar una reingeniería en todos sus áreas y unidades que forma el nosocomio.

5. ¿Considera que las remuneraciones y reconocimientos están de acuerdo con el desempeño exigido? Fundamente su respuesta.

No, las remuneraciones no van de acuerdo con las funciones y esfuerzo que nos exigen a los profesionales en la institución, somos muy mal remunerados. También, opino que no va de acuerdo con los cargos que ocupan los profesionales tanto los nombrados como los que se encuentran en modalidad CAS. Por eso, muchos del personal prefieren trabajar en otro sector que les requiere menos esfuerzo por iguales beneficios.

6. ¿En su área de trabajo se cuenta con la tecnología necesaria para realizar sus actividades? Fundamente su respuesta.

No, en la unidad de economía contamos solo con lo necesario para la realización de nuestras actividades. Tenemos computadoras, impresoras, scanner, internet y los softwares necesarios para desarrollar nuestras actividades laborales pero no considero que sea lo más óptimo o novedoso, pero por lo menos es lo primordial para cumplir las funciones diariamente, aunque a veces tengamos que conformarnos con lo que tenemos.

## GUIA DE ENTREVISTA

Fecha: 28/07/2020
Cargo del entrevistado: trabajador de recursos humanos
Apellidos y nombres: Entrevistado 5

1. ¿Considera que se le brinda oportunidades de progreso en la institución? Fundamente su respuesta.

Sí, se brinda oportunidad al personal que actualice el legajo y aproveche la ocasión cuando se presente alguna plaza disponible. Para eso es evidente que necesita tener estudios, actualizaciones y más.

2. ¿Las actividades que realiza en la entidad le permiten desarrollarse a nivel personal y de habilidades? Fundamente su respuesta.

En el área en el cual laboro, tengo la oportunidad de elaborar documentos técnicos del marco normativo. A manera personal estoy satisfecha con las actividades que realizo, además siento que es una experiencia laboral enriquecedora poder trabajar en el sector público y poder desarrollar mis destrezas. A nivel personal, considero que aún falta mucho, puesto que hace falta un eficiente manejo de equipo y liderazgo. Además, que muchos trabajadores no tienen la capacidad para poder expresarse correctamente y gestionar sus emociones.

3. ¿Usted como parte de la organización se considera una pieza clave para el cumplimiento de los objetivos? Fundamente su respuesta.

Depende, porque personalmente tomo este trabajo como una manera de poder mantenerme económicamente, pero el ambiente en el que laboramos me parece muy agotador. Además, que la carga es demasiada, tenemos que lidiar en algunos momentos con personas con poca educación que llegan a faltarnos el respeto, pero evidentemente debemos guardar la postura en estos casos. En el caso de algunos compañeros suelen venir a cumplir con su horario, pero dejan todo desordenado y sin haber cumplido todas sus actividades, lo que genera que nos llamen la atención por su falta de compromiso.

4. ¿Considera que existe un buen flujo de comunicación en la organización? Fundamente su respuesta.

No, no se comunican las decisiones que se ha tomado ni los cambios, nuestros superiores siempre nos informan al último sobre las novedades y la información. Por

eso, me parece importante que exista una comunicación más clara y directa para evitar malentendidos o discusiones, no solo entre pares sino todo el equipo que conforma el área de recursos humanos para obtener un mejor flujo de comunicación.

5. ¿Considera que las remuneraciones y reconocimientos están de acuerdo con el desempeño exigido? Fundamente su respuesta.

No, las remuneraciones son muy bajas en este sector por eso muchos trabajadores optan por buscar otras opciones donde pueden obtener un mejor sueldo o en otros casos tienen que trabajar hasta en dos lugares, lo cual hace que no puedan rendir en buenas condiciones.

6. ¿En su área de trabajo se cuenta con la tecnología necesaria para realizar sus actividades? Fundamente su respuesta.

No, los equipos de cómputo con los que contactamos son obsoletos, pero tenemos que tratar de darle el mejor uso posible para realizar nuestras actividades, sobre los equipos que son de alquiler se cuenta con el problema de no poder descargar los programas necesarios hasta tener la autorización del proveedor.

## Anexo 4: Pantallazo del atlas ti

The screenshot displays the ATLAS.ti software interface. The main window shows a document titled "RESULTADOS\_ENTREVISTAS - ATLAS.ti - Versión de prueba". The document content includes the following text:

Fecha: 28/01/2020

Cargo del entrevistado: Técnica enfermera

Apellidos y nombres: Entrevistado 1

**PREGUNTAS:**

- ¿Considera que se le brinda oportunidades de progreso en la institución? Fundamente su respuesta.  
No, cada individuo al entrar al hospital tiene que ver la manera en cómo progresar y ascender laboralmente, por ejemplo, llevar cursos o comenzar una carrera de nivel universitaria evidentemente te ayudará a obtener un mejor puesto en la institución, lastimosamente en la organización no brindan cursos o algún tipo de taller. Si alguien desea va a tener que costearlo con su propio dinero. Además, muchas veces para llegar a un cargo se ha visto que predomina el amiguismo.
- ¿Las actividades que se realizan en la entidad le permiten desarrollarse a nivel personal y de habilidades? Fundamente su respuesta.  
Sí, eso es de mi punto de vista porque yo realizo actividades que son de mi agrado ya que es mi vocación y lo ejerzo de manera eficiente. Pero muchas veces, en el caso del personal joven, se sienten estancados en sus labores y duran poco tiempo trabajando acá y terminan estudiando otras carreras o dedicándose a otros oficios.
- ¿Usted como parte de la organización se considera una pieza clave para el cumplimiento de los objetivos? Fundamente su respuesta.  
Sí, porque considero que contribuyo a la mejora de las personas que llegan al hospital, siendo muchas veces hasta el soporte emocional de los internados y les brindo ayuda en su proceso de recuperación, brindando un trato equitativo a cada persona. Además, en lo posible trato de usar los recursos existentes de una manera eficaz. Sin embargo, lo que he podido observar a lo largo de mis años de servicio, es que existe mucho profesional que realiza sus actividades de forma incorrecta y muestran una dejadez, generando que sus compañeros tengan que realizar doble tarea a causa de la ineficiencia de algunos trabajadores, además de quejas de parte de los pacientes por malos tratos.

Additional text at the bottom of the document:

¿Considera que existe un buen flujo de comunicación en la organización? Fundamente su respuesta.  
Sí, en el área de hospitalización contamos con una buena red de comunicación entre los médicos, enfermeros y técnicos enfermeros para llevar a cabo las intervenciones a pacientes. En general en el área de hospitalización si promueve mantener una buena comunicación de los trabajadores con sus superiores y viceversa. Esto es con el fin de tener un mejor intercambio de información sobre las actividades a realizar.

On the right side of the interface, there is a list of codes (SC) with their corresponding text snippets:

- 21 No, cada individuo... SC 1.1.2 Oportunidades de pro...
- 22 Si, eso es de... SC 1.1.1 Desarrollo personal  
SC 1.1.3 Desarrollo de habilida...
- 23 Si, porqu... SC 1.2.1 Compromiso  
SC 1.2.3 El empleado como fac...
- 24 Sin embargo, l... SC 1.2.1 Compromiso  
SC 1.2.2 Cumplimiento
- 25 Si, en el área de ho... SC 1.3.1 Percepción del nivel d...

The bottom of the screen shows the Windows taskbar with the system clock at 8:28 p.m. on 1/12/2020.

## Anexo 5: Informe del asesor



### INFORME DEL ASESOR

Lima, 10 de diciembre de 2020

**Mg. María Mini Martin Bogdanovich**  
EAP Negocios y Competitividad  
Universidad Privada Norbert Wiener  
Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato expresarle un cordial saludo y como Asesor de la Tesis titulada: "**Análisis del clima laboral en un hospital nacional, Lima 2020**" desarrollada por la egresada **Ríos Flores Wendy Karina**, para la obtención del **Grado Académico de Bachiller en Administración y Dirección de Empresas**, ha sido concluida satisfactoriamente.


Al respecto informo que se lograron los siguientes objetivos:

- Diseñar el plan de investigación
- Diseñar los instrumentos
- Recopilar los datos
- Redacción de resultados/propuesta
- Redacción de informe final

Atentamente,


A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned above a horizontal line.

**Dr. David Flores Zafra**  
**DNI: 41541647**  
**ORCID: 0000-0001-5846-325X**

	<b>INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 13/3/2020

Yo, **Dr. David Flores Zafra**, docente de la **Facultad de Ingeniería y Negocios** y la Escuela Académica Profesional de **Negocios y Competitividad** de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que la **Tesis** titulada “**Análisis del clima laboral en un hospital nacional, Lima 2020**” presentada por el estudiante **Rios Flores Wendy Karina**, tiene un índice de similitud de **3%** verificable en el reporte de originalidad del software turnitin.

He analizado el reporte y doy fe que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la UPNW.



Firma

**Dr. David Flores Zafra**

DNI: 41541647


ORCID: 0000-0001-5846-325X



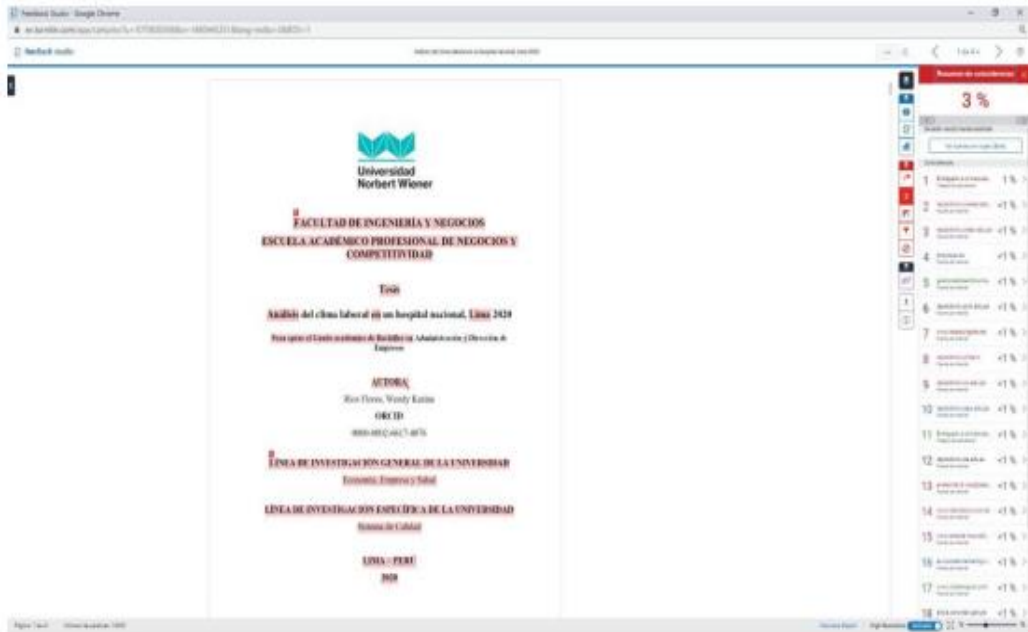
Huella

Lima, 10 de diciembre del 2020.



 <b>Universidad Norbert Wiener</b>	<b>INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016</b>	<b>VERSION: 01</b> REVISIÓN: 01

Evidencia: Print del Turnitin de la Tesis



Turnitin Report Summary:

- Similarity Score: 3%
- Number of Sources: 18
- Number of Similarity Matches: 0

Thesis Title Page Content:

**Universidad Norbert Wiener**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD**  
**Tesis**  
**ANÁLISIS del clima laboral en un hospital nacional, 1986-2019**  
Para optar al Grado de Maestro en Business Administration (Dirección de Empresas)  
**AUTORA:**  
Rosa Flores, Wendy Estrella  
ORCID  
0000-0002-4427-8876  
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD**  
Economía, Empresas y Salud  
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD**  
Gestión de Calidad  
**LÍNEA: PERU**  
2020

## CONFORMIDAD DEL PROYECTO POR EL ASESOR

Lima, 5 de octubre del 2020.

**Mg. Maria Mini Martin Bogdanovich**  
EAP Negocios y competitividad  
Universidad Privada Norbert Wiener  
Presente.-

De mi mayor consideración:

Es grato saludarlo e informarle que luego de revisar el Proyecto: **“Análisis del clima laboral en un hospital nacional, Lima 2020”**, presentado por la bachiller **Rios Flores Wendy Karina**.

Manifiesto mi conformidad ya que cumple con todos los requisitos académicos solicitados por la Universidad Privada Norbert Wiener, el mismo que cumple con la originalidad establecida en el artículo 12.3 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajo de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales - RENATI.

Asimismo, el proyecto de Tesis será desarrollado y ejecutado en el plazo de 120 días para la obtención del **Grado Académico de Bachiller en Administración y Dirección de Empresas**.


Del mismo modo, manifiesto a Ud. mi aceptación de participar como **Asesor** de la referida Tesis.

Atentamente,



---

**Dr. David Flores Zafra**  
DNI: 41541647  
ORCID: 0000-0001-5846-325X

 Universidad Norbert Wiener	<b>INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 13/03/2020

Yo, **Dr. David Flores Zafra**, docente de la Facultad de Ingeniería y Negocios y la Escuela Académica Profesional de **Negocios y competitividad** de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que el **Plan de Tesis** titulado "**Análisis del clima laboral en un hospital nacional, Lima 2020**" presentado por la estudiante **Rios Flores Wendy Karina**, tiene un índice de similitud de **7%** verificable en el reporte de originalidad del software turnitin.

He analizado el reporte y doy fe que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la UPNW.



.....  
Firma

Dr. David Flores Zafra


DNI: 41541647

ORCID: 0000-0001-5846-325X

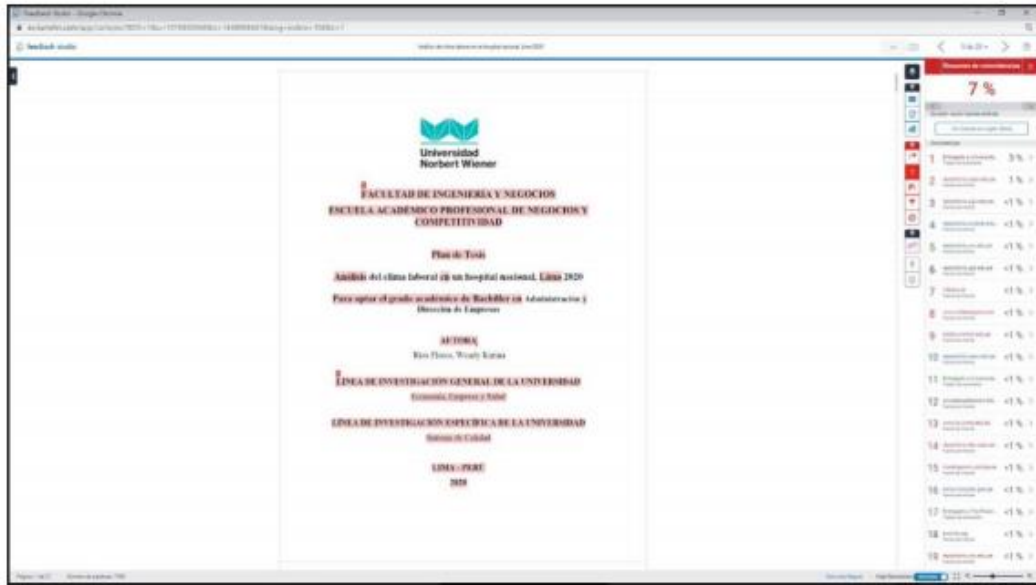


Huella

Lima, 5 de octubre del 2020.

 <b>Universidad Norbert Wiener</b>	<b>INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>REVISIÓN: 01</b>

**EVIDENCIA DEL PRINT PANTALLA – TURNITIN PLAN DE TESIS**



Anexo 6: Matrices de trabajo

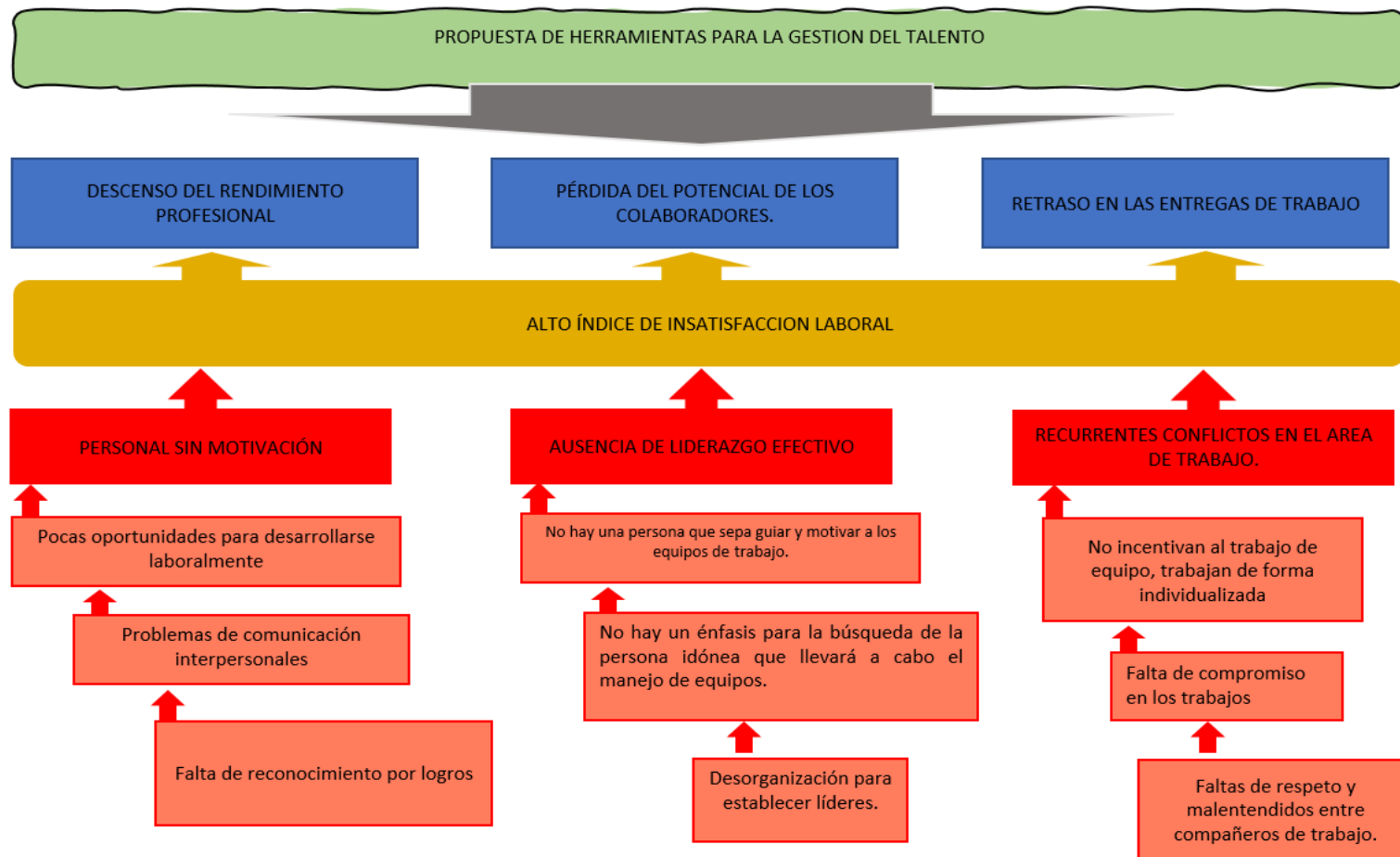
**Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional**

Problema de investigación a nivel internacional (clima laboral)					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
<b>Palabras claves del informe</b>	Clima laboral, cultura organizacional.  Identidad.	<b>Palabras claves del informe</b>	Clima laboral, cooperación  responsabilidad	<b>Palabras claves del informe</b>	Clima laboral,  estructura, recompensa
<b>Título del informe</b>	Informe medición de clima y la cultura organizacional de la administración central municipal de la alcaldía de Santiago de Cali – 2016	<b>Título del informe</b>	Informe de clima laboral administrativo 2016	<b>Título del informe</b>	Informe de la evaluación de clima laboral unidades tecnológicas de Santander - U.T.S. Bucaramanga
<p>Las empresas públicas y privadas consideran la importancia del clima laboral, porque permite que los trabajadores sean más productivos, resilientes, optimistas, lo cual incrementa su nivel de satisfacción.</p> <p>A nivel internacional en Cali, Colombia tienen mucho interés en estudiar el clima laboral con el objetivo de buscar respuestas a las incógnitas con base en los temas de motivación y desmotivación en los centros de trabajos, así también como la necesidad de aumentar eficientemente los índices de productividad, el compromiso y las ganas de competitividad en las organizaciones; los cuales son factores que evidentemente impactan en el manejo del factor humano. A lo largo de los años se ha podido establecer el concepto más idóneo sobre el clima organizacional, esto se dio gracias al interés de carácter investigativo. A través de los resultados descritos se evidenció que entre la ciudad de Cali 2016 y Medellín 2014 se marcó una tendencia poco favorable para Cali, por otro lado, en Medellín se lograron rendimientos positivos, por lo tanto, se estableció que Cali debía trabajar en fortalecer procesos de liderazgo debido al bajo grado de satisfacción laboral y competencia.</p>		<p>A nivel internacional en Santo Domingo, República Dominicana, se mencionó que el clima laboral se construye mayormente por los diversos tipos de líderes existentes en las organizaciones y los estilos de liderazgo que utilizan cada uno de ellos, por lo tanto, los climas que se encuentren dentro de una empresa no deben depender del estilo específico de los líderes, sino desarrollar y llevar en práctica estrategias en forma general y asegurar que tengan un impacto en las diversas unidades. Por consiguiente, se debe observar y actuar de manera rápida sobre los factores que estén afectando los climas en las múltiples áreas de la organización que posean bajos niveles de satisfacción. Se obtuvo en términos de porcentaje comparando con el año 2014 una diferencia positiva de 0.8% y en el 2016 se observó una semejanza de 4.6% dando a entender que el clima laboral aumentó en 6.28%.</p>		<p>En Bucaramanga, Colombia, se concluyó que el sentido de compromiso y responsabilidad con una organización está coordinado con el grado de satisfacción, la cual a la vez está directamente relacionado con el estilo de liderazgo. Además, el factor de retribución también mantiene una importancia con relación a la satisfacción, así como las relaciones interpersonales este se identificó debido a que el personal manifestó que se sentía a gusto con la atmósfera de confianza dentro del grupo y de la valoración de las opiniones. Por último, de un total de 69 participantes, 63 indicaron el componente más alto al valor de pertenencia. El informe permitió realizar intervenciones a corto, mediano y largo plazo que tuvieron el objetivo de fortalecer el clima laboral.</p>	
<b>Evidencia del registro en Ms Word</b>	Londoño, G., & Agudelo, N. (2016). <i>Informe medición de clima y cultura organizacional de la administración central municipal de la alcaldía de Santiago de Cali - 2016</i> . Cali: Alcaldía de Santiago de Cali.	UNAPEC. (2016). <i>Informe de clima laboral administrativo 2016</i> . Santo domingo: Universidad APEC.		Psicólogos & profesionales P&P S.A.S. (2017). <i>Informe de la evaluación de clima laboral unidades tecnológicas de Santander - U.T.S. Bucaramanga</i> : Liberty seguros.	

## Matriz 2. Fuentes de información a nivel nacional

Problema de investigación a nivel nacional (clima laboral)					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
<b>Palabras claves del informe</b>	Clima organizacional	<b>Palabras claves del informe</b>	Identidad, conflicto y cooperación, motivación.	<b>Palabras claves del informe</b>	Productividad, Clima laboral
<b>Título del informe</b>	Informe de aplicación de encuesta de clima organizacional hospital Santa Rosa 2016.	<b>Título del informe</b>	Informe de aplicación de encuesta de clima organizacional	<b>Título del informe</b>	Productividad puede crecer hasta 30% con un buen clima laboral
<p>A nivel nacional, según el informe realizado en el hospital Santa Rosa, se indicó que el clima organizacional se establece de acuerdo con las diversas impresiones que comparten cada individuo que labora en una empresa basándose en los hechos que ocurren diariamente dentro de esta. Por ejemplo, las regulaciones que permitan intervenir en el trabajo y las relaciones interpersonales, entonces para esto se necesita investigar las diferentes percepciones, a fin de identificar los aspectos que afectan de alguna forma la operatividad y desarrollo de los vínculos en una organización. A través de la investigación se destacó la relación con las recompensas debido a que fue el criterio más mencionado en el reporte considerado como una prioridad, los trabajadores exigen establecer programas que accedan brindar cursos de especialización o comprensión de días libres, gracias a los resultados del informe se llegó a plantear planes de mejora anuales para analizar la evolución en busca de cambios positivos. Del estudio se obtuvo un 74.28% por mejorar, en nexos con las remuneraciones, innovación, liderazgo y motivación.</p>		<p>A nivel nacional, según el informe realizado en el hospital Vitarte, se concluyó que mediante una adecuada evaluación del clima y una priorización de intervención, podremos lograr un clima favorable poniendo énfasis en las diversas dimensiones como la remuneración; la cual está relacionada con las políticas del estado, los incentivos laborales, innovación, comodidad del centro de trabajo, liderazgo, motivación, identidad, comunicación en la organización, entre otros y es la que posee uno de los puntajes más altos obtenidos en la investigación contando con un 0.759 comparando con la recompensa, innovación, liderazgo y demás.</p>		<p>En Lima, según el informe de la cámara de lima, se manifestó que, en un mundo tan cambiante como el actual, las organizaciones deberán acoplarse a los nuevos estándares. Las ideas de generaciones pasadas se encuentran obsoletas ahora, la idea de ejercer un mandato rígido no va de acorde con las nuevas generaciones que se van incorporando al mercado laboral. En la actualidad, la generación de los millennials no solo se preocupa por factores como salarios y horarios flexibles, también buscan el reconocimiento que merecen por su esfuerzo y un aprendizaje continuo. Actualmente, las pequeñas empresas no ven el tema como un gasto sino una inversión que traerá mejoras a la empresa en un largo plazo.</p>	
<b>Evidencia del registro en Ms Word</b>	Oficina de gestión de la calidad hospital Santa Rosa. (2016). <i>Informe de aplicación de encuesta de clima organizacional hospital Santa Rosa 2016</i> . Lima: Dirección general del Hospital Santa Rosa.	Instituto de gestión de servicios de salud. (2016). <i>Informe de aplicación de encuesta de clima organizacional en hospital vitarte 2016</i> . Lima: Ministerio de Salud.		Vásquez, C. (2018). <i>Productividad puede crecer hasta 30% con un buen clima laboral</i> . Lima: Cámara de Lima.	

### Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización



## Matriz 5. Antecedentes

Datos del antecedente internacional 1:			
Título	Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile	Metodología	
Autor	Miguel Alejandro Bustamante-Ubilla, Maderline Lisette Grandón Avendaño, María del Carmen Lapo Maza	Enfoque	Cuantitativa
Lugar:	Talca, Chile	Tipo	Aplicada
Año	2015		
Objetivo	Caracterizar el clima organizacional al interior de 2 hospitales de alta complejidad de Chile, determinando las dimensiones más y menos influyentes	Diseño	No experimental
Resultados	Los resultados indican que las 3 dimensiones que se ubican en el extremo derecho de la media estándar son: identidad, motivación laboral y responsabilidad, evidenciando que estas son las mayormente apreciadas. Por el extremo izquierdo, las menos valoradas en términos de percepciones son las dimensiones: equipos y distribución de personas y materiales, administración del conflicto y comunicación. Tanto en el hospital regional como en el hospital provincial, la dimensión mejor evaluada fue identidad con una media de 3,56 y un valor estándar de 1,27 puntos. Las variables más destacadas resultaron ser: “ <i>En la medida que esta institución se desarrolla siento que yo también me desarrollo</i> ”, seguida de: “ <i>Me interesa que esta institución sea la mejor</i> ”, que, interpretadas en conjunto, permiten afirmar que ambas pueden generar grados superiores de lealtad y que los funcionarios validan al afirmar que les “ <i>gusta trabajar en su institución</i> ”.	Método	Deductivo
		Población	Alrededor de 835 funcionarios
		Muestra	561 funcionarios
		Unidades informantes	
Conclusiones	En definitiva, este trabajo ratifica que las dimensiones motivación y responsabilidad, dependen del reconocimiento que realizan o deberían efectuar las jefaturas de la capacidad y experticia de sus personales por la realización de sus trabajos. Sin embargo, estos resultados se supeditan a la supervisión que los funcionarios rechazan cuando se les exigen labores que no corresponden a los trabajos previstos en sus descripciones de cargo.	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Estandarizado y su confiabilidad fue ratificada mediante el alfa de Cronbach
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Bustamante, Grandón y Lapo (2015) sostuvieron que las principales dimensiones que son en su mayoría aceptadas son: identidad, motivación laboral y responsabilidad. Por el otro extremo se encuentran las menos valoradas según las percepciones, las cuales son las dimensiones: equipos y distribución de personas y materiales, administración de los conflictos y comunicación. Tanto en ambos nosocomios, la dimensión que fue mejor evaluada fue identidad. Se concluyó que las dimensiones motivación y responsabilidad, están relacionadas con el reconocimiento que realizan o deberían realizar las jefaturas de acuerdo con la capacidad de sus personales. Sin embargo, muchos trabajadores no están sujetos a la motivación y responsabilidad porque se les asigna actividades que no estuvieron establecidas en la descripción de sus cargos. De la investigación se rescatan las dimensiones mencionadas al igual que los conceptos utilizados para que sirvan de aporte al presente estudio.		
Referencia	Bustamante, M., Grandón, M., & Lapo, M. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. <i>Estudios Gerenciales</i> , 432-440.		



Datos del antecedente internacional 2:			
Título	Propuesta de plan de acción para mejorar el clima organizacional en sus dimensiones críticas del hospital Bosa II Nivel Empresa Social del estado.	Metodología	
Autor	Heidy Alexandra Lizarazo Pérez, Pilar Andrea Rodríguez Quintero, Deysi Milena Guzmán Chitiva	Enfoque	Mixto
Lugar:	Bogotá	Tipo	aplicada
Año	2016		
Resultados	se identificó un clima organizacional negativo en el Hospital Bosa II Nivel E.S.E con base en los resultados de percepción por parte del grupo de expertos quienes valoraron con muy baja calificación (menor a 2.5 en rango de 1 a 5) dos dimensiones directamente relacionadas con el grado de satisfacción laboral como son Manejo de Conflictos, en la que se identificaron las siguientes fallas con mayor grado de importancia: 1. Fallas en la negociación para la solución de conflictos entre las partes involucradas y falta de mediadores. 2. Falta de guías o protocolos para el adecuado manejo y prevención de conflictos en la institución, y su implementación por parte de los colaboradores. 3. Insuficiente capacitación de los colaboradores en métodos de diálogo, negociación y otras formas de manejo de conflictos culturalmente apropiados. 4. Carencia de interiorización de los valores éticos en el personal de la institución. 5. Inadecuada comunicación entre los colaboradores, los directivos o gerentes, por fallas en la comunicación asertiva que favorezca las buenas relaciones interpersonales. Y en la dimensión Bienestar, se identificaron las siguientes fallas con mayor grado de importancia: 1. Baja participación de los empleados en los programas de bienestar social en la institución por falta de tiempo disponible para participar por insuficiente número de empleados. 2. Falta de espacios físicos en la institución propicios para el desarrollo de actividades de bienestar social. 3. Falta de sensibilización en el sano esparcimiento, hábitos de vida saludable. 4. Falta mayor poder de convocatoria a los programas de bienestar social. 5. Falta incluir más actividades de bienestar social para las familias de los empleados.	Método	deductivo
		Población	9 expertos
		Muestra	7 expertos
Conclusiones	El análisis de clima organizacional permite desarrollar acciones enmarcadas dentro de un plan de intervención como lo es el plan de acción; en concordancia con las propuestas planteadas por el grupo de expertos para mejorar la dimensión manejo de conflictos, el personal del Hospital Bosa II Nivel E.S.E. debe elaborar e implementar guías y/o protocolos para el manejo de conflictos, que marquen una ruta en el manejo y resolución de conflictos. Así mismo, se replantea la necesidad de realizar reuniones periódicas de retroalimentación de casos sucedidos y de ideas de prevención de nuevos incidentes entre otros métodos ya descritos que son necesarios en busca de mejorar la capacidad de manejo y resolutivez cuando se vean enfrentados a situaciones de complejidad y estrés. Para la dimensión de Bienestar, según las fallas identificadas por los expertos se concluye la necesidad de mejorar frecuencia, tiempos, lugares y realizar una mejor programación de actividades por parte del área de Talento Humano, que incluyan tanto a los colaboradores como a su familia, ya que de esta manera se alcanza un impacto positivo en el sentido de pertenencia y compromiso del personal con su institución.	Técnicas	encuestas
		Instrumentos	cuestionarios
		Método de análisis de datos	Triangulación
Redacción final al estilo a artículo (5 líneas)	Según el aporte de Lizarazo, Rodríguez y Guzmán (2016), la investigación tuvo como finalidad establecer un plan de mejora para el clima laboral en las dimensiones más defectuosas del Hospital Bosa. La metodología usada fue de enfoque mixto, tipo aplicada, método deductivo, con una población de 9 personas y la muestra de 7 expertos. La técnica fue encuesta y el instrumento un cuestionario. El método para los análisis de datos fue triangulación. Señaló como resultado que se identificó un clima negativo en el hospital Bosa, esto debido a los resultados brindados por el grupo de profesionales, quienes valoraron con una baja calificación a las dimensiones de manejo de conflicto puesto a que se identificaron deficiencias en las soluciones de desacuerdos y una carencia de protocolos para el manejo de pugnas. Además, manifestaron que existe una inadecuada relación de comunicación entre directivos y colaboradores. Se concluyó que es vital que se incluyan protocolos enfocados a los conflictos e implementar formas de prevención para futuros inconvenientes. Por otro lado, en relación con la dimensión bienestar se debe aplicar una mejor programación de todas las actividades pensando en el bienestar del talento humano. El antecedente guarda relación al tener un enfoque mixto del cual se tomará en cuenta solo por el lado cualitativo.		
Referencia	Lizarazo, H., Rodríguez, P., & Guzmán, D. (2016). <i>Propuesta de plan de acción para mejorar el clima organizacional en sus dimensiones críticas del hospital Bosa II Nivel Empresa Social del estado</i> . Bogotá: Fundación universitaria de ciencias de la salud.		

Datos del antecedente internacional 3:			
Título	Análisis del clima y cultura organizacional en el Hospital de Tabio: caso de estudio	Metodología	
Autor	Luz Deicy Flórez, Eduar Alberto Mora Vergara	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Bogotá	Tipo	
Año	2019		
Objetivo	Conocer la percepción de los colaboradores y analizar la situación actual mediante una metodología cualitativa que incluyó métodos como la observación, la aplicación de encuestas y la realización de entrevista con los empleados del hospital.	Diseño	No experimental
Resultados	Con los datos obtenidos, se observa que los colaboradores del Hospital están comprometidos con su trabajo, es decir que, tienen sentido de pertenecía. También manifiestan que se sienten a gusto con el ambiente laboral y las condiciones en las que desempeñan sus funciones. El nivel de empoderamiento se calcula en el 86%, lo que se considera alto y demuestra que se comprometen, al sentir satisfacción por lo que hacen, y al tomar / hacer parte de las decisiones al momento de realizar o cumplir objetivos; en contraposición con el 14% que no están de acuerdo y consideran que solo están realizando una labor para la que han sido contratados. Es claro que, un empleado motivado es más productivo y eficiente al momento de alcanzar los objetivos o las metas de la organización. El Hospital cuenta con una serie de programas de motivación para sus empleados, dentro de los cuales se tiene desarrollo personal, reconocimiento por esfuerzos y aporte al logro de las metas trazadas; así, se alientan las ideas o aportes de los empleados, se fomenta un ambiente de innovación, y un plan de acción para los procesos de capacitaciones certificadas como un adicional a la hoja de vida de cada empleado. Sin embargo, una de las debilidades manifestada y observada, está relacionada con que los empleados no asisten a las capacitaciones por voluntad propia, sino que se impone la obligatoriedad.	Método	inductivo
		Unidades informantes	7 colaboradores de cada área
Conclusiones	Al analizar cada variable de forma independiente, se concluye que, si bien el Hospital presenta puntos críticos de comunicación, trabajo en equipo y liderazgo; es consciente de ello y está comprometido con un plan de mejoramiento. Por ejemplo, se habla de una cultura organizacional con principios, valores, normas; con un clima adecuado donde se muestra cómo es el individuo en la organización, su forma de relacionarse, llevar a cabo sus labores y adaptarse a las condiciones del entorno. Las condiciones laborales se relacionan con los puestos de trabajo, los materiales y recursos utilizados por cada empleado para realizar sus labores. Así, se evidencia que, a pesar de contar con los recursos físicos adecuados, los empleados sienten que tienen sobrecarga laboral, lo que genera estrés, cansancio y desmotivación. Con respeto a la dimensión valoración, queda claro que el Hospital no cuenta con un sistema de motivación que resalte y valore el trabajo de las personas; lo que las lleva a sentir que no son tenidas en cuenta y las desmotiva para participar en las diferentes actividades de formación y bienestar a las que asisten como un requisito laboral. También es fundamental para el Hospital diseñar un plan adecuado de valoración y reconocimiento, tanto del personal de planta como de los contratistas, en la que se reconozcan sus habilidades y aportes al crecimiento de la organización.	Técnicas	entrevista
		Instrumentos	Guía de entrevista
		Método de análisis de datos	triangulación
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Según la investigación realizada por Flórez y Mora (2019) cuya finalidad fue comprender la percepción de empleados y analizar la situación en el Hospital de Tabio. La metodología aplicada fue enfoque cualitativo, diseño no experimental, método inductivo, contando como unidades informantes con 7 colaboradores. La técnica y el instrumento fue la entrevista y guía de entrevista respectivamente para esto como método de análisis fue la triangulación. Los resultados obtenidos sostuvieron que los trabajadores del hospital tienen un alto grado de compromiso, además revelaron que se sienten cómodos con el ambiente laboral en donde desempeñan su trabajo. Igualmente, mencionaron el alto nivel de empoderamiento, es decir que se sienten comprometidos al tener satisfacción y poder ser partícipe de las decisiones. Por el lado contrario también se evidenció un porcentaje del 14% que considera que solo va a cumplir y recibir un pago. También se debe tener en cuenta que el personal que se encuentre motivado será productivo por lo tanto el hospital aplicó programas enfocados a la motivación. Sin embargo, los empleados no asistían a los talleres y capacitaciones, tenían que recurrir a obligarlos. Se obtuvo como conclusión que el hospital cuenta con puntos graves sobre todo en el trabajo en equipo y liderazgo, pero se preocupan por buscar una mejora. En el caso de las condiciones laborales se involucra los materiales y recursos para desempeñar las actividades, se constató que incluso teniendo los recursos necesarios los trabajadores llegan a sentirse exhaustos por la carga de trabajo y poca organización. La investigación mantiene una relación al ser de enfoque cualitativo y ofrecer un análisis de la variable de estudio por lo cual aportará de manera significativa.		
Referencia	Flórez, L., & Mora, E. (2019). Análisis del clima y cultura organizacional en el Hospital de Tabio: caso de estudio. <i>Hojas y hablas</i> , 100-111.		

Datos del antecedente internacional 4:			
Título	Clima e suporte organizacional: avaliação e relação entre as temáticas (Clima y Soporte Organizacional: Evaluación y relación entre las temáticas)	Metodología	
Autor	Hugo Ferrari Cardoso, Julia Basile Forlini, Jhenifer Prescilla Dias	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Brasil	Tipo	descriptivo
Año	2019		
Objetivo	Investigar la percepción del clima y soporte organizacional en una muestra de 300 trabajadores, se analizaron también posibles diferencias de promedios de respuestas en relación a variables sociodemográficas con base en las puntuaciones obtenidas por los trabajadores en los instrumentos aplicados: Escala de Clima (CLIMOR) y Escala de Soporte Laboral (ESUL).	Diseño	No experimental
Resultados	El apoyo organizacional está relacionado con la percepción de los trabajadores sobre la calidad del trato que reciben de la institución en la que desempeña sus funciones laborales, y cuestiones emocionales (como el elogio y la empatía), así como instrumentales (como equipo adecuado para trabajar y salarios considerados justos para funciones), si la organización lo trabaja bien, puede considerarse importantes predictores del compromiso en el trabajo. Además, el apoyo organizacional también se ve como una variable que influye positivamente en la percepción de mejor relación con el liderazgo y mayor desempeño laboral	Método	Deductivo
		Población	300 trabajadores
		Muestra	300 trabajadores
Conclusiones	A la vista de los resultados de la investigación, se recomienda realizar estudios para profundizar en los resultados encontrados, utilizando muestras más grandes con el fin de comparar los datos obtenidos, especialmente en lo que respecta a separación de muestras por ramas de la organización. Aunque el presente diferencial fue el análisis de la muestra según la rama de actividad de la organización, las investigaciones con una audiencia más amplia pueden proporcionar inferencias más consistentes. Finalmente, se sugiere que se realicen estudios a largo plazo con el fin de verificar posibles influencias de los constructos de soporte técnico y Clima organizacional en indicadores de absentismo, rotación y salud mental de los trabajadores.	Técnicas	Observación
		Instrumentos	Escala de apoyo laboral ESUL, escala de clima organizacional CLIMOR
		Método de análisis de datos	Test estadístico ANOVA y análisis de correlación de Pearson.

<p>Redacción final al estilo artículo</p> <p>(5 líneas)</p>	<p>De acuerdo al aporte de Ferrari, Basile y Prescilla (2019) cuyo objetivo fue indagar la forma de apreciación de las variables clima y soporte organizacional, así como las diferencias con relación a las variables socio demográficas con base en las respuestas obtenidas mediante los instrumentos empleados. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental, método deductivo con una población de 300 colaboradores. Dio como resultado que el tema del apoyo organizacional está enlazado con la percepción de los trabajadores sobre el tipo de trato que reciben en la organización donde laboran, también se encuentra relacionados temas emocionales como las demostraciones de empatía y respeto, así como los instrumentos en lo que se refiere al equipo de trabajo y salarios justos, si la entidad maneja correctamente estos asuntos se considera como esenciales para el compromiso en el trabajo. Es recomendable seguir realizando continuamente estudios para profundizar en estas cuestiones, utilizando muestras más grandes para poder comparar los resultados obtenidos y analizar los indicadores de absentismo, rotación y salud mental de los operarios. La investigación citada nos ayudará a comprender el término apoyo organizacional en nexa al clima laboral usando como instrumentos aplicados a las escalas ESUL y CLIMOR.</p>
<p>Referencia</p>	<p>Ferrari, H., Basile, J. y Prescilla, J. (2019). Clima e suporte organizacional: avaliação e relação entre as temáticas. <i>CES Psicologia</i>, 65-82.</p>

Datos del antecedente internacional 5:

Datos del antecedente internacional 5:			
Título	Un acercamiento al Clima Organizacional	Metodología	
Autor	Annia Lourdes Iglesias Armenteros Julia Maricela Torres Esperón	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Ciudad de la Habana	Tipo	Teórica
Año	2018		
Objetivo	Sistematizar la definición de clima organizacional, teniendo en consideración su relación en el ámbito laboral en la práctica de la enfermería.	Diseño	No experimental
Resultados	El liderazgo está relacionado de manera directa a la gestión de dirección. Esta se describe como el arte de hacer que las cosas se hagan. Algunos autores la han caracterizado como una serie de roles o funciones a desempeñar como: roles de relación, roles informativos y roles de decisión: asignación de recursos, solución de conflictos, entre otros.	Método	inductivo
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	Artículos en español e inglés disponibles en los portales de datos seleccionados que presentaban adherencia a la temática, publicados entre los 2002 y 2015.
Conclusiones	La sistematización de los términos relacionados con el clima organizacional, permitió definir el clima organizacional, las características y dimensiones, algunos autores que se han dedicado al estudio del clima organizacional en el mundo han establecido su definición, objetivos, dimensiones, importancia, teorías e instrumentos para su medición sin embargo se hace necesario su conocimiento para el mejoramiento de la calidad en las instituciones del mismo	Técnicas	Estudio de caso
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	análisis de contenido de documentos
Redacción final al estilo artículo  (5 líneas)	<p>Se revisó la investigación de Iglesias y Torres (2018) cuyo propósito fue estructurar la definición de la variable clima organizacional con respecto al entorno laboral de la enfermería. La metodología utilizada fue de enfoque cualitativo, tipo teórica, diseño no experimental, método inductivo, teniendo como técnica empleada el estudio de caso y como método de análisis el contenido de documentos. Teniendo como resultado que el factor liderazgo está vinculado directamente al manejo de dirección o lo que muchos autores llaman funciones a desempeñar entre los cuales están los roles informativos, de decisión, solución de conflictos, atribución de recursos. Se concluyó que la estructuración de los términos vinculados al clima organizacional, permitió que se pueda definir claramente el término clima organizacional, así como sus características, puesto que es fundamental conocer y analizar el término profundamente para el mejoramiento en los entornos laborales. El presente estudio guarda relación por ser de enfoque cualitativo y tener como objetivo profundizar los términos conectados al clima laboral lo cual ayudará a una mejor comprensión para un posterior progreso en el área de salud.</p> <p>Iglesias y Torres (2018) obtuvo como resultado que el factor liderazgo está vinculado directamente al manejo de dirección o lo que muchos autores llaman funciones a desempeñar entre los cuales están los roles informativos, de decisión, solución de conflictos, atribución de recursos. Se concluyó que la estructuración de los términos vinculados al clima organizacional, permitió que se pueda definir claramente el término clima organizacional, así como sus características, puesto que es vital conocer y analizar el término profundamente para el mejoramiento en los entornos laborales. La presente investigación guarda relación por ser de enfoque cualitativo y tener como objetivo profundizar las variantes conectadas al clima laboral lo cual ayudará a una mejor comprensión para un posterior progreso en el área de enfermería.</p>		
Referencia	Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. <i>Revista cubana de enfermería</i> , 197-209.		

Datos del antecedente internacional 6:

Datos del antecedente internacional 6:			
Título	Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud	Metodología	
Autor	Alina María Segredo Pérez.	Enfoque	cualitativo
Lugar:	La Habana, Cuba	Tipo	teórica
Año	2017		
Objetivo	Mostrar el diseño de un instrumento para medir el clima organizacional en las instituciones de salud	Diseño	No experimental
Resultados	El instrumento se estructuró en dos bloques, el primero de datos generales de los sujetos y el segundo de los incisos que dan salida a las variables exploradas. Se creó una escala ordinal para la clasificación del clima organizacional por dimensiones y categorías a partir del promedio obtenido con la aplicación en las instituciones del instrumento elaborado donde, adecuado: 6 o más; en riesgo: 4 a 5,9 e inadecuado: menos de 4.	Método	inductivo
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	11 expertos
Conclusiones	Se diseña un instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud que garantiza una medición objetiva, válida y confiable, el mismo responde a las características de las organizaciones en diferentes contextos.  Es un instrumento sencillo, de fácil aplicación y cómodas posibilidades de respuesta, que discrimina y aporta información valiosa para la gestión del cambio en salud.	Técnicas	entrevista
		Instrumentos	encuesta
		Método de análisis de datos	Grupo focal
Redacción final al estilo artículo  (5 líneas)	Se revisó el estudio de Segredo (2017) cuyo objetivo fue diseñar un instrumento para medir el factor clima organizacional en organismos dedicados a la salud. La metodología utilizada para la investigación fue de enfoque cualitativo, tipo teórica, diseño no experimental y método inductivo y como unidades informantes contó con 11 expertos. La técnica fue entrevista y el instrumento fue encuesta con un método de análisis de grupo focal. Obtuvo como resultado que el instrumento se dividió en 2 partes, el primero fue de los datos generales de los individuos mientras que el segundo de los apartados que dan salida a las variantes exploradas, se estableció una escala ordinal para la clasificación de la variable clima laboral por categorías a partir del resultado obtenido en instituciones. Se concluyó en el diseño de una herramienta para la evaluación del clima laboral que pueda garantizar una medición segura y confiable el cual puede ser adaptable en cualquier contexto. La relación del antecedente se encuentra en el tipo de enfoque cualitativo, se utilizará el marco teórico como apoyo de la exploración.  Segredo (2017) obtuvo de resultado que el instrumento de medición se dividió en 2 partes, el primero fue de los datos generales de los individuos mientras que el segundo de los apartados que dan salida a las variantes exploradas, se estableció una escala ordinal para la clasificación de la variable clima laboral por categorías a partir del resultado obtenido en instituciones. Se concluyó en el diseño de una herramienta para la evaluación del clima laboral que pueda garantizar una medida segura y confiable el cual puede ser adaptable en cualquier contexto. La relación del antecedente se encuentra en el tipo de enfoque cualitativo, se utilizará el marco teórico como apoyo de la investigación.		
Referencia	Segredo, A. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. <i>Revista Cubana de Salud Pública</i> , 57-67.		

Datos del antecedente internacional 7:			
Título	Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México	Metodología	
Autor	Salvador Juárez Adauta	Enfoque	Mixto
Lugar:	México	Tipo	transversal
Año	2018		
Objetivo	Medir el clima organizacional en trabajadores del Hospital General “La Villa” de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México.	Diseño	observacional
Resultados	El CO fue valorado por todo el personal con niveles medios tendiendo a niveles altos, resaltando los componentes de liderazgo y motivación como los mejor evaluados, seguido por el de reciprocidad y, en último lugar, el de participación. En los subcomponentes del CO, el intercambio de información, la retribución, el reconocimiento a la aportación y el involucramiento en el cambio, fueron los principales factores que inclinaron hacia la baja al CO.	Método	Deductivo
		Población	264 trabajadores
		Muestra	264 trabajadores
		Unidades informantes	
Conclusiones	En este estudio el liderazgo y la motivación están relacionados con un buen nivel de clima organizacional y pueden influir en la adaptación en el contexto del nuevo tipo de gobierno.	Técnicas	entrevista
		Instrumentos	encuesta
		Método de análisis de datos	paquete estadístico SPSS v. 22, se efectuó prueba t-Student y el análisis de varianza
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Revisando las fuentes internacionales, se observó el aporte de Juárez (2018) cuya finalidad fue medir el clima organizacional en empleados del Hospital General “La Villa” de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México. La metodología utilizada fue de enfoque mixto, tipo transversal, diseño observacional, método deductivo, contando con una muestra de 264 trabajadores autorizados utilizando la técnica entrevista, el instrumento encuesta y el método de análisis de SPSS, la prueba t-student y el análisis de varianza. El resultado obtenido fue que el clima organizacional fue valorado por todo el personal con niveles medios tendiendo a altos, resaltando los componentes de liderazgo y motivación como los mejor evaluados, seguido por el de reciprocidad y, en último lugar, el de participación. En los subcomponentes del CO, el intercambio de información, la retribución, el reconocimiento a la aportación y el involucramiento en el cambio, fueron los principales factores que inclinaron hacia la baja al CO. Finalmente, se llegó a la conclusión que en este análisis el liderazgo y la motivación están relacionados con un buen nivel de clima organizacional y pueden influir en la adaptación en el contexto del nuevo tipo de gobierno. De la presente investigación se afirma que el objetivo guarda relación con la variable del estudio la cual es el clima laboral, entonces se podrán tomar conceptos utilizados y comparar con un entorno internacional para analizar el manejo de la variable de estudio.		
Referencia	Juárez, S. (2018). Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. Revista cubana de salud pública, 97-111.		

Datos del antecedente internacional 8:			
Título	Revisión sobre estudios de Clima Organizacional en el sector salud	Metodología	
Autor	Jiménez Gallego María Del Mar, Moreno Lugo Stephanie y Sánchez Quiñones Miguel Ángel.	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Cali, Colombia	Tipo	Descriptiva
Año	2020		
Objetivo	Realizar una revisión sistemática de artículos, investigaciones y revistas científicas relacionadas con el clima laboral en el sector salud.	Diseño	Sistemático
Resultados	Dio como resultado que la motivación es un factor importante tanto para el clima laboral como para la buena productividad, en otras palabras, si hay buena motivación el individuo fortalece las expectativas frente a la organización y esto genera cambios significativos en el comportamiento del individuo. El autor García, J (2010) manifiesta que la motivación es la fuerza que nos hace actuar y nos permite seguir adelante incluso en las situaciones difíciles. Ir a buscar un vaso de agua cuando uno tiene sed, estudiar durante toda la noche para aprobar el examen de conducir que tanto se desea o entrenar duro para ser el mejor de un campeonato, son posibles gracias a ésta. Así mismo, se encontró que una de las dimensiones más apetecidas para evaluar clima organizacional fue comunicación, sin lugar a duda, esto es un componente clave, el saber dar un mensaje contribuye potencialmente al buen clima laboral.	Método	deductivo
		Unidades informantes	30 Artículos científicos y estudios realizados en el sector salud en relación con el clima organizacional.
Conclusiones	En conclusión, las dimensiones evaluadas pertenecieron a 21 en total, siendo la más evaluadas conflicto y motivación, seguido de comunicación. Es decir, que son las más influyentes en el sector salud en cuanto al clima organizacional. Por ello se puede decir que, el conflicto dentro de una organización siempre va a existir, debido a las diferencias interpersonales que existen dentro de una empresa, hay individuos que tienen maneras diferentes de actuar frente a una situación, unos de una manera hostil y otros de una forma pacífica, evidenciando que cada persona reacciona diferente. En cuanto a la motivación, que estuvo muy presente en la mayoría de las investigaciones, considerando que, es un aspecto de enorme relevancia en la vida laboral, por cuanto orienta las acciones y se conforma así en un elemento central que conduce lo que la persona realiza y hacia qué objetivos se dirige. Por último, la comunicación, siendo esta un factor primordial que nos permite expresar nuestras opiniones y es de vital importancia darle el papel protagónico en la organización. así mismo la comunicación nos permite alinear las ideas de la gerencia con la de los empleados en busca de objetivos comunes.	Técnicas	Revisión bibliográfica
		Instrumentos	Teorías, hipótesis, experimentos y resultados de investigaciones desarrolladas bajo diferentes paradigmas.
		Método de análisis de datos	Matriz en Microsoft Excel
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Según el aporte de Jiménez, Moreno, & Sánchez (2020) cuyo objetivo fue elaborar una inspección estructurada de variados artículos, informes, revistas científicas que estén relacionados con el clima organizacional en el sector salud, empleando como metodología un enfoque cualitativo, tipo descriptiva, diseño sistemático, método deductivo y 30 unidades informativas, utilizando como técnica la revisión bibliográfica y diversos instrumentos como teorías, hipótesis, experimentos y resultados de investigaciones desarrolladas bajo diferentes paradigmas. Se obtuvo como resultado que el factor motivación está enlazado a las variables clima laboral y productividad, es decir si existe un buen nivel de motivación el individuo lo reflejará en su comportamiento, dando a entender la motivación es la fuerza dentro de la organización, además la comunicación también fue calificada como una de las dimensiones más requeridas para evaluar el clima organizacional y contribuidor de un buen clima laboral. Se llegó a la conclusión que las dimensiones relevantes en el sector salud de acuerdo con la investigación son conflicto, motivación y comunicación, se menciona en primer el conflicto debido a que es normal que en cada organización exista este factor como resultado a las diferencias en personalidades y estilos de trabajo, en cuanto a la motivación cómo se mencionó es el factor más relevante para el clima laboral considerando que es el factor que orienta al personal. Finalmente, se menciona a la comunicación porque este permite ordenar las ideas gerenciales con la de los trabajadores para llegar a objetivos. De la mencionada investigación se afirma que el enfoque guarda relación al ser cualitativo, así como el estudio de diversas dimensiones asociadas al clima laboral en el sector salud que serán de ayuda para el estudio.		
Referencia	Jiménez, M., Moreno, S., & Sánchez, M. (2020). <i>Revisión sobre estudios de Clima Organizacional en el sector salud</i> . Cali: Universidad Cooperativa de Colombia.		



Datos del antecedente internacional 9:

Datos del antecedente internacional 9:			
Título	Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica.	Metodología	
Autor	Graciela Fajardo Aguilar, Verónica Almache Delgado, Heydi Olaya Santos	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Quito-Ecuador	Tipo	aplicada
Año	2019		
Objetivo	El objetivo del presente manuscrito se centra en realizar una recopilación bibliográfica con la finalidad de presentar el origen y la evolución del término clima organizacional enfocado a instituciones de salud y cuyos actores principales son los distintos profesionales que interactúan en este sector.	Diseño	fenomenológico hermenéutico
Resultados	El conocimiento del clima organizacional en las distintas entidades de salud suministra retroinformación en relación a los procesos que determinan los comportamientos institucionales, permitiendo también introducir cambios planificados tanto en las conductas y actitudes de los miembros implicados, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la conforman. En tal virtud, la importancia de esta información se enmarca en la comprobación de que el clima organizacional influye de forma directa en el comportamiento de cada uno de los miembros de la organización, mediante percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y el rendimiento de los distintos profesionales involucrados en el sector de la salud.	Método	inductivo
		Unidades informantes	27 artículos científicos y libros.
Conclusiones	De forma general, se identifica que el ambiente de trabajo juega un papel indispensable en el comportamiento de los trabajadores y superiores, dado que engloba el conjunto de objetivos, valores, creencias, fines y reglas de funcionamiento a nivel individual, grupal y organizacional. Por lo tanto, el hecho de realizar estudios sobre esta variable permite determinar la forma en que los individuos perciben su trabajo, el desempeño, la productividad y las relaciones interpersonales con jefes y compañeros, factores que a su vez permiten identificar oportunidades de mejoras y puntos fuertes con la finalidad de cerrar las brechas de satisfacción entre la institución, sus empleados y la sociedad en general.	Técnicas	Análisis documental
		Método de análisis de datos	triangulación
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	De igual importancia, la investigación de Fajardo, Almache y Olaya (2019) cuyo propósito fue el resumen bibliográfico de diversas fuentes para mostrar el origen y desarrollo de la variable clima laboral dirigido a instituciones del rubro salud. La metodología del aporte es de enfoque cualitativo, tipo aplicada, diseño fenomenológico. Utilizaron como unidades informantes a 27 artículos científicos y libros, empleando la técnica de análisis documental. El método de análisis de datos fue la triangulación. Los resultados obtenidos señalaron que el clima laboral influye directamente en la conducta de cada individuo perteneciente a la entidad, esto es debido a las variadas y personales apreciaciones del entorno laboral, los cuales inciden en los niveles de motivación laboral y productividad de los profesionales. Para concluir, se manifestó el rol indispensable que tiene el ambiente laboral en el comportamiento en todos los niveles de una organización tanto en los trabajadores como en los superiores. La contribución guarda relación al ser de enfoque cualitativo y emplear la revisión de variados artículos y libros para brindarnos una visión más amplia de la variable.		

Referencia	Fajardo, G., Almache, V., & Olaya, H. (2019). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. <i>Universidad Israel Revista Científica</i> , 153-165.
------------	---

Datos del antecedente internacional 10:			
Título	Procedimiento para el diagnóstico del clima organizacional en instituciones de la salud pública holguinera.	Metodología	
Autor	Beatriz Pupo Guisado Roberto Sánchez Torres	Enfoque	Mixto
Lugar:	Holguín, Cuba	Tipo	descriptivo
Año	2017		
Objetivo	Caracterizar el clima organizacional en el área administrativa del Hospital Pediátrico “Octavio de la Concepción de la Pedraja” de la provincia de Holguín.	Diseño	No experimental
Resultados	la información obtenida permite caracterizar el clima organizacional en esta área. Como resultado se comprueba la existencia de un clima aceptable, destacándose favorablemente las variables de liderazgo y compromiso de los trabajadores, al contrario de las relaciones interpersonales y las recompensas, que son identificadas como las más afectadas.	Método	deductivo
		Población	96 trabajadores
		Muestra	96 trabajadores
		Unidades informantes	
Conclusiones	Los resultados obtenidos en esta institución asistencial docente y de investigación holguinera, muestran que es necesario continuar trabajando para perfeccionar sus procesos de apoyo, lo que contribuirá al incremento de los niveles de calidad de los servicios de salud brindados a los ciudadanos cubanos.	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Método de expertos de kendall
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Según la investigación de Pupo y Sánchez (2017) cuyo objetivo fue describir el factor clima organizacional del sector administrativa perteneciente a un hospital pediátrico. La metodología aplicada fue de enfoque mixto, descriptivo, diseño no experimental, método deductivo con una muestra de 96 trabajadores, utilizando la técnica entrevista y el instrumento cuestionario. Afirmaron que a través del estudio se permitió comprender el clima laboral de dicha área, se descubrió que existe un clima aceptable, destacando las variables de liderazgo y compromiso, por el contrario las variables relaciones interpersonales y recompensas fueron las más débiles. Finalmente, a través de los resultados se mostró que es vital seguir perfeccionando los procesos de apoyo, puesto que aportará al incremento de calidad de servicio. El aporte guarda relación al referirse a la misma variable de estudio en un similar panorama, lo cual atribuirá para conocer a las variables enlazadas a la variable principal y establecer una comparación.		
Referencia	Pupo, B., & Sánchez, R. (2017). Procedimiento para el diagnóstico del clima organizacional en instituciones de la salud pública holguinera. <i>Correo científico médico</i> , 1128-1139.		

Datos del antecedente nacional 1:			
Título	Modelo basado en los sistemas de incentivos y planes de carrera para mejorar el clima laboral	Metodología	
Autor	Maria del Carmen Gonzales Merino,	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Lima	Tipo	Aplicada
Año	2019		
Objetivo	evaluar los factores predominantes que influyen en una mejora o decadencia del clima laboral. De esta manera, al identificar un aspecto positivo fortalecer el mismo para mejorar el desempeño de los trabajadores y al identificar un aspecto negativo trabajar para erradicarlo o mejorarlo	Diseño	experimental
Resultados	En la mayoría de los artículos analizados se toma en cuenta la motivación o sistema de incentivos como un factor importante en la mejora del clima laboral; sin embargo, ninguno de los estudios menciona el plan de carrera como determinante para resolver el problema principal. Esta investigación profundizará las implicancias que tiene el plan de carrera en mejorar el clima laboral y por ende incrementar la productividad y los resultados de la empresa	Método	deductivo
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	15 documentos
Conclusiones	A partir de la investigación realizada se puede concluir que en su mayoría los autores consideran la motivación y los sistemas de incentivos como factor crucial para mejorar y/o mantener un buen clima laboral. Factores como la comunicación, incentivos y promoción son mencionados en más de una ocasión con la finalidad de hacer hincapié en la importancia de tomar estos términos en cuenta para la satisfacción laboral. Para que una empresa logre los resultados deseados, alcance sus objetivos en los plazos determinados y tenga un buen desempeño, es fundamental prestar gran atención al capital humano y mantener un nivel de satisfacción y clima laboral estable, dado que son los trabajadores que permiten llevar a cabo la misión y visión de la empresa.	Técnicas	Análisis documental
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	Método del árbol
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Gonzales (2019) Señaló que en los artículos analizados se encontró que los causantes de motivación y sistema de incentivos son los más importantes cuando se busca una mejoría en el clima laboral, por otro lado nunca se menciona que el plan de carrera sea un factor esencial para el clima laboral, por lo tanto se profundizó las implicaciones de dicho factor como determinante en el clima laboral y en el aumento de productividad. Se concluyó que la mayoría de autores consideran a los factores incentivos y motivación como impulsores para un mantenimiento de mejor clima, así también como la comunicación, por lo tanto también se deben tomar en cuenta para lograr la satisfacción laboral, también se debe prestar la debida atención al talento humano, puesto que ellos son los que llevan a cargo la misión y visión de la organización. Por lo tanto, podemos decir que el antecedente se encuentra relacionada con el presente estudio al mencionar los factores que debemos tomar a cuenta para una profundización del tema, se utilizarán algunos conceptos con el objetivo de enriquecer la investigación.		
Referencia	Gonzales, M. (2019). <i>Modelo basado en los sistemas de incentivos y planes de carrera para mejorar el clima laboral</i> . Lima: Universidad de Lima.		

Datos del antecedente nacional 2:			
Título	Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima	Metodología	
Autor	Giuliana Vereau Chico	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	correlacional
Año	2018		
Objetivo	Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima.	Diseño	No experimental
Resultados	En los resultados hallados se demuestra que existe una relación altamente significativa y directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la entidad pública en la que se realizó el estudio; lo cual indica que la percepción que tienen de su ambiente laboral repercute considerablemente en la actitud que manifiestan dentro de la organización.	Método	deductivo
		Población	Personal administrativo de una entidad pública: personal masculino (85) Personal femenino (75)
		Muestra	160 colaboradores
		Unidades informantes	
Conclusiones	Luego del análisis realizado, se ha logrado determinar las siguientes conclusiones: existe una relación altamente significativa y directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima, se establece una relación altamente significativa y directa entre el factor realización personal del clima organizacional con la satisfacción Laboral y con sus factores en el personal administrativo de una entidad pública de Lima y por último se ha demostrado una relación altamente significativa y directa entre el factor comunicación del clima organizacional con la satisfacción laboral y con sus factores en el personal administrativo de una Entidad Pública de Lima.	Técnicas	Evaluación psicométrica
		Instrumentos	Ficha técnica escala de clima laboral CL-SPC y ficha técnica escala de satisfacción laboral SL-SPC.
		Método de análisis de datos	Coefficiente de correlación de Spearman
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Vereau (2018) Alude que hay una conexión significativa muy alta entre el clima y la satisfacción laboral en el personal de las entidades públicas nacionales, lo que da entender que la percepción de su centro de labores repercute en la actitud laboral diaria, entre los factores relacionados se menciona la autorrealización con la satisfacción, así también como la comunicación dentro de la organización con la satisfacción laboral. Del análisis se puede afirmar que se guarda relación con el estudio de variable y la delimitación espacial, por lo tanto se tomará como referencia. Asimismo, se difiere con la investigación respecto a sus objetivos debido a que en el estudio no se utilizará 2 variables para medir su correlación, más bien se empleará solo la variable clima organizacional.		

Referencia	Vereau, G. (2018). <i>Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima</i> . Lima: Universidad Ricardo Palma.
------------	---

Datos del antecedente nacional 3:			
Título	Clima Organizacional y Calidad de Servicio al usuario en el Centro Materno Infantil José Gálvez, año 2017	Metodología	
Autor	Elisander Aranda Rueda	Enfoque	cualitativo
Lugar:	Lima	Tipo	descriptivo
Año	2017		
Objetivo	Establecer el impacto del clima organizacional en la calidad del servicio en el CMI José Gálvez.	Diseño	Estudio de caso
Resultados	La presente investigación trata establecer el impacto del clima organizacional en la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil José Gálvez. De acuerdo a los resultados el clima organizacional existente; goza de trato amable, cortés, respetuoso de parte de los directivos, además los trabajadores se sienten con libertad y autonomía para realizar sus funciones, actuando con iniciativa y creatividad, estos hechos positivos se contrastan con la falta de apoyo logístico, consistente en insumos e instrumentos, influye negativamente en el profesional para cumplir con los protocolos. Por otro lado, existe un Liderazgo débil, percibido con capacidades que no pone en práctica, como el de decidir e influenciar en los trabajadores. En cuanto a las relaciones interpersonales, resulta negativa, el ambiente de amistad y camaradería es percibido como negativo, existiendo divisionismo, impactando negativamente en el trabajo coordinado interdisciplinario. Los trabajadores no cuentan con incentivos, beneficios adicionales a su salario básico, además no son reconocidos ni motivados emocionalmente por los esfuerzos, iniciativa y creatividad realizados. Como conclusión el trabajador del Centro Materno Infantil José Gálvez, percibe que el clima organizacional es regular y en consecuencia valora a la calidad de servicio brindado a los usuarios como regular.	Método	
		Unidades informantes	3 unidades informantes ( 2 profesionales que trabajan en el centro materno infantil y 1 usuario-paciente.)
Conclusiones	El clima organizacional en el CMI José Gálvez, a consideración de la mayoría de los trabajadores es regular, e impacta en la calidad de servicio que se brinda al público usuario. La totalidad de los participantes consideró que la calidad de servicio brindada a los usuarios es regular, pero que puede mejorar en la medida que directivos y trabajadores se comprometan a construir un ambiente organizacional donde haya mayor satisfacción; de modo individual ponen todo de sí, por su prestigio y por ética profesional cuando atienden a los usuarios.	Técnicas	Entrevista y observación
		Instrumentos	Guía de entrevista y ficha de observación.
		Método de análisis de datos	triangulación
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	De igual manera, se analizó el aporte de Aranda (2017) cuya finalidad fue decretar el efecto del clima laboral en la calidad de servicio ofrecida en el Centro Materno Infantil José Gálvez. La metodología fue de enfoque cualitativo, tipo descriptivo, diseño estudio de caso y contaron con tres unidades informantes, los cuales son profesionales y un usuario. La técnica empleada fue entrevista y observación y sus instrumentos son guía de entrevista y ficha de observación. Además el método de análisis de datos fue la triangulación. El resultado de la indagación indicó que de acuerdo con la variable clima organizacional, predomina una relación cordial y un trato agradable por lado de los superiores, también fue mencionado por parte de los colaboradores que se sienten en un ambiente de libertad, en el cual pueden aplicar su creatividad y desarrollar sus habilidades pero esto se distingue con el tema logístico puesto que existe una carencia de instrumentos e insumos. Al igual, otro aspecto negativo es el bajo impacto del liderazgo que prevalece en el ambiente así como la falta de motivación y la ausencia de compañerismo. Finalmente, con base en las opiniones vertidas por los empleados, se halló que el clima es regular en dicho centro pero se tiene posibilidades de mejorar con la ayuda de los directivos y encargados, de esta forma también se verá beneficiado la calidad de servicio. La investigación se utilizará debido a la similitud en el enfoque, por lo tanto el marco teórico será de gran aporte así como las definiciones.		

Referencia	Aranda, E. (2017). <i>Clima Organizacional y Calidad de Servicio al usuario en el Centro Materno Infantil José Gálvez, año 2017</i> . Lima: Universidad Cesar Vallejo.
------------	--

Datos del antecedente nacional 4:			
Título	Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud	Metodología	
Autor	Ursula Elgegren	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	Aplicada
Año	2017		
Objetivo	Proporcionar una herramienta metodológica que oriente e impulse la medición y la intervención para la mejora del clima organizacional en los establecimientos de salud; capacitar en los aspectos técnicos que facilitan la implementación del estudio del clima organizacional; promover el uso práctico de los resultados, a través de la elaboración de proyectos, planes y/o acciones de mejora del clima organizacional y obtener información acerca de los factores que determinan los comportamientos organizacionales.	Diseño	experimental
Resultados	La tabla utilizada muestra que a las dos dimensiones que se encontraban dentro de la categoría “Saludable” en la evaluación inicial (identidad y estructura) se sumó una tercera: comunicación organizacional.	Método	deductivo
		Población	502 trabajadores
		Muestra	502 trabajadores
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se deben seleccionar personas con perfiles ideales para desempeñarse en un campo en donde sus habilidades motiven el sentido de la organización. Se requiere entonces personas, con actitudes y aptitudes suficientes, para manejar idóneamente las entidades hospitalarias y así impedir su quiebra y posible liquidación; así como el reforzamiento de las actividades dentro del Clima Laboral que puedan ayudar al trabajador a participar en el proceso de calidad en salud aumentando su desempeño en las actividades laborales y sentido de pertenencia para con los objetivos que se ha planteado la institución.	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	

Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Revisando el aporte de Elgegren (2015) cuya intención fue suministrar una herramienta metodológica que guíe la intervención en busca de la mejora para el clima laboral en establecimientos del sector salud, capacitando aspectos que favorezcan el establecimiento del estudio del clima laboral a través de la elaboración de planes y acciones de mejora y a la vez obteniendo información de los factores que definen los comportamientos organizacionales. Se obtuvo como resultado que las dos dimensiones que se encuentran en un grado aceptable son identidad y estructura a este se le sumó la comunicación organizacional. Finalmente, se llegó a la conclusión que las organizaciones deben seleccionar personas que cuenten con el perfil ideal para ejercer en un área donde sus habilidades y aptitudes aporten al sentido de la organización, también se debe reforzar actividades del clima laboral para reforzar el proceso de calidad en el sector salud aumentando el sentido de identidad y pertenencia con los objetivos planteados de la institución. De la investigación se encuentra relación con la variable y el objetivo principal el cual es impulsar la mejora del clima organizacional estudiando las dimensiones relacionadas, además se utilizarán las dimensiones y su marco conceptual.		
Referencia	Elgegren, U. (2015). <i>Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud</i> . Lima: Universidad Femenina del Sagrado Corazón.		
Datos del antecedente nacional 5:			
Título	Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017	Metodología	
Autor	José Antonio Muñoz Molina	Enfoque	cuantitativo
Lugar:	Lima	Tipo	básica
Año	2017		
Objetivo	determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del hospital militar central del ejército, Jesús María 2017.	Diseño	No experimental
Resultados	Demuestran la relación entre las variables; en cuanto a la tendencia de las apreciaciones; es alto, moderado y bajo para clima organizacional y alto, moderado y bajo para satisfacción laboral del personal administrativo del hospital militar central del ejército, Jesús María 2017. En cuanto al grado de correlación se determinó, que existe una alta correlación entre las variables (Rho de Spearman = 0.770) y que esta correlación es significativa ( $p=0.000 < 0.05$ ), es decir, a mejor clima organizacional mejor será la satisfacción laboral.	Método	Científico
		Población	114 empleados administrativos del Hospital Militar Central del Ejército.
		Muestra	88 empleados administrativos del Hospital Militar Central del Ejército.
		Unidades informantes	
Conclusiones	De acuerdo con los resultados obtenidos queda demostrado lo siguiente: Primero, existe relación significativa entre Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017. (Rho de Spearman = 0,770** siendo ésta una correlación positiva alta entre las variables), existe relación significativa entre la dimensión estructura y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017. (Rho de Spearman = 0,878** siendo ésta una correlación positiva muy alta entre las variables), existe relación significativa entre la dimensión desafío y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017. (Rho de Spearman = 0,847** siendo ésta una correlación positiva muy alta entre las variables).	Técnicas	encuesta
		Instrumentos	cuestionario
		Método de análisis de datos	base de datos aplicados con el Programa SPSS 22.

<p>Redacción final a 1 estilo artículo  (5 líneas)</p>	<p>Según el aporte de Muñoz (2017) cuyo objetivo fue delimitar la conexión de los factores clima organizacional y satisfacción en el personal administrativo del hospital militar central del ejército. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, método científico. El estudio comprendió una muestra de 88 empleados utilizando la técnica encuesta y el instrumento cuestionario, con un método de análisis de base de datos aplicados en SPSS. Expresó que hay un grado alto de correlación entre las dos variables clima organizacional y satisfacción laboral en el hospital militar central del ejército, este resultado demostró que entre mejor clima organizacional habrá un gran nivel de satisfacción laboral, entonces de acuerdo con los resultados existen relaciones significativas entre la dimensión estructura y el factor satisfacción laboral, dimensión desafío y satisfacción laboral, siendo esta una correlación con un grado muy mayor, mientras que la dimensión cooperación y satisfacción laboral mantiene una relación baja. De la búsqueda podemos rescatar algunos conceptos y el impacto de la satisfacción en el clima laboral, no obstante, se difiere con la investigación debido a que solo se utilizará una variable de estudio la cual es clima organizacional.</p> <p>Muñoz (2017) Expresó que hay un nivel alto de conexión entre las dos variables clima organizacional y satisfacción laboral en el hospital militar central del ejército, este resultado demostró que entre mejor clima organizacional habrá un gran nivel de satisfacción laboral, entonces de acuerdo con los resultados existen relaciones significativas entre la dimensión estructura y el factor satisfacción laboral, dimensión desafío y satisfacción laboral, siendo esta una correlación con un grado muy mayor, mientras que la dimensión cooperación y satisfacción laboral mantiene una relación baja. De la investigación podemos rescatar algunos conceptos y el impacto de la satisfacción en el clima laboral, no obstante, se difiere con el análisis debido a que solo se utilizará una variable de estudio la cual es clima laboral.</p>
<p>Referencia</p>	<p>Muñoz, J. (2017). <i>Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María</i> 2017. Lima: Universidad César Vallejo.</p>

Datos del antecedente nacional 6:			
Título	El Clima Organizacional y el Estrés Laboral del Área de Emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud de la Ciudad del Cusco, 2016.	Metodología	
Autor	Coronado Calvo, Mariluz	Enfoque	cuantitativo
Lugar:	Cusco	Tipo	Correlacional
Año	2016		
Objetivo	Determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco EsSalud de la ciudad del Cusco, 2016.	Diseño	No experimental
Resultados	De tal manera los objetivos específicos tienen la relación con las investigaciones citadas. Muchos trabajos demuestran que el estrés laboral ya se ha vuelto común en lugares de trabajo en los cuales el clima laboral no es adecuado, este conflicto analizado desde varios puntos de vista, siempre afecta el desempeño de los trabajadores. Si el clima organizacional es desagradable, el desempeño y el trabajo de los empleados será afectado y no cumplirán del todo bien sus obligaciones.	Método	deductivo
		Población	84 trabajadores.
		Muestra	59
		Unidades informantes	
Conclusiones	La relación entre el clima organizacional y el estrés laboral es alto en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco EsSalud de la ciudad del Cusco, por lo que sí este ambiente organizacional es desagradable, los trabajadores se verán afectados, esto tiene múltiples factores que deben ser investigados para poder mejorarlo, recordando que ellos trabajan con vidas y tanto su organización y su desempeño pueden salvar a vida a muchas personas. El Clima organizacional del área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco EsSalud de la ciudad del Cusco, es inadecuado, todo esto se refleja en los resultados obtenidos, si esto sigue así puede generar muchos problemas a la larga, recordando que los trabajadores de dicha área son los encargados de tratar los casos de emergencias.	Técnicas	encuesta
		Instrumentos	cuestionario
		Método de análisis de datos	Los datos recolectados fueron procesados con el paquete SPSS en su versión 21.0.



			y la prueba de Chi cuadrado.
Redacción final a l estilo artículo (5 líneas)	Revisando el aporte de Coronado (2016) cuyo objetivo fue establecer el enlace entre las variables clima organizacional y estrés laboral del área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, correlacional, diseño no experimental, método deductivo, utilizando una población de 84 trabajadores con una muestra de 59. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento cuestionario utilizando un método de análisis en SPSS y Chi cuadrado. Se afirmó que el estrés laboral se ha vuelto un tema muy recurrente en el entorno laboral de climas laborales poco adecuados, por lo cual ha sido muy analizado con diferentes perspectivas, dando como resultado que afecta el desempeño laboral. Asimismo, se refirió que si el clima es inapropiado entonces repercutirá en el desempeño del personal por lo cual no se llegará a los objetivos. Como conclusión se mencionó que la relación entre ambas variables es muy alta por lo que si el ambiente es desagradable entonces el personal será el afectado, se debe tomar en cuenta que los profesionales de salud trabajan con vidas humanas que dependen de ellos por lo que el desempeño y organización es sumamente notable, especialmente refiriéndonos al área del hospital mencionado en donde se visualiza un clima inadecuado que es reflejado en los resultados. De la investigación guarda relación el estudio de una de las variables, en este caso el clima laboral, por lo tanto, se tomará como referencia el marco teórico.		
Referencia	Coronado, M. (2016). <i>El Clima Organizacional y el Estrés Laboral del Área de Emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud de la Ciudad del Cusco</i> , 2016. Lima: Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle.		

Datos del antecedente nacional 7:			
Título	Clima laboral en enfermeras y técnicos de enfermería de un hospital nivel II-1 de Essalud de la ciudad de Chiclayo, setiembre a diciembre, 2017	Metodología	
Autor	Kellie Wendy Torres Salazar	Enfoque	Mixto
Lugar:	Chiclayo, Perú	Tipo	Descriptivo
Año	2017		
Objetivo	Determinar niveles del clima laboral por dimensión, por servicio y describir factores sociodemográficos en enfermeras y técnicos de enfermería que están bajo modalidad de Contrato Administrativo de Servicios –CAS- de un hospital nivel II-1 de EsSalud de Chiclayo, durante setiembre a diciembre del 2017.	Diseño	No experimental
Resultados	Con respecto al nivel de clima laboral en función a los servicios que brinda el hospital, se evidencia que el área de cirugía – centro quirúrgico, emergencia y neonatología – pediatría, presentan mayores valores en porcentaje en el nivel medio (sobre el 53%); mientras que el servicio otros (consulta externa, hospitalización medicina, ginecología), presentaron el mayor porcentaje (aunque menos del 48%) en el nivel bajo.	Método	Deductivo
		Población	154 colaboradores (90% mujeres y 10% varones)
		Muestra	154
		Unidades informantes	
Conclusiones	En el nivel de clima laboral, de acuerdo a sus dimensiones, en enfermeras y técnicos de enfermería de un hospital nivel II-1 de EsSalud de la ciudad de Chiclayo, que laboraron bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios durante setiembre a diciembre, 2017; fue más frecuente el nivel medio en todas las dimensiones, pero el nivel desfavorable e incluso muy desfavorable fueron también frecuentes. No se evidenció diferencia	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario

	significativa del tipo de servicio en el clima laboral de enfermeras y técnicos de enfermería de un hospital nivel II-1 de EsSalud de la ciudad de Chiclayo. En el clima laboral global, por servicios reunidos, también fue frecuente el nivel medio de clima laboral en enfermeras y técnicos de enfermería de un hospital nivel II-1 EsSalud de la ciudad de Chiclayo, excepto en los servicios reunidos como otros de: consulta externa; Hospitalización medicina; Ginecología, en los que más frecuente fue el nivel desfavorable. En factores sociodemográficos, la mayoría del personal fueron adultos tempranos, personas casadas, tuvieron más de 1 hijo y no tuvieron conflictos familiares; fue su primer trabajo en la modalidad CAS, tuvieron más de 6 años de servicio, con más de 20 años de experiencia laboral, no tuvieron cargo y no tuvieron conflicto con el jefe; asimismo, recibieron apoyo institucional, percibieron un ambiente adecuado y hubo organización en el trabajo.	Método de análisis de datos	Análisis factorial
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Revisando el aporte de Torres (2017) cuyo objetivo fue precisar los índices de clima laboral por cada dimensión y servicio, así como describir los agentes socio demográficos de los trabajadores que se encuentran en modalidad de contrato administrativo de servicios en un hospital de Essalud en Chiclayo durante el período de setiembre a diciembre del 2017. La metodología aplicada fue de enfoque mixto, tipo descriptivo, diseño no experimental, método deductivo con una muestra de 154 colaboradores, empleando la técnica encuesta y el instrumento cuestionario lo cual fue analizado por el método de análisis factorial. Se indicó que el clima laboral con relación a los servicios que maneja el nosocomio se evidenció que en las áreas como pediatría, centro quirúrgico, emergencia y neonatología existe un nivel medio aceptable mientras que en áreas como hospitalización y ginecología hay un nivel bajo. Por último como conclusión se afirma que existe un nivel del clima laboral entre medio y bajo entre los trabajadores por modalidad CAS y en modo general en todos los servicios el nivel es el mismo. Al respecto, de los factores socio demograficos se comprobó que el personal es mayormente adultos tempranos y casados y cuentan con más de 20 años de experiencia. De la investigación guarda relación el estudio de todas las unidades del hospital. Asimismo se utilizarán algunas dimensiones mencionadas.		
Referencia	Torres, K. (2017). <i>Clima laboral en enfermeras y técnicos de enfermería de un hospital nivel II-1 de Essalud de la ciudad de Chiclayo, Setiembre a diciembre, 2017</i> . Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.		

Datos del antecedente nacional 8:			
Título	Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú.	Metodología	
Autor	Susan Miriam Oblitas-Guerrero	Enfoque	cuantitativo
Lugar:	Chiclayo	Tipo	correlacional
Año	2020		
Objetivo	Determinar la relación del clima laboral y la satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Regional Lambayeque (HRL). Chiclayo, Perú, 2018.	Diseño	No experimental
Resultados	La población se caracterizó por ser de sexo femenino (92,9 %), edad entre los 20 a 35 años, casadas (42,9 %), grado de maestro (21,4 %) y con especialidad en emergencia y desastres (92,9 %). Respecto al clima laboral, un 66,7 % lo percibe promedio, el 21,4 % saludable y el 11,9 % restante lo percibe no favorable. Respecto a la satisfacción laboral, un 66,7 %	Método	Deductivo
		Población	42 profesionales de enfermería
		Muestra	42 profesionales

	presenta un grado moderado de satisfacción, el 28,6 % un grado alto y el 4,8 % restante un grado bajo. Se observó relación entre el clima y satisfacción laboral ( $p=0,002$ ).		
Conclusiones	Existe relación significativa del clima laboral en la satisfacción del profesional de enfermería del Hospital Regional Lambayeque en el periodo de estudio, por lo que es importante fortalecer las condiciones de trabajo de estos profesionales de la salud	Técnicas	entrevista
		Instrumentos	cuestionario
		Método de análisis de datos	Programa estadístico: SPSS software versión 23.0.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Según el artículo de Oblitas (2020) cuyo fin fue indagar y delimitar la relación de clima laboral y satisfacción del personal de enfermería en el servicio de emergencias del hospital regional ubicado en Lambayeque. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, tipo correlacional, diseño no experimental, método deductivo con una población de 42 profesionales. La técnica fue entrevista y el instrumento cuestionario. Expresó que con respecto a la variable clima laboral una gran mayoría, es decir más de la mitad, considera que está en un nivel promedio de aceptación, mientras que un 21,4% lo considera saludable y un 11,9% manifiesta que no es un clima favorable, en tanto para la variable satisfacción laboral se presenta un nivel moderado de aprobación, en tanto un 28,6% manifiesta un nivel alto y el porcentaje restante indica un nivel bajo. Lo cual nos lleva a comprender que evidentemente existe una relación notable entre el clima y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería pertenecientes al Hospital Regional de Lambayeque, entonces su objetivo fue el fortalecer las condiciones de trabajo en dicho lugar. De la investigación se guarda relación con el estudio de la variable clima laboral de un hospital por lo cual se utilizarán conceptos relacionados. No obstante, se difiere puesto que solo se tomará una variable de estudio		
Referencia	Oblitas, S. (2020). Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú. <i>Revista experiencia en medicina</i> , 23-27.		

Datos del antecedente nacional 9:			
Título	Clima Laboral en Trabajadores de Recursos Humanos en un Hospital Nacional del Distrito de la Victoria, 2017	Metodología	
Autor	Adelaida Ocaña Melendrez	Enfoque	mixto
Lugar:	Lima	Tipo	aplicada
Año	2018		
Objetivo	Determinar el factor del clima laboral predominante en los trabajadores de Recursos Humanos en un Hospital Nacional del Distrito de la Victoria-2017.	Diseño	No experimental
Resultados	Respecto a la Autorrealización, poniendo en correlación al objetivo específico de la investigación resultó que el 74% de los trabajadores están de acuerdo con esta dimensión y el 14% rechazan la dimensión mencionada. Esto quiero decir que más de la mitad de los evaluados no se siente autorrealizados dentro de la institución porque no existen	Método	deductivo
		Población	

	oportunidades de progresar no se ven favorecido en su avance personal y profesional y no se sienten reconocidos y capacitados según sus funciones que realizan por parte de su jefe de la Oficina de Recursos Humanos. Respecto a las Condiciones Laborales, poniendo en relación al objetivo específico de la investigación resultado que el 48% de los trabajadores están de acuerdo con esta dimensión y el 32% rechazan la dimensión mencionada. según los grupos ocupacionales evaluados notamos que es desfavorable con un 24.7 % es desfavorable e los Servidores. Esto supone manifestar que no hay una afirmación por parte de la empresa a los trabajadores no proporciona de los elementos materiales que facilita el acatamiento de las tareas.	Muestra	45 trabajadores
Conclusiones	El factor predominante de Clima laboral en el área de Recursos Humanos en un Hospital Nacional del Distrito de la Victoria es el factor de Involucramiento Laboral, con un 46.7 % de aceptación, El factor de autorrealización en el área de Recursos Humanos en un Hospital Nacional del Distrito la Victoria, tiene un 74 % de aceptación, el factor de Condiciones Laborales en el área de Recursos Humanos en un Hospital Nacional del Distrito de la Victoria, tiene un 48 % de aceptación.	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	cuestionario
		Método de análisis de datos	SPSS 22 y Excel 2016
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	De igual forma, revisando el aporte de Ocaña (2018) cuyo objetivo fue establecer la variable clima organizacional en los empleados del área de recursos humanos en un hospital nacional. La metodología empleada fue enfoque mixto, tipo aplicada, diseño no experimental, método deductivo con una muestra de 45 trabajadores y empleando la técnica entrevista e instrumento cuestionario. Sostuvo como resultado que en respecto a las dimensiones más importantes como la autorrealización se obtuvo porcentajes poco favorables, es decir los profesionales no perciben que la organización les aporte algo en su desarrollo, no se sienten capacitados. En relación con las condiciones laborales, no abastecen de materiales que faciliten el desempeño de las laborales, por lo cual tiene un gran nivel de insatisfacción. En conclusión, las dimensiones más críticas detectadas son el involucramiento laboral y las condiciones laborales. De acuerdo, al estudio, guarda relación la variable principal por lo tanto se podrían emplear las dimensiones.		
Referencia	Ocaña, A. (2018). <i>Clima Laboral en Trabajadores de Recursos Humanos en un Hospital Nacional del Distrito de la Victoria</i> , 2017. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.		
Datos del antecedente nacional 10:			
Título	Dimensiones del clima organizacional e influencia en el cumplimiento de la misión institucional por los colaboradores del Hospital Florencia de Mora – Essalud, Trujillo, año 2015	Metodología	
Autor	Anita Arteaga Baca, Josefina Ibáñez Pantoja	Enfoque	mixto
Lugar:	Trujillo	Tipo	aplicada
Año	2017		
Objetivo	Conocer la influencia de las dimensiones del clima organizacional: autonomía, comunicación, relaciones interpersonales, y motivación que influyen en el cumplimiento de la misión por los colaboradores del Hospital I Florencia de Mora - Essalud, Trujillo, año 2015.	Diseño	explicativo
Resultados		Método	inductivo

	El personal asistencial es aquel personal que tiene un trato directo con el paciente y complementaria, esta relación incluye dos aspectos básicos el primero de ellos relacionado con la salud fisiológica del paciente y el segundo de los mismos relacionado con la parte psicológica con la comprensión del mal y la forma en que afecta al paciente, esta última perfectamente compatible con el trato y el respeto hacia los pacientes. Por otro lado, el personal administrativo se caracteriza por que sus labores son base de funcionamiento de la institución de salud, en ellos recae el manejo institucional, la visión global de la organización, su dedicación es exclusiva y directa, dentro de este grupo están los que desarrollan labores estratégicas de dirección y planeación, y los que realizan labores operativas, este tipo también se conoce con el nombre de personal de soporte, por ser el equipo de trabajo que da el soporte a todo el funcionamiento de la organización de salud. Las diferentes funciones que cumplen los colaboradores que laboran en el Hospital I Florencia De Mora, son de gran importancia, por lo que contribuyen a que dicha institución sea reconocida de manera positiva, y los pacientes asegurados que acuden sean atendidos de la manera adecuada y oportuna.	Población	128 colaboradores
		Muestra	96 colaboradores
Conclusiones	De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación se puede destacar que el personal está parcialmente motivado ya que a pesar de que obtienen beneficios como parte de reconocimiento de su labor, el pago otorgado por la institución no está de acuerdo a la labor que realizan dentro del hospital, debido a que se encuentran expuestos al contagio de enfermedades, se considera que el aspecto económico sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la institución. De acuerdo a la investigación realizada en el Hospital I Florencia de Mora se evidencia que la mayor parte del personal considera que no se estimula su desarrollo personal ni profesional.	Técnicas	Observación y entrevista
		Instrumentos	Registro de observación y registro de entrevista.
Redacción final a l estilo artículo  (5 líneas)	Para finalizar, como expresa el estudio de Arteaga & Ibáñez (2017), cuya finalidad fue mostrar la influencia que tienen las dimensiones del clima laboral, tales como la autonomía, la comunicación y la motivación en el objetivo de los trabajadores del Hospital Florencia de Mora. La metodología para la investigación fue de enfoque mixto, tipo aplicada, diseño explicativo, método inductivo, con una población de 128 personas y muestra de 96 colaboradores. Las técnicas fueron la observación y la entrevista, los instrumentos el registro de observación y el registro de entrevista. El estudio brindó como resultado la importancia que radica en el personal asistencial que brinda asistencia y como influye el clima laboral en su comportamiento y el trato que ofrece. En tanto, el personal administrativo también cumple funciones primordiales para el manejo de la organización por lo tanto merece un entorno agradable. Es decir, cada integrante coopera en el desarrollo y reconocimiento de la entidad. Como, conclusiones se obtuvo a través de los resultados que en general el personal se siente motivado, esto debido a que si bien obtienen beneficios gracias a su labor, sienten que el pago brindado por la institución no va de acorde a la carga laboral dentro del hospital, con relación al nivel de estrés y exposición a posibles contagios de cualquier enfermedad. Además, el personal encuentra que no impulsan el crecimiento en el ambiente profesional y personal. El análisis guarda relación de acuerdo con uno de los enfoques que utiliza, en este caso se utilizará solo el cualitativo, así como la ayuda del marco teórico.		
Referencia	Arteaga, A., & Ibáñez, J. (2017). <i>Dimensiones del clima organizacional e influencia en el cumplimiento de la misión institucional por los colaboradores del Hospital Florencia de Mora – Essalud, Trujillo, año 2015</i> . Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.		

## Matriz 6. Esquema de Teorías

Teorías administrativas			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría de las relaciones humanas.	Elton Mayo (1927)	La Teoría de las relaciones humanas consiste en acentuar la importancia del individuo y de las relaciones sociales en la vida de organización, y sugiere estrategias para mejorar a las organizaciones al aumentar la satisfacción del miembro de la misma y para crear organizaciones que ayuden a los individuos a lograr su potencial. La perspectiva de las relaciones humanas se desarrolló, en gran parte, como reacción a las regulaciones estrictas del control frustrante de la teoría clásica.	Esta teoría nos demuestra que debemos tomar en cuenta al elemento humano, poniendo mayor énfasis en la atención hacia el trabajador como, por ejemplo: la motivación e impulsar el trabajo en equipo, es decir hacer sentir a los colaboradores que tienen una voz dentro de la organización puesto que eso deriva a que tengan una mejor productividad. Con respecto al clima laboral guarda relación porque tiene un enfoque humanístico que muestra importancia al hombre y a su grupo social de esta manera se crea un ambiente armonioso, en cuanto a la segunda variable satisfacción laboral muestra relación ya que la presente teoría promueve la autonomía y brinda la total confianza y apertura a los empleados lo cual está comprobado que estas características generan satisfacción a los colaboradores. Esta investigación se debe incluir porque se centra en la idea de la humanización y la importancia de las relaciones humanas, impulsando al logro de potencial que derivan a la satisfacción.
Teoría del clima organizacional Rensis Likert	Rensis Likert (1968)	La teoría del clima organizacional definida por Rensis Likert, menciona que el comportamiento demostrado por los sujetos que laboran en una organización, está relacionado con la conducta administrativa y las condiciones organizacionales que ellos mismos aprecian y observan, por ende se asegura que la relación está directamente establecida por la impresión del clima laboral, como los factores ligados al entorno, comunicación, tecnología y la posición jerárquica en la que se encuentra dentro de la institución, los sueldos, las actitudes que encuentra.	La teoría del clima organizacional está incluida en el trabajo porque menciona características relacionadas al área administrativa y la forma en cómo deben manejar a su personal para obtener un mejor clima organizacional que genere o facilite la eficacia, la motivación, la satisfacción en el trabajo. Es una teoría muy completa que establece el clima participativo como el impulsador de la eficacia a nivel individual y organizacional, por lo tanto, una empresa que se preocupe por la realización de sus trabajadores obtiene un mayor rendimiento.
Teoría de los dos factores por Herzberg	Frederick Herzberg	La teoría de los dos factores propuesta por Herzberg menciona los factores que explican la actitud de las personas en la organización y propone dos factores que encaminan el comportamiento de los trabajadores. Divide primero en los factores higiénicos, los cuales originan insatisfacción si es que son los inadecuados o se carecen en la organización. Cuando nos referimos a estos factores englobamos a las necesidades económicas, tales como el sueldo y beneficios, la política de la institución, entorno físico, relaciones con los compañeros, liderazgo, la jerarquía que ocupa, la seguridad laboral y por último el crecimiento y desarrollo que se obtiene en la empresa. Por último, menciona los factores enlazados a la motivación que se trata básicamente de la satisfacción, es decir los reconocimientos que brinda la empresa y que generan motivación, así también como la autonomía y la responsabilidad que se le otorga a cada colaborador.	La teoría de los dos factores propuesta por Herzberg menciona los factores que explican la actitud de las personas en la organización y propone dos factores que encaminan el comportamiento de los trabajadores. Divide primero en los factores higiénicos, los cuales originan insatisfacción si es que son los inadecuados o se carecen en la organización. Cuando nos referimos a estos factores englobamos a las necesidades económicas, tales como el sueldo y beneficios, la política de la institución, entorno físico, relaciones con los compañeros, liderazgo, la jerarquía que ocupa, la seguridad laboral y por último el crecimiento y desarrollo que se obtiene en la empresa. Por último, menciona los factores enlazados a la motivación que se trata básicamente de la satisfacción, es decir los reconocimientos que brinda la empresa y que generan motivación, así también como la autonomía y la responsabilidad que se le otorga a cada colaborador.

## Matriz 9. Construcción de la categoría

Categoría: Clima Laboral					
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
<b>Cita textual</b>	El clima organizacional o laboral es el constructo intangible que se relaciona a la percepción que poseen los trabajadores sobre su entorno laboral. Es el tono emocional interno de los empleados de la entidad con respecto a distintos factores en un momento dado (Charry, 2018).	Clima laboral es la percepción que tiene todo trabajador con respecto a su ambiente laboral, es decir como desempeña su labor de tareas dentro de la organización y asimismo como se relaciona con los demás miembros de la empresa (Palma, 2004).	El clima organizacional, aunque se le ha llamado de diferentes formas con el pasar de los años, entre ellas, medio laboral o ambiente laboral, está formado por una serie de características que son relativamente estables en una organización y permanentes en el tiempo, y se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa. Este es un fenómeno que hace más de 60 años viene despertando el interés de sus estudiosos (Guillén, 2013).	El clima organizacional es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización (Brancato & Juri, 2011).	El clima laboral es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento. El concepto de clima laboral abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación (Hurtado, 2015).
<b>Parfraseo</b>	Es una construcción hecha en base a la percepción de cada trabajador sobre su centro de labores, está relacionado con sus emociones, creado por diversos factores.	Se define como la impresión que guarda cada trabajador relacionado al ambiente laboral, como la forma en la que realiza sus labores y su desempeño hasta la forma en que se relaciona con cada compañero y superiores.	El clima organizacional está construido por diversas características que son establecidas en la organización, que son distintas en todas las organizaciones y en cada área, lo cual ha despertado mucho interés en profesionales del tema.	El clima organizacional es una opinión personal en base a la percepción del personal de una empresa que se involucra con el desempeño de la organización.	El clima laboral es el resultado de la unión de diversas características del entorno que son percibidas por los miembros de la empresa, esta variable influye fuertemente en el desempeño.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. <i>Comunicación</i> , 25-34.	Palma, S. (2004). <i>Escala de clima laboral CL-SPC</i> . Lima: Cartolan.	Guillén, M. (2013). Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones. <i>Revista Cubana de Salud Pública</i> , 242-252.	Brancato, B., & Juri, F. (2011). <i>¿Puede influir el clima laboral en la productividad?</i> Mendoza: Universidad nacional de cuyo.	Hurtado, R. (2015). <i>El clima laboral y la productividad del personal operario agrícola fundo Muchik de la empresa Danper Trujillo SAC 2014</i> . Trujillo: Universidad nacional de Trujillo.
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Los mencionados conceptos aportarán a la comprensión de diversos puntos de vistas y significados sobre el clima laboral, los cuales nos darán un soporte en el estudio. Se tomó en cuenta el primer y segundo concepto dado que comparten una parecida definición porque mencionaron que es un constructo intangible creado de acuerdo al entorno entonces ayudarán a comprender cómo debe desarrollarse las relaciones laborales para crear un ambiente laboral agradable para todos. Así como el tercer concepto que menciona que se debe identificar las características distintivas de la organización para conocer los factores que dificultan el clima. En el concepto 4 vuelven a mencionar y definen como una percepción que puede llegar a perjudicar el desempeño y por último en el quinto concepto menciona la importancia de los factores ambientales para la construcción de un clima óptimo.				
<b>Redacción final</b>	Según los autores (Charry, 2018; Guillén, 2013; Palma, 2004; Brancato y Juri, 2011; Hurtado, 2015) sustentan que el clima laboral es una construcción que nace desde diversas percepciones personales de los individuos sobre su área de trabajo, puesto que cada individuo asimila acciones de formas diferentes y teniendo en cuenta que el clima laboral es diferente en cada organización, esta variable influye fuertemente y de manera directa con el desempeño. Los mencionados conceptos aportarán a la comprensión de diversos puntos de vistas y significados sobre el clima organizacional, los cuales nos darán un soporte en el estudio. Se tomó en cuenta el primer y segundo concepto dado que comparten una parecida definición porque mencionaron que es un constructo intangible creado de acuerdo al entorno entonces ayudarán a comprender cómo debe desarrollarse las relaciones laborales para crear un ambiente laboral agradable para todos. Así como, el tercer concepto que alude que se debe identificar las características distintivas de la organización para conocer los factores que dificultan el clima. En el concepto 4 vuelven a mencionar y definen como una percepción que puede llegar a perjudicar el desempeño y por último en el quinto concepto menciona la importancia de los factores ambientales para la elaboración de un clima óptimo.				
<b>Redacción de la categoría de estudio</b>	Clima laboral es la percepción que tiene todo trabajador con respecto a su ambiente laboral, es decir como desempeña su labor de tareas dentro de la organización y asimismo como se relaciona con los demás miembros de la empresa (Palma, 2004).				

Construcción de las subcategorías								
Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Subcategoría 1:			Subcategoría 2:		Subcategoría 3:		Subcategoría 4:
	Realización Personal			Involucramiento laboral		Comunicación		Condiciones laborales
Construcción de los indicadores	I1	Desarrollo personal	I5	Compromiso	I9	Percepción del nivel de fluidez	I13	Reconocimiento
	I2	Oportunidades de progresar	I6	Cumplimiento	I10		I14	Remuneraciones justas
	I3	Desarrollo de habilidades	I7	El empleado como factor clave del éxito	I11		I15	Tecnología
	I4		I8		I12		I16	
Cita textual de la subcategoría	la apreciación hacia el empleado con posibilidades a mejorar y de superación en el medio ambiente laboral (Palma, 2004).			el compromiso y deber que tiene todo trabajador con sus labores y responsabilidades con la organización y el cumplimiento de sus tareas laborales (Palma, 2004).		Promover el dialogo dentro de las organizaciones e información tanto interna para los colaboradores y clientes con la finalidad de tener más fluidez y claridad en las tareas laborales (Palma, 2004)		Prever y facilitar las herramientas necesarias para el trabajo de los colaboradores y así puedan cumplir con su labor y mejorar las tareas laborales (Palma, 2004).
	Es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permite avanzar y sentirse realizados (Mancisidor, 2016).			Es la identificación que tiene el empleado con los valores organizacionales y el compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización, contribuyendo al logro de las metas organizacionales y logrando un mejor desempeño y calidad en su tarea (Mancisidor, 2016).		Las organizaciones están formadas por un grupo de personas que interactúan en un marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos. Estas personas dentro del contexto ocupan distintas posiciones y distintos roles. El flujo de mensajes entre estas personas de denomina redes de comunicación y la dirección de las redes de comunicación dan origen las formas clásicas de comunicación: Descendente, ascendentes y horizontal (Goldhaber, 2005).		Es el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas (Mancisidor, 2016).
	es un concepto que se ha asociado a la motivación del empleado en el trabajo, a la satisfacción que sientan de sí mismos, de sus logros y al reconocimiento que reciban por parte de la organización (Certo, 2001).			Se refiere al proceso libre y participativo del trabajador en aquellas decisiones que inciden directamente en su actividad productiva, donde se usa la capacidad total de los empleados y está diseñado para alentar el compromiso y los buenos resultados de la organización (Carrillo, Salinas, Real, Belmont, & González, 2013).		La comunicación cumple cuatro funciones dentro de las organizaciones: Control, motivación, expresión emocional e información. La función de control, recae sobre las conductas de interacción entre los integrantes la organización con las distintas jerarquías de autoridad o lineamientos formales y obediencia a las normas que lo trabajadores tienen que cumplir y seguir. La comunicación estimula la motivación para el éxito de las distintas tareas u obligaciones, la retroalimentación en el avance hacia la meta y reforzamiento de las conductas que mantienen la motivación y la comunicación (Robbins, 2013)		son concebidas como el conjunto de circunstancias y características materiales, ecológicas, económicas, políticas, organizacionales, entre otras, a través de las cuales se efectúan las relaciones laborales (Martínez, Oviedo, & Luna, 2013).
Parfraseo	La realización personal se considera como la visión del trabajador con ansias de superación y mejora, relacionados al ámbito laboral es decir la búsqueda del progreso (Palma, 2004).			El involucramiento laboral es el nivel de compromiso de todo trabajador tiene hacia su trabajo y responsabilidades que le asigna su organización y el deber del debido		La comunicación significa la manera en cómo se relacionan en una empresa y transmiten información tanto de manera interna como externa al relacionarnos con		Las condiciones laborales se encargan de proporcionar los elementos necesarios a los trabajadores para cumplir las actividades de la forma más eficiente posible, así mismo busca una mejora de las actividades laborales (Palma, 2004)



		cumplimiento eficiente de sus tareas asignadas (Palma, 2004).	los trabajadores y emitirles las funciones con claridad y fluidez (Palma, 2004).	
	Es la manera en cómo aprecia un trabajador a las oportunidades que se presentan en el medio laboral y que ayudan al desarrollo con una mirada al futuro, lo que les permite sentirse realizados (Mancisidor, 2016).	Es la manera en la cual el trabajador se siente identificado con los valores existentes de su organización, así como el compromiso para apoyar al desarrollo de la empresa, llegando a los objetivos trazados de forma eficiente (Mancisidor, 2016).	Las organizaciones están establecidas por grupos de personas con distintos roles y posiciones que intercambian mensajes dentro de un marco sistemático para lograr los objetivos, a esto se le denomina redes de comunicación entre las cuales se encuentran distintos tipos de comunicación, tales como descendente, ascendente y horizontal (Goldhaber, 2005).	Se refiere cuando la institución abastece los materiales de tipo materiales, económicos y psicosociales que son vitales para cumplir y llegar a los objetivos de las tareas delimitadas de la forma más eficiente posible (Mancisidor, 2016).
	Es un término que comúnmente está ligado a la motivación del colaborador, a la satisfacción que sienten por sus logros obtenidos y al término reconocimiento en el aspecto laboral (Certo, 2001).	Es un proceso involucrador del empleado con las decisiones de la organización relacionado con sus actividades productivas, está elaborado para afianzar el compromiso (Carrillo, Salinas, Real, Belmont, & González, 2013).	La comunicación cumple deberes en las organizaciones, cómo la motivación, control, información y expresión emocional. Se menciona control debido a que involucra las interacciones de los integrantes de la organización con las diversas jerarquías y las normas que se deben cumplir, también la comunicación promueve la motivación para el cumplimiento de deberes (Robbins, 2013)	Las condiciones laborales son consideradas como un conjunto de diversas características de tipo material, ecológicas, políticas y económicas, entre otras más, mediante estas condiciones se ejecutan las relaciones laborales (Martínez, Oviedo, & Luna, 2013).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Palma, S. (2004). <i>Escala de clima laboral CL-SPC</i> . Lima: Cartolan.	Palma, S. (2004). <i>Escala de clima laboral CL-SPC</i> . Lima: Cartolan.	Palma, S. (2004). <i>Escala de clima laboral CL-SPC</i> . Lima: Cartolan.	Palma, S. (2004). <i>Escala de clima laboral CL-SPC</i> . Lima: Cartolan.
	Mancisidor, E. (2016). <i>Percepción del clima organizacional y rasgos de personalidad mediante el big five en trabajadores de una empresa privada</i> . Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.	Mancisidor, E. (2016). <i>Percepción del clima organizacional y rasgos de personalidad mediante el big five en trabajadores de una empresa privada</i> . Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.	Goldhaber, G. (2005). <i>Comunicación Organizacional</i> . México: Diana.	Mancisidor, E. (2016). <i>Percepción del clima organizacional y rasgos de personalidad mediante el big five en trabajadores de una empresa privada</i> . Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
	Certo, S. (2001). <i>Administración moderna</i> . Caracas: Person Educación de Colombia	Carrillo, M., Salinas, R., Real, G., Belmont, E., & González, M. (2013). Organización e involucramiento en el trabajo. Un estudio de caso. <i>Entre ciencias: diálogos en la Sociedad del conocimiento</i> , 61-75.	Robbins, S. (2013). <i>Comportamiento organizacional</i> . México: Pearson Educación.	Martínez, L., Oviedo, O., & Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. <i>Salud Uninorte</i> , 542-560.
<b>Redacción final</b>	Palma (2004) manifestó que la realización personal se considera como la visión del trabajador con ansias de superación y mejora, relacionados al ámbito laboral es decir la búsqueda del progreso. En tanto, desde el punto de vista de Mancisidor (2016) se sustentó que es la manera en cómo aprecia un trabajador a las oportunidades que se presentan en el medio laboral y que ayudan al desarrollo con una mirada al futuro, lo que les permite sentirse realizados. Asimismo, Certo (2001) indicó que es un término que comúnmente está ligado a la motivación del colaborador, a la satisfacción	Palma (2004) afirmó que el involucramiento laboral es el nivel de compromiso de todo trabajador tiene hacia su trabajo y responsabilidades que le asigna su organización y el deber del debido cumplimiento eficiente de sus tareas asignadas. Como expresa Mancisidor (2016) el involucramiento laboral es la manera en la cual el trabajador se siente identificado con los valores existentes de su organización, así como el compromiso para apoyar al desarrollo de la empresa, llegando a los objetivos trazados de forma eficiente. En la opinión de Carrillo, Salinas, Real, Belmont,	Empleando las palabras de Palma (2004) la comunicación significa la manera en cómo se relacionan en una empresa y transmiten información tanto de manera interna como externa al relacionarnos con los trabajadores y emitirles las funciones con claridad y fluidez. Por otra parte, Goldhaber (2005) mencionó que las organizaciones están establecidas por grupos de personas con distintos roles y posiciones que intercambian mensajes dentro de un marco sistemático para lograr los objetivos, a esto se le denomina redes de comunicación entre las cuales se	Como señala Palma (2004) las condiciones laborales se encargan de proporcionar los elementos necesarios a los trabajadores para cumplir las actividades de la forma más eficiente posible, así mismo busca una mejora de las actividades laborales. Por otro lado Mancisidor (2016) expresa que el término condiciones laborales se refiere cuando la institución abastece los materiales de tipo materiales, económicos y psicosociales que son vitales para cumplir y llegar a los objetivos de las tareas delimitadas de la forma más eficiente posible. Por otro lado Martínez, Oviedo, & Luna (2013) reiteran que son consideradas como un conjunto de diversas

	<p>que sienten por sus logros obtenidos y al término reconocimiento en el aspecto laboral.</p>	<p>&amp; González (2013) lo definen como un proceso involucrador del empleado con las decisiones de la organización relacionado con sus actividades productivas, está elaborado para afianzar el compromiso.</p>	<p>encuentran distintos tipos de comunicación, tales como descendente, ascendente y horizontal. Igualmente, Robbins (2013) afirma que la comunicación cumple deberes en las organizaciones, como la motivación, control, información y expresión emocional. Se menciona control debido a que involucra las interacciones de los integrantes de la organización con las diversas jerarquías y las normas que se deben cumplir, también la comunicación promueve la motivación para el cumplimiento de deberes.</p>	<p>características de tipo material, ecológicas, políticas y económicas, entre otras más, mediante estas condiciones se ejecutan las relaciones laborales.</p>
--	--	--	---	--

### Matriz 10. Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. . Teoría X y Y</li> <li>2. . Teoría de las relaciones humanas</li> <li>3. . Teoría del clima organizacional</li> <li>4. . Teoría de los dos factores</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dicha teoría permite que el profesional pueda obtener un crecimiento a nivel personal y profesional. Además, que los líderes o encargados, se preocupan en darle las condiciones y herramientas más adecuadas para que los trabajadores desarrollen sus labores de forma óptima.</li> <li>2. Esta teoría está incluida en el trabajo porque menciona características relacionadas al área administrativa y la forma en cómo deben manejar a su personal para obtener un mejor clima organizacional que genere o facilite la eficacia, la motivación, la satisfacción en el trabajo.</li> <li>3. Por último, menciona los factores enlazados a la motivación que se trata básicamente de la satisfacción, es decir los reconocimientos que brinda la empresa y que generan motivación, así también como la autonomía y la responsabilidad que se le otorga a cada colaborador</li> </ol>
<b>Redacción final</b>	<p>La teoría X y Y, la teoría de las relaciones humanas, la teoría del clima organizacional y la teoría de los 2 factores son tomados en cuenta debido a que se encuentran directamente relacionada con la variable de estudio, la cual es clima laboral, por lo tanto es importante implementarlas en la investigación, para comprender a fondo el comportamiento y la motivación que mueve al ser humano dentro de una organización.</p>
Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. . Debido a las deficiencias observadas que están relacionadas con el manejo de talento humano, lo cual genera un alto grado de insatisfacción.</li> <li>2. . Existe una baja retención del talento humano</li> <li>3. . Las organizaciones deben ofrecer un clima laboral que desarrolle el talento humano, así como otros factores que den como resultado satisfacción.</li> <li>4. Brindará un panorama más expandido de cómo se percibe la variable de estudio.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porque con el estudio se podrá indagar profundamente las deficiencias causantes de insatisfacción y ayudará a que se pueda establecer un plan de mejora con el objetivo de establecer un clima laboral óptimo que genere satisfacción.</li> <li>2. . Se podrá implementar incentivos que sean atractivos para el personal.</li> <li>3. . Porque se podrá instaurar un clima organizacional que conozca las habilidades y necesidades de cada individuo, de esta forma se explotará el potencial de cada uno de ellos.</li> <li>4. . Plantear soluciones eficientes en busca de mejora.</li> </ol>

<b>Redacción final</b>	La presente investigación analizará los siguientes puntos: las deficiencias observadas que están relacionadas con el manejo de talento humano, lo cual genera un alto grado de insatisfacción, la baja retención del talento humano, factores que brinden satisfacción a los colaboradores y también brindará un panorama más expandido de cómo se percibe la variable de estudio. Los resultados procedentes de la investigación permitirá indagar profundamente las deficiencias causantes de insatisfacción y ayudará a que se pueda establecer un plan de mejora con el objetivo de instaurar un clima laboral óptimo, podrá implementar incentivos que sean atractivos para el personal, también apoyará a determinar un clima organizacional que conozca las habilidades y necesidades de cada individuo, de esta forma se explotará el potencial de cada uno de ellos y finalmente planteará soluciones eficientes en busca de mejora.
------------------------	---

<b>Justificación metodológica</b>	
<b>¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque cualitativo?</b>	<b>¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar la investigación?</b>
1. . Porque nos va a permitir explorar cómo se ve el clima desde la perspectiva de los trabajadores para identificar necesidades 2. . Permite analizar profundamente el comportamiento humano y cuáles son las razones de dichos comportamientos. 3. . Podrá generar nuevos descubrimientos 4. . Permite la comunicación directa con los sujetos de investigación.	5. . La técnica entrevista ayudará a obtener una respuesta más espontanea de los entrevistados 6. . Permite tener una información más completa, amplia y personalizada 7. . Ayuda a obtener posibles variables e hipótesis. 8. .
<b>Redacción final</b>	El presente estudio se justifica mediante el aporte del enfoque cualitativo debido a que nos va a permitir explorar cómo se ve el clima desde la perspectiva de los trabajadores para identificar necesidades, permitirá analizar profundamente el comportamiento humano y cuáles son las razones de dichos comportamientos, podrá generar nuevos descubrimientos y finalmente posibilitará la comunicación directa con los sujetos de investigación. La técnica que se utilizará será entrevista porque ayudará a obtener una respuesta más espontanea de los entrevistados, así como tener una información más completa, amplia y personalizada además ayuda a conseguir posibles variables e hipótesis.

**Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos**

<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>
¿Cuál es la situación del clima laboral según los trabajadores de un hospital nacional, Lima 2020?	Analizar la situación del clima laboral en un hospital nacional según los trabajadores de un hospital nacional, Lima 2020.	X
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>
¿Cómo se encuentra el factor realización personal según los trabajadores de un hospital nacional, Lima 2020? ¿Cómo se encuentra el factor involucramiento laboral según los trabajadores de un hospital nacional, Lima 2020?	Analizar el factor realización personal en el clima laboral de un hospital nacional, Lima 2020.  Analizar el factor comunicación en el clima laboral de un hospital nacional, Lima 2020.	X
¿Cómo se encuentra el factor comunicación según los trabajadores de un hospital nacional, Lima 2020? ¿Cómo se encuentra el factor condición laboral según los trabajadores de un hospital nacional, Lima 2020?	Analizar el factor condiciones laborales en el clima laboral de un hospital nacional, Lima 2020.  Analizar el factor involucramiento laboral en el clima laboral de un hospital nacional, Lima 2020.	X

Enfoque de investigación CUALITATIVA			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
<b>Cita textual</b>	La investigación cualitativa abarca el estudio, uso y recolección de una variedad de materiales empíricos - estudio de caso, experiencia personal, introspectiva, historia de vida, entrevista, textos observacionales, históricos, interaccionales y visuales- que describen los momentos habituales y problemáticos y los significados en la vida de los individuos (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019)	La investigación cualitativa describe y analiza las conductas sociales colectivas e individuales, las opiniones, los pensamientos y las percepciones. El investigador interpreta fenómenos según los valores que la gente le facilita (McMillan y Schumacher, 2005).	El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos (Fernández, Baptista, & Hernández, 2014).
<b>Parfraseo</b>	Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana (2019) afirmaron que la investigación cualitativa trata sobre la recaudación, investigación y uso de una diversidad de elementos tipo empíricos tales como experiencias personales, estudios de caso, historias de vida, textos, entrevistas, relatos historicos que detallan momentos usuales y problemáticos así como los significados en la vida de cada sujeto.	McMillan y Schumacher (2005) sustentaron que la investigación de enfoque cualitativa se basa en la descripción y en el proceso de análisis de las conductas sociales de manera colectiva e individual, cómo impresiones, comentarios y pensamientos. Para esto cada investigador deduce fenómenos según lo indicado por lo que le facilita la gente.	Fernández, Baptista y Hernández (2014) indicaron que el enfoque cualitativo se deja llevar por asuntos de investigación. Al contrario del enfoque cuantitativo, difiere en que el estudio cualitativo es capaz de construir preguntas e hipotesis tanto así como antes, durante y al finalizar una recolección y analisis de datos
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística</i> . Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador.	McMillan, J., & Schumacher, S. (2005). <i>Investigación educativa</i> . Madrid: Pearson Educación.	Fernández, C., Baptista, P., & Hernández, R. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> . México D.F.: McGraw-Hill.
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Permitirá la recolección de información a través de una búsqueda, analizando diversas conductas presentes, así también como las percepciones, comentarios y demás que describen la rutina y servirán de soporte para la investigación.		
<b>Redacción final</b>	Según Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana (2019) afirmaron que la investigación cualitativa trata sobre la recaudación, indagación y uso de una diversidad de elementos tipo empíricos tales como experiencias personales, estudios de caso, historias de vida, textos, entrevistas, relatos históricos que detallan momentos usuales y problemáticos, así como los significados en la vida de cada sujeto. Asimismo, Fernández, Baptista y Hernández (2014) indicaron que el enfoque cualitativo se deja llevar por asuntos de investigación. Al contrario del enfoque cuantitativo, difiere en que el estudio cualitativo es capaz de construir preguntas e hipótesis tanto, así como antes, durante y al finalizar una recolección y análisis de datos, Por último, McMillan y Schumacher (2005) sustentaron que la investigación de enfoque cualitativa se basa en la descripción y en el proceso de análisis de las conductas sociales de manera colectiva e individual, cómo impresiones, comentarios y pensamientos. Para esto cada investigador deduce fenómenos conforme a lo indicado por lo que le facilita la gente. El aporte del concepto es que permitirá la recolección de información a través de una búsqueda, analizando diversos comportamientos presentes, así también como las percepciones, comentarios y demás que describen la rutina y servirán de soporte para la investigación.		

Método de investigación 1: Estudio de caso			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
<b>Cita textual</b>	Dentro del ámbito de la metodología científica de investigación en educación lo apreciamos como un método que, a su vez, se compone de un sistema de métodos que, de forma lógica y coordinada se complementan entre sí, con el propósito de llevar a cabo un estudio en profundidad acerca de un problema en particular, previamente determinado. Esto significa que mediante el empleo de este método es posible penetrar en la esencia de una problemática dada, detallando cada una de sus partes constituyentes, para lo cual se requiere de un desempeño metodológico que no puede sustentarse en la aplicación de un método investigativo único (Soto y Escribano, 2019).	Un estudio de caso es un <u>tipo de investigación</u> presente en las ciencias sociales que consiste en la observación detallada de un sujeto de estudio (también conocido como caso). Este <u>tipo de investigación</u> es típico de disciplinas como la psicología, la sociología y la antropología.  Los estudios de caso forman parte de la <u>investigación cualitativa</u> ; es decir, aquella investigación que se centra en estudiar un fenómeno en profundidad en lugar de usar la estadística para sacar conclusiones generales (LIFEDER, 2020).	Una investigación empírica que investiga un fenómeno contemporáneo en su contexto real, donde los límites entre el fenómeno y el contexto no se muestran de forma precisa, y en el que múltiples fuentes de evidencia son utilizadas (Yin, 2003).
<b>Parfraseo</b>	Soto y Escribano (2019) describieron que es un método que a la vez pertenece a un sistema de métodos que se complementa de una manera lógica y ordenada con el objetivo final de realizar una investigación a profundidad de un fenómeno, es decir si se emplea este método es posible adentrarse en la esencia de la problemática detallando cada elemento que lo constituye.	LIFEDER (2020) afirmó el estudio de caso es un tipo de investigación que se encuentra en las denominadas ciencias sociales y trata sobre emplear un análisis detallado de un caso, además mencionó que es frecuente en disciplinas tales como sociología, psicología y antropología y pertenece a la investigación de enfoque cualitativa.	Yin (2003) sostuvo que el estudio de caso se trata de indagar un fenómeno en específico ubicado en un contexto real en el cual los márgenes entre contexto y fenómeno no se manifiesten de manera precisa y donde se utilice diversas fuentes de evidencia.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Soto, E., & Escribano, E. (2019). El método estudio de caso y su significado en la investigación educativa. <i>Red de Investigadores Educativos Chihuahua</i> , 203-221.	LIFEDER. (05 de octubre de 2020). <a href="https://www.lifeder.com/estudio-caso/">https://www.lifeder.com/estudio-caso/</a> . Obtenido de <a href="http://www.lifeder.com/estudio-caso/">www.lifeder.com/estudio-caso/</a> : <a href="https://www.lifeder.com/estudio-caso/">https://www.lifeder.com/estudio-caso/</a>	Yin, R. (2003). <i>Case study research Design and Methods</i> . California: SAGE Publications.
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Ayudará a establecer el análisis de un fenómeno en particular a través de la observación y profundizar en la esencia principal de la problemática.		
<b>Redacción final</b>	Según LIFEDER (2020) afirmó que el estudio de caso es un tipo de investigación que se encuentra en las denominadas ciencias sociales y trata sobre emplear un análisis detallado de un caso, además mencionó que es frecuente en disciplinas tales como sociología, psicología y antropología y pertenece a la investigación de enfoque cualitativa. A su vez, Soto y Escribano (2019) describieron que es un método que a la vez pertenece a un sistema de métodos que se complementa de una manera lógica y ordenada con el objetivo final de realizar un estudio a profundidad de un fenómeno, es decir si se emplea este método es posible adentrarse en la esencia de la problemática detallando cada elemento que lo constituye. Asimismo, Yin (2003) sostuvo que el estudio de caso se trata de indagar un fenómeno en específico ubicado en un contexto real en el cual los márgenes entre contexto y fenómeno no se manifiesten de manera precisa y donde se utilice diversas fuentes de evidencia. El aporte de este concepto es que ayudará a establecer el análisis de un fenómeno en particular a través de la observación y profundizar en la esencia principal de la problemática.		

<b>Método de investigación 2: analítico</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	El método analítico ha sido un procedimiento que descompone un todo en sus elementos básicos y, por tanto, que va de lo general (lo compuesto) a lo específico (lo simple), es posible concebirlo también como un camino que parte de los fenómenos para llegar a las leyes, es decir, de los efectos a las causas (Echavarría, Ramírez, Zuluaga y Ortiz, 2010).	Se define como un método científico aplicado al análisis de los discursos que pueden tener diversas formas de expresión, tales como las costumbres, el arte, los juegos lingüísticos y, de manera fundamental, la palabra hablada o escrita (Lopera, Ramírez, Zuluaga, & Ortiz, 2010).	El método analítico de investigación es una forma de estudio que implica habilidades como el <u>pensamiento crítico</u> y la evaluación de hechos e información relativa a la investigación que se está llevando a cabo. La idea es encontrar los elementos principales detrás del tema que se está analizando para comprenderlo en profundidad (LIFEDER, 2020).
<b>Parfraseo</b>	Echavarría, Ramírez, Zuluaga y Ortiz (2010) mencionaron que el método analítico es un proceso encargado de dispersar un todo en elementos básicos, es decir comienza de forma general y se dirige a un específico o también se comprende como un efecto y causa.	Lopera, Ramírez, Zuluaga, & Ortiz (2010) definieron al método analítico como científico dirigido al estudio de los discursos que tienen variadas formas de expresión como los juegos lingüísticos, costumbres, entre otros y principalmente la palabra ya sea escrita o hablada	De acuerdo con LIFEDER (2020), el método analítico se considera un tipo de estudio que conlleva habilidades tales como la evaluación de hechos, el pensamiento crítico e información importante al estudio que se está realizando. El propósito es hallar elementos importantes posteriores del fenómeno que se está indagando para discernirlo a profundidad.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Echavarría, J., Ramírez, C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2010). El método analítico como método natural. <i>Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas</i> , 1-28.	Lopera, J., Ramírez, C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2010). <i>El método analítico</i> . Medellín: Universidad de Antioquia	LIFEDER. (05 de octubre de 2020). <a href="https://www.lifeder.com/estudio-caso/">https://www.lifeder.com/estudio-caso/</a> . Obtenido de <a href="https://www.lifeder.com/estudio-caso/">www.lifeder.com/estudio-caso/</a> : <a href="https://www.lifeder.com/estudio-caso/">https://www.lifeder.com/estudio-caso/</a>
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	El aporte del concepto es que permite analizar diversas formas de expresión de una forma amplia hasta una manera específica de un fenómeno por lo cual se aplicará un pensamiento crítico.		
<b>Redacción final</b>	De acuerdo con LIFEDER (2020), el método analítico se considera un tipo de estudio que conlleva habilidades tales como la evaluación de hechos, el pensamiento crítico e información sustancial al estudio que se está realizando. El propósito es hallar elementos importantes posteriores del fenómeno que se está indagando para discernirlo a profundidad. Del mismo modo, Lopera, Ramírez, Zuluaga, & Ortiz (2010) definieron al método analítico como científico dirigido al estudio de los discursos que tienen variadas formas de expresión como los juegos lingüísticos, costumbres, entre otros y principalmente la palabra ya sea escrita o hablada. Igualmente, Echavarría, Ramírez, Zuluaga y Ortiz (2010) mencionaron que el método analítico es un proceso encargado de dispersar un todo en elementos básicos, es decir comienza de forma general y se dirige a un específico o también se comprende como un efecto y causa. El aporte del concepto es que permite analizar diversas maneras de expresión de una forma amplia hasta una manera específica de un fenómeno por lo cual se aplicará un pensamiento crítico.		



<b>Método de investigación 3: inductivo</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	El método inductivo crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones (Behar, 2008).	La inducción permite pasar de los hechos particulares a los principios generales. Consiste en partir de la observación de múltiples hechos o fenómenos para luego clasificarlos y llegar a establecer las relaciones o puntos de conexión entre ellos pudiendo concluir en una teoría inferida inductivamente porque la teoría se encuentra contenida en los fenómenos (Hurtado y Toro, 2005).	Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría (Bernal, 2010).
<b>Parfraseo</b>	Behar (2008) señaló que el metodo inductivo establece leyes en base a una detallada contemplación de hechos y sucesos, a través de la generalización de actitudes observadas	Hurtado y Toro (2005) definieron al método inductivo cómo la manera de pasar de sucesos particulares a principios generales. Se basa en comenzar desde la observación de múltiples sucesos y después pasar a calificarlos, llegando a establecer vínculos entre ellos llegando a la conclusión de una teoría inferida.	Bernal (2010) afirmó que el método inductivo emplea el razonamiento para lograr conclusiones que nacen de sucesos particulares validados para obtener conclusiones de forma general. El método parte de una investigación individual de sucesos y manifiestan resultados universales que se establecen como principios o leyes.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Behar, D. (2008). <i>Metodología de la investigación</i> . Ediciones Shalom.	Hurtado, I., & Toro, J. (2005). <i>Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio</i> . Valencia: Episteme Consultores Asociados C. A.	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la investigación</i> . Bogotá: Pearson Educación.
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	El concepto contribuirá a la implementación de la observación de los hechos y descubrir cuáles son los puntos de conexión para llegar a una teoría.		
<b>Redacción final</b>	Según Bernal (2010) afirmó que el método inductivo emplea el razonamiento para lograr conclusiones que nacen de hechos particulares validados para obtener deducciones de forma general. El método parte de una investigación individual de sucesos y manifiestan resultados universales que se establecen como principios o leyes. Por otro lado, Behar (2008) señaló que el método inductivo establece leyes con base en una detallada contemplación de hechos y sucesos, a través de la generalización de actitudes observadas. Para finalizar, Hurtado y Toro (2005) definieron al método inductivo cómo la manera de pasar de sucesos particulares a principios generales. Se basa en comenzar desde la observación de múltiples sucesos y después pasar a calificarlos, llegando a establecer vínculos entre ellos llegando a la conclusión de una teoría inferida. El concepto contribuirá a la implementación de la observación de los hechos y descubrir cuáles son los puntos de conexión para llegar a una teoría.		

Categorización de la categoría (ver matriz 9)							
Sub categoría	Indicador			Ítem			
Realización Personal	Desarrollo personal, oportunidades de progreso, desarrollo de habilidades.						
Involucramiento laboral	Compromiso, cumplimiento, el empleado como factor clave del éxito.						
Comunicación	Percepción del nivel de fluidez						
Condiciones laborales	Reconocimiento, remuneraciones justas, tecnología						
Escenario de estudio							
Crterios							
Lugar geográfico	Hospital nacional, Lima-Perú						
Provincia/Departamento	Lima / lima / Perú						
Descripción del escenario vinculado al problema	El estudio se llevará a cabo en un hospital nacional ubicado en Lima, Perú. El problema identificado es un clima organizacional inadecuado mencionado por el personal del hospital.						
Participantes							
Crterios	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
Género	Masculino	Masculino	Femenino				
Edad	42	38	56				
Profesión/ocupación	Encargado de cuentas corrientes	Trabajador del área de recursos humanos	Enfermera				

<b>Justificar por qué se seleccionó a los sujetos</b>	Los sujetos seleccionados son tomados en cuenta debido a los años de experiencia laborando en la organización, por lo cual ellos son los indicados para especificarnos sobre el clima laboral percibido por ellos y sus compañeros.
---	---

<b>Técnica de recopilación de datos 1: ENTREVISTA</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Ésta se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia claro está, que se puede entrevistar a cada miembro del grupo individualmente o en conjunto; esto sin intentar llevar a cabo una dinámica grupal, lo que sería un grupo de enfoque (Fernández, Baptista, & Hernández, 2014).	Las entrevistas requieren que previamente el investigador concrete la fecha, hora y lugar para aplicar la guía de entrevista, sin embargo, en el desarrollo el investigador puede realizar una repregunta para obtener mayor información, no obstante, se debe de tener cuidado, porque el dialogo podría orientarse hacia otro tema y ello invalidaría la información obtenida (Carhuacho, Nolazco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019).	La entrevista, desde el punto de vista del método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. Por razones obvias sólo se emplea, salvo raras excepciones, en las ciencias humanas (Behar, 2008).
<b>Parfraseo</b>	Fernández, Baptista, & Hernández (2014) señalaron que la entrevista es un momento donde dos personas se juntan para dialogar e intercambiar información entre ambas personas, en este caso (entrevistado y entrevistador) podría darse entre un grupo o parejas, pero de forma individual o conjuntamente, teniendo en cuenta que no puede entablarse como dinámica grupal debido a que eso es otro término conocido como grupo de enfoque.	Carhuacho, Nolazco, Sichei, Guerrero, & Casana (2019) mencionaron que la entrevista necesita que en un principio el entrevistador establezca la fecha, hora y lugar exacta para la aplicación de la guía, no obstante durante el proceso el entrevistador a cargo podría repreguntar con el fin de recaudar más información a fondo por lo tanto es importante tener un singular cuidado en el replanteamiento puesto que la entrevista puede dirigirse a otro tema.	Cómo señala Behar (2008), la entrevista es un manera específica de intercomunicación social que posee como propósito recoger datos para una investigación, es decir el individuo en este caso el investigador será el encargado de entablar las preguntas a sujetos que sean capaces de aportarle información valiosa, entablando entre ambos una conversación peculiar, en donde un lado busca el recojo de cierta información y la otra parte le provee la información, principalmente se emplea para las ciencias humanas.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Fernández, C., Baptista, P., & Hernández, R. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> . México D.F.: McGraw-Hill.	Carhuacho, I., Nolazco, F., Sichei, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística</i> . Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador.	Behar, D. (2008). <i>Metodología de la investigación</i> . Ediciones Shalom.
<b>Utilidad/aporte del concepto</b>	El aporte de la técnica es conocer el proceso de desarrollo de una entrevista de forma que se pueda recoger toda la información necesaria y vital para la investigación.		
<b>Redacción final</b>	Cómo señala Behar (2008), la entrevista es una manera específica de intercomunicación social que posee como propósito recolectar datos para una investigación, es decir el individuo en este caso el investigador será el encargado de entablar las preguntas a sujetos que sean capaces de aportarle información valiosa, entablando entre ambos una conversación peculiar, en donde un lado busca el recojo de cierta información y la otra parte le provee la información, principalmente se emplea para las ciencias humanas. Asimismo Carhuacho, Nolazco, Sichei, Guerrero y Casana (2019) mencionaron que la entrevista necesita que en un principio el entrevistador establezca la fecha, hora y lugar exacta para la aplicación de la guía, no obstante durante el proceso el entrevistador a cargo podría repreguntar con el fin de recaudar más información a fondo por lo tanto es considerable tener un singular cuidado en el replanteamiento, puesto que la entrevista puede dirigirse a otro tema. Por		

	otro lado, Fernández, Baptista, & Hernández (2014) señalaron que la entrevista es un momento donde dos personas se juntan para dialogar e intercambiar datos entre ambas personas, en este caso (entrevistado y entrevistador) podría darse entre un grupo o parejas, pero de forma individual o conjuntamente, teniendo en cuenta que no puede entablarse como dinámica grupal debido a que eso es otro término conocido como grupo de enfoque. El aporte de la técnica es conocer el procedimiento de desarrollo de una entrevista de forma que se pueda recoger toda la información necesaria y vital para la investigación.
--	---

<b>Instrumento de recopilación de datos: Guía de entrevista</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	La guía de entrevista se trata de una lista de áreas generales que deben cubrirse con cada informante. En la situación de entrevista el investigador decide cómo enunciar las preguntas y cuándo formularlas. La guía de la entrevista sirve solamente para recordar que se deben hacer preguntas sobre ciertos temas (Taylor & Bogdan, 2012).	La guía de entrevista debe contener los datos generales de identificación del entrevistado; datos censales o sociológicos; y datos concernientes al tema de investigación. Este documento previamente debe ser revisado y confrontado con el objetivo de la investigación (Hurtado, 2000).	la lista de los puntos a tratar y las preguntas que un entrevistador va a formular al entrevistado en dicha conversación, las cuales deben generar respuestas coherentes de acuerdo con la finalidad de la entrevista (LIFEDER, 2020).
<b>Parafraseo</b>	Según Taylor & Bogdan (2012) la guía de entrevista trata de un repertorio de áreas que se debe abarcar con cada entrevistado. Enfocándonos en la situación de la entrevista la persona encargada es decir el entrevistador va a determinar cómo formular las preguntas, entonces la guía de entrevista es un recordatorio del orden y de qué preguntas sobre temas en particular se deben hacer.	Hurtado (2000) afirmó que en la guía de entrevista se debe escribir los datos que identifiquen al sujeto entrevistado, datos de tipo sociológico o censal así como los relacionados a la investigación, teniendo en cuenta que antes debe haber sido revisado y comparado con la finalidad del estudio.	LIFEDER (2020) indicó que la guía de entrevista se trata de un listado el cual lleva detallado los puntos que se deben tocar así como las preguntas que cada entrevistador va a formular a cada sujeto en el intercambio de palabras y debe darnos respuestas a las incógnitas, relacionado al fin de la entrevista.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Taylor, S., & Bogdan, R. (2012). <i>Introducción a los métodos cualitativos de investigación</i> . Buenos Aires: Paidós .	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación holística</i> . Caracas: Fundación Sypal.	LIFEDER. (05 de Octubre de 2020). <a href="https://www.lifeder.com/estudio-caso/">https://www.lifeder.com/estudio-caso/</a> . Obtenido de <a href="https://www.lifeder.com/estudio-caso/">www.lifeder.com/estudio-caso/</a> : <a href="https://www.lifeder.com/estudio-caso/">https://www.lifeder.com/estudio-caso/</a>
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	La guía de entrevista ayudará en la elaboración de la lista de puntos a tocar y las preguntas que deben ser integradas teniendo en cuenta las áreas que deben ser investigadas.		
<b>Redacción final</b>	Citando a LIFEDER (2020) se indicó que la guía de entrevista se basa en un listado el cual lleva detallado los puntos que se deben tocar así como las preguntas que cada entrevistador va a enunciar a cada sujeto en el intercambio de palabras y debe darnos respuestas a las incógnitas, relacionado con el fin de la entrevista. De igual modo, Taylor y Bogdan (2012) sustentaron que la guía de entrevista trata de un repertorio de áreas que se debe abarcar con cada entrevistado. Enfocándonos en la situación de la entrevista el sujeto encargado es decir el entrevistador va a determinar cómo formular las preguntas, entonces la guía de entrevista es un recordatorio del orden y de qué preguntas sobre temas en particular se deben elaborar. Asimismo Hurtado (2000) afirmó que en la guía de entrevista se debe escribir las referencias que identifiquen al sujeto entrevistado, datos de tipo sociológico o censal así como los relacionados con la investigación, teniendo en cuenta que antes debe haber sido revisado y comparado con la finalidad del estudio. La guía de entrevista ayudará en la elaboración de la lista de puntos a tocar y las preguntas que deben ser integradas teniendo en cuenta las áreas que deben ser investigadas.		

<b>Ficha técnica del instrumento</b>	Nombre:
	Autor:
	Año:
	Subcategorías – ítems/preguntas:

<b>Procedimiento</b>	
<b>Paso 1:</b>	Se elaboró las matrices
<b>Paso 2:</b>	Se va a preparar el boceto de la guía de entrevista
<b>Paso 3:</b>	Se preparán las preguntas para los informants
<b>Paso 4:</b>	Se agendará una fecha para poder llevar a cabo la entrevista.
<b>Paso 5:</b>	Se procederá a realizar la triangulación de datos adquiridos de la entrevista.

<b>Método de análisis de datos: TRIANGULACIÓN</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Siempre y cuando el tiempo y los recursos lo permitan, es conveniente tener varias fuentes de información y métodos para recolectar los datos. En la indagación cualitativa poseemos una mayor riqueza, amplitud y profundidad de datos si provienen de diferentes actores del proceso, de distintas fuentes y de una mayor variedad de formas de recolección. Al hecho de utilizar diferentes fuentes y métodos de recolección se le denomina triangulación de datos (Fernández, Baptista, & Hernández, 2014).	Consiste en una estrategia de investigación mediante la cual un mismo objeto de estudio pedagógico es abordado desde diferentes perspectivas de contraste o momentos temporales donde la triangulación se pone en juego al comparar datos; contraoponer las perspectivas de diferentes investigadores; o comparar teorías, contextos, instrumentos, agentes o métodos de forma diacrónica o sincrónica en el tiempo (Rodríguez, Pozo y Gutiérrez, 2006).	Hace referencia a la utilización de diferentes estrategias y fuentes de información sobre un recogida de datos, permite contrastar la información recabada. La triangulación de datos puede ser: a) temporal: son datos recogidos en distintas fechas para comprobar si los resultados son constantes; b) espacial: los datos recogidos se hacen en distintos lugares para comprobar coincidencias; c) personal: diferentes muestras de sujetos (Aguilar y Barroso, 2015).
<b>Parfraseo</b>	Fernández, Baptista, & Hernández (2014) argumentaron que triangulación se define como la acción de emplear variadas métodos y fuentes de recolección puesto que en la investigación cualitativa se debe tener una profundidad y riqueza de información.	Rodríguez, Pozo y Gutiérrez (2006) señalaron que la triangulación se trata de un plan de investigación a través de la cual un objeto de estudio es estudiado a través de diferentes puntos de vista los cuales son de contraste y con diferentes tiempos	En la opinión de Aguilar y Barroso (2015), la triangulación se basa en emplear diversas fuentes de información y estrategias para acopiar información, se divide en temporal, el cual trata de información que fue obtenida en tiempos

			diferentes con el fin de ver si son constantes., el segundo es espacial, lo cual trata sobre información de diferentes lugares para buscar las similitudes, por último la triangulación personal el cual abarca distintas muestras de individuos.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Fernández, C., Baptista, P., & Hernández, R. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> . México D.F.: McGraw-Hill.	Rodríguez, C., Pozo, T., & Gutiérrez, J. (2006). La triangulación analítica como recurso para la validación de estudios de encuesta recurrentes e investigaciones de réplica en Educación Superior. <i>Revista electrónica de investigación y evaluación educativa</i> , 289-305.	Aguilar, S., & Barroso, J. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. <i>Revista de Medios y Educación</i> , 73-88.
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	La triangulación permitirá confrontar los datos que vamos a obtener tales como los puntos de vista de los diferentes investigadores, permitirá el uso de variadas fuentes.		
<b>Redacción final</b>	Según los aportes de Fernández, Baptista, & Hernández, (2014); Aguilar y Barroso (2015); Rodríguez, Pozo y Gutiérrez (2006) afirmaron que triangulación se define como la acción de emplear variadas métodos y fuentes de recolección, puesto que en la investigación cualitativa se debe tener una profundidad y riqueza de información. Además, mencionaron que se trata de un plan de investigación a través de la cual un objeto de estudio es estudiado a través de múltiples puntos de vista los cuales son de contraste y con diferentes tiempos. Finalmente, definieron que se basa en emplear diversas fuentes de información y estrategias para acopiar datos, se divide en temporal, el cual trata de información que fue obtenida en tiempos diferentes con el fin de observar si son constantes., el segundo es espacial, lo cual trata sobre información de varios lugares para buscar las similitudes, por último la triangulación personal el cual abarca distintas muestras de individuos. La triangulación posibilitará confrontar los datos que vamos a obtener tales como los puntos de vista de los diferentes investigadores, permitirá el uso de diversas fuentes.		

<b>Aspectos éticos</b>	
<b>APA</b>	En la presente investigación se utilizará el estilo APA sexta edición para la redacción de los trabajos de investigación.
<b>Muestra</b>	Se utilizará las unidades informantes
<b>Data</b>	Se utilizará los resultados de la entrevista y los estados financieros.