



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES

ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

**“CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE
ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL
HOSPITAL NACIONAL DE LIMA 2021”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

AUTOR:

LIC. RAMOS ORTIZ GLADYS ALICIA

ASESOR:

Mg: ORFELINA MARIÑAS ACEVEDO

<https://orcid.org/0000-0001-7901-6336>

LIMA – PERÚ

2021

Índice General

RESUMEN	4
ABSTRAC	5
I. INTRODUCCIÓN	6
II. MATERIALES Y MÉTODOS	11
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS-CRONOGRAMA DE ACTIVIDAD	14
IV. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO	15
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	16
ANEXOS	20

Índice de Anexos

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables	21
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos	22
Anexo C. Consentimiento informado y/o Asentimiento informado	25

RESUMEN

Objetivo: Determinar el clima organizacional en el personal de enfermería del servicio de emergencias del hospital nacional de Lima, 2021. **Materiales y métodos:** Este estudio se realiza en base a las premisas del enfoque cuantitativo y el diseño metodológico es el no experimental-descriptivo. La población estará conformada por 34 personal de enfermería que laboran en el área de Emergencia. En la recolección de datos se empleará la técnica de encuesta y el instrumento fue elaborado por el Comité Técnico del Ministerio de Salud. Se realizó la validación de la claridad de los ítems está comprendido con 30 ítems, los cuales están clasificados por: la Primera dimensión cultura organizacional con 10 ítems. El segundo Diseño Organizacional con 10 ítems y finalmente potencial humano con 10 ítems. Utilizando la Escala tipo Likert.

Palabras clave: Clima laboral, Trabajador, Organización, institución

ABSTRACT

Objective: To determine the organizational climate in the nursing staff of the emergency service of the national hospital of Lima, 2021.**Materials and methods:** This study is carried out based on the premises of the quantitative approach and the methodological design is non-experimental-descriptive. The population will be made up of 34 nursing personnel who work in the Emergency area. In the data collection, the survey technique will be used and the instrument was prepared by the Technical Committee of the Ministry of Health. The clarity of the items was validated. It is comprised of 30 items, which are classified by: the First dimension of organizational culture with 10 items. The second Organizational Design with 10 items and finally human potential with 10 items. Using the Likert-type Scale.

Keywords: Work environment, Worker, Organization, institution.

I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional se refiere al medio ambiente, donde el personal perciben repercusiones en el comportamiento donde laboran en su medio ambiente humano y físico y un buen clima organizacional, lo que genera comportamientos diversos con el resultado de esta interacción favorecerá y se respirará un ambiente agradable en la organización.(1)

La Organización Mundial de la Salud (OMS), es mejorar el cuidado y la salud, lo cual nos lleva a realizar estudios sobre el clima organizacional ya que es uno de los problemas situacionales que se da en una institución laboral. (2)

El clima organizacional, hoy en día es el proceso de mejoramiento y la continuidad, “a través de su análisis y observación donde los empleados dentro de una institución se encuentre cómodo donde continúen en sus actividades y, debido al desempeño, cumplimiento en cada institución. (3)

A nivel internacional, ACSENDO, Es su estudio menciona soluciones tecnológicas para el talento humano. Donde se realizó un estudio. En América en el 2014 un porcentaje de 76.7% de los profesionales de salud presenta un clima organizacional “por mejorar” y llama la atención que el 23.3% se observa que el resultado muy bajo, Los resultados presentan una variación y continua, y Chile con un (71,88%), Uruguay (70,38%) y nuestro país con el 68,02%. (4)

En Perú, en 2017, se realizó un estudio del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced se observa el nivel de clima organizacional es insatisfactorio (55%) e insatisfecho laboralmente con (65%). El resultado fue significativa sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral. (5)

Según, el estudio realizado en Trujillo, en el año 2018, en el hospital Víctor ramos guardia en el servicio de emergencia, tuvo una muestra de 34 enfermeros, el cual fueron los resultados, El Clima organizacional el 55,9% profesional de enfermería percibe, donde la cultura hospitalaria, el diseño del hospital y el potencial humano del área de trabajo. (6)

Viendo los resultados de las cifras obtenidos mediante los estudios, Esta investigación se desarrolla principalmente, en la institución, del Hospital nacional de lima, donde se relaciona con las actividades del profesional de enfermería, por lo cual habrá un aporte ya que en los últimos años sobre la importancia de investigar y el sistema de salud tanto en atención como el desarrollo de la actividad laboral entre los integrantes de la institución.

El clima organizacional, es un lugar donde se producen y orientan su nivel de eficiencia en el trabajo; que las percepciones de los individuos son compartidas en los procesos organizacionales, desde políticas, remuneración. (7)

Chiavenato, en su observación realizó una conceptualización sobre el clima organizacional u organizacional que captan los integrantes o grupo, y el trabajo donde desarrollaran en su centro laboral y que directamente, es la forma de cómo portarse dentro del trabajo en una institución. (8)

Importancia del clima organizacional, Analizar, evaluar el sobre el clima laboral. E Indicar y sostener una mejora que nos indique el trabajo a realizar y desarrollar una investigación donde se debe tener en cuenta las actualizaciones para formular un buen trabajo a realizar. (9)

Medición sobre el clima organizacional, Ya que es un trabajo que capta, y sea los estudios o investigaciones sobre el clima organizacional. Las investigaciones donde observan. (10)

Características del Clima Organizacional, Es sobre la experiencia del clima es observada, donde evalúan miembros sobre la organización donde el trabajador realizar sus actividades dentro de una organización para realizar un trabajo en equipo. (11)

Dimensión cultura organizacional .Es el conjunto y valores con las cuales los individuos interactúan dentro de una organización. La cultura organizacional: Es un ambiente o el clima dentro de la organización que afecta a cada individuo dentro de ella. Como el conjunto de valores y pensamiento. Motivación: Donde los trabajadores tienen un una acción que les permite desarrollar sus habilidades dentro de la organización. Mediante estrategias que permitan enfocar en la culminación del camino o meta. Identidad: Está considerado como una forma de pertenecer a un centro laboral. (12)

Diseño organizacional. Sistema organizado por una persona, y desarrollan 4 indicadores: Estructura: Está organizada por el empleado de la institución acerca de reglas, trabajos, que presentan en su desarrollo laboral) Toma de decisiones: procesos donde el individuo elige dos o más opciones en la empresa) Comunicación organizacional: es el conjunto de individuos donde se organizan (es donde tienen los empleados la facilidad para ser entendidos).Remuneración: Es una forma que se realiza pagos o remunera a los trabajadores se reconoce por trabajo realizado. (13)

Dimensión potencial humano. Sistema donde está compuesto por profesionales. Recompensa: Es un incentivo para el trabajador y el motivo por un factor exterior. Liderazgo: conjunto de habilidades donde el personal se desempeña con entusiasmo, logros de metas y objetivos. Confort: Es la tranquilidad por el bien de

un mismo que genera bienestar El confort, al individuo tanto físico como mental. (14)

Teoría de Jean Watson, la teorista sobre las personas es darle una atención de cuidado, y depende sobre lo aprendido, y su historia de vida, sobre las oportunidades desarrollo profesional. La autora, señala también que es imprescindible favorecedor para los cuidadores, un medio de valores. "Experiencia a y el entorno del trabajo son los mayores componentes que contribuyen al aprendizaje del cuidado. (15)

Teoría de R, Likert Brunet (1987) Es una teoría "que se considera. La reacción de una persona ante cualquier situación, porque cada persona es un ser único que se adapta a un ambiente según como lo capte, nos sintamos bien, y estará mejorando el clima organizacional, en las escuelas esto puede variar en el tiempo, ya que va depender de las vivencias que uno lleva consigo mismo. (16)

Carballo y colaboradores (17), En México, en el año 2015, se realizó una investigación fue "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal operativo Federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco- 2015", cuyo objetivo fue conocer la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral, La población 97 enfermeras y se aplicaron dos instrumentos cuestionario, La muestra 70 enfermeras, el enfoque fue de tipo cuantitativo, El método el estudio de corte transversal. Los resultados es el 76% resultado es favorable, y el 42% y el resultado es satisfecho laboralmente, Se concluyó el clima organizacional, principalmente basado en la confianza es amigable por parte de la jefatura.

Peralta (18), en Bolivia, en el año 2017, Estudio "clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la banca privada la paz- 2017" con el objetivo Relacionar las dimensiones intervinientes del clima organizacional y los factores que componen la satisfacción laboral en el personal de enfermería ,La población con 74 enfermeras, el tipo muestra será no probabilística, Los instrumentos se utilizó un cuestionario sociodemográfico, El enfoque es cuantitativa, con el tipo de método descriptiva ,el diseño es no experimental, aplicación con escala Likert, y Los resultados el cual nos indica 84% y el 15% clima organizacional positivo negativo neutro muy positivo muy negativo, lo cual ,se concluye un clima organizacional como no negativo y no positivo de la institución.

Montero (19), en Colombia, en el año 2015, Se realizó tesis titulado "Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral HEGI Lérica, Tolima -2015", con el objetivo tuvo Diagnosticar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería , La población está conformado por 36 personal , muestreo no probabilístico,El enfoque cuantitativo, tipo de método descriptivo, de corte transversal ,población al personal de enfermería ,la encuesta se realizó 90

preguntas apartados ,y Los resultados fueron el 67%,Se concluye el clima organizacional manifiesta estar satisfactoriamente en lo laboral.

Apancho y colaboradores (20), En el Perú, en el año 2016, estudio titulado “Clima organizacional y la Satisfacción Laboral en Enfermeras de Cirugía y Centro Quirúrgico del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa -2016”, cuyo objetivo fue determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en el profesional de enfermería, La población estuvo Constituida por el total de 70 .El Instrumento utilizado fue la Encuesta, de 67 , El enfoque fue cuantitativo de tipo descriptivo con un diseño correlacional y de corte transversal, con 34 ítems que evalúan 3 indicadores y 11 dimensiones. Se concluye un Clima Organizacional saludable.

Arboleda (21), En el Perú, en el año 2015, estudio titulado “Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren - Callao 2016”, cuyo objetivo fue establecer la relación del Clima organizacional y satisfacción laboral, La población con 58. La técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, La muestra con 58 profesionales de enfermería. El enfoque cuantitativo tipo de estudio fue de corte transversal, Los resultados fueron.según percepción del personal de enfermería, fue muy favorable obtuvo el 58.6%, y con el 27.6% se observa un clima favorable y o alta satisfacción, Se concluye que el clima organizacional, tiene una significancia.

Gutiérrez y colaboradores (22), el Perú, en el año 2018, estudio titulado “clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la clínica san juan de dios, lima- 2018”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería de la clínica san juan de dios, lima 2018, La población de con 50 profesionales de enfermería. La encuesta, los cuestionarios de Likert, con 27 ítems y la satisfacción laboral con 17 ítems, Con el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo correlacional. Se concluye una relación significativa baja sobre el clima organizacional y satisfacción laboral.

Importancia de la investigación, mi trabajo proponer estrategias de intervención oportunas ,donde busca la retroalimentación de la información ya que brindara los hechos concretos de la variable en cuanto a su grado de conceptualización de cada una de ellas donde surge dimensionalmente, para favorecer el clima también evaluados con instrumentos que permitan medir, y servirá para las investigaciones futuras que busquen el bienestar y la estabilidad de los trabajadores de salud como hecho primordial en la calidad institucional. Sobre el sector público incluido relacionado la salud está aplicando la gestión para lograr una mejorar, entre las cuales se encuentra el recurso humano o potencial humano, un recurso primordial importante en todo el proceso productivo de cualquier organización o institución oportuna y la calidad con el toque humanizado que caracteriza este sistema.

Justificación teórica, lograra brindar y dar aportación teóricos sobre el clima organizacional el profesional que trabajan en el Servicio, en Emergencia del hospital nacional de lima, con los enriquecimiento científico existentes. Asimismo, el clima organizacional tiene aportando información a nivel institucional, nacional e internacional. Justificación práctica, en el clima de trabajo, y los componentes de su organización. Justificación metodológica, y colaboración significativa en la aportación de información y plan de trabajo donde produzcan mejoras en el mismo lugar y otros, brindando toda información a los demás.

Determinar el clima organizacional en el personal de enfermería del servicio de emergencias del hospital nacional de Lima, 2021

Identificar el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional, en el personal de enfermería del servicio de emergencias del hospital nacional de lima, 2021

Identificar el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional, en el personal de enfermería del servicio de emergencias del hospital nacional de lima, 2021

Identificar el clima organizacional en su dimensión potencial humano, en el personal de enfermería del servicio de emergencias del hospital nacional de lima, 2021

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En la investigación es de enfoque cuantitativo, dicha investigación busca mediante datos y hechos medibles interpretar una realidad o un resultado brindando una interpretación del caso. Es una investigación no experimental, porque son los hechos investigados tal como se manifiestan en un determinado momento. Descriptiva ya que las variables de estudios fueron estructuradas dimensionalmente entre sus características más representativas, todo ello de un modo temporal y con una zona de estudio definida y, de corte transversal, porque son los hechos investigados. (23)

2.2 POBLACIÓN

Se define como un conjunto de elementos de referencia sobre el que realizan las observaciones. La población es de 34 personal de enfermería del área de Emergencia del hospital nacional de Lima, 2021.

La Muestra Estará conformada por 34 enfermeras, con un muestreo no probabilístico de tipo censal, constituyendo la connotación de población Censal, la obtención de una muestra.

En cuanto a los criterios de inclusión tenemos: a los participantes profesionales de enfermería del área de emergencia el cual debe firmar el consentimiento informado, se firman previa información sobre los objetivos.

2.3 VARIABLE DE ESTUDIO:

El presente estudio de propiedades medibles en el área donde laboran el personal de salud, relacionada a la salud, es una variable cualitativa y su escala de medición es ordinal.

Definición conceptual: Es de referencia por los trabajadores relacionados a la salud de una organización referente al trabajo, el lugar de trabajo donde se da, las relaciones interpersonales espacio donde realizan sus actividades. (24)

Definición operacional: Es el proceso donde se organizan el personal de enfermería en relación con el trabajo, el área donde laboran, y las reglas de una institución de un trabajo. Este tipo de variable se midió con "Cuestionario del Clima Organizacional", aprobado por: La Dirección General Calidad Servicios MINSA, (2014), tiene como 30 enunciados que tienen sus 3 dimensiones. (25)

2.4 TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

La técnica se utilizará durante una recolección de información será la encuesta, y donde obtendrá información de gran importancia de forma segura y eficaz. (26)

El instrumento de recolección de información y la muestra de enfermeras que trabajan en el Servicio de Emergencia del hospital nacional de lima, será el cuestionario pre-elaborados. Por El Cuestionario de Clima Organizacional es un instrumento fue elaborado por el Comité Técnico del Ministerio de Salud. se realizó la validación de la claridad de los ítems se ejecutó por el cálculo del Coeficiente Alpha de Cron Bach, de consistencia interna, obteniéndose Alpha Total de 0.864. El instrumento se encuentra comprendido 30 ítems, los cuales están clasificados por: la Primera dimensión cultura organizacional con 10 ítems. El segundo Diseño Organizacional con 10 ítems y finalmente potencial humano con 10 ítems. Utilizando la Escala tipo Likert. (27)

2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Se solicitará se recolectara de información, y se solicitará permiso al director del hospital nacional de lima. Mediante la solicitud mencionando el motivo de estudio, el momento que tomará resolver la encuesta. En el momento aceptado el permiso, brindara el consentimiento informado a los participantes. Cada encuesta tiene un tiempo de 10 minutos, y se hará entrega (al finalizar).

2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

La recolección de datos se realizara en el mes de marzo del presente año esta actividad se realizará en 7 días consecutivos de la semana. A cada enfermero se les explicara los objetivos del estudio para invitarlos a participar, así mismo se le entregara el consentimiento informado para su debida participación. El llenado del cuestionario de cada enfermero tomara un tiempo aproximado de 15 a 20 minutos como promedio. Luego de terminar el cuestionario, se procederá a verificar cada una de las fichas, valorando la calidad del llenado, que se encuentre completo y se procederá a la sumatoria de la puntuación respectiva.

2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

La investigación del análisis estadístico donde involucrada en esta investigación y aplicará las pruebas estadísticas descriptivas, correlacionales y comprobar la hipótesis de estudio. Y obtener los datos donde se organizará por medio de un

programa Excel, presentarlo mediante dimensiones en porcentajes. Y de la variable se mostrara por separado, a medir la variable sin relacionarlo.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Principio de Autonomía: Está referido que los participantes en la investigación tomaron la decisión de hacerlo por ellos mismos sin alguna manipulación. Se aplicará mediante el consentimiento informado. (28)

Principio de Beneficencia: Busca beneficiar se les darán a conocer los resultados de la investigación de un buen clima organizacional del personal. (29)

Principio de No Maleficencia: no se dañará a ningún profesional de enfermería ni a la institución. (30)

Principio de Justicia: Este principio se refiere a que todos tiene las mismas oportunidades en igualdad, los beneficios y las responsabilidades. (31)

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - CRONOGRAMA DE ACTIVIDAD

ACTIVIDADES	2020-21																							
	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Situación Problemática			X	X																				
Realizar Búsqueda bibliográfica				X			X	X																
Realizar elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes					X	X																		
Realiza elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación							X	X																
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la de la investigación									X															
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación									X	X														
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo									X	X	X													
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos										X	X													
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos											X	X												
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información												X	X	X										
Elaboración de aspectos administrativos del estudio													X	X	X									
Realizar los anexos														X	X	X								

JUNIO JULIO

Aprobación del proyecto																		X	X				
Trabajo de campo																			X	X			
Redacción del informe final: Versión 1																			X	X	X		
Sustentación de informe final																					X	X	

IV. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO

Recursos humanos	Costo
investigador	S/ 1200
Asesor metodológico	S/ 1000
Asesor estadístico	S/ 400
Diseñador encuesta	S/ 200
Recursos materiales	costo
Utiles de oficina en general	S/ 120
USB	S/ 60
Internet	S/ 600
Laptop	S/1500
Total	S/ 5,080

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aburto H. Banales J. Habilidades directivas: Determinantes en el clima organizacional. Investigación y Ciencia. 2011; 19(51). p. 41-49 Disponible en. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67418397006>.
2. Organización Mundial de la Salud. Salud y derechos humanos [en línea]. 2017. [consultado el 10 de noviembre, 2020] Disponible en. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>.
3. Werther W. Davis K. Administración de recursos humanos [en línea]. México: Mc. Graw-Hill Interamericana; 2008. [Consultado el 10 de noviembre, 2020] Disponible en <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>.
4. Santana C. Cristancho F. Clima laboral en Latinoamérica. Ascendo [en línea] 2013 [consultado el 15 de noviembre, 2020] 60. Disponible en. <https://rdstation-static.s3.amazonaws.com/cms%2Ffiles%2F782%2F1436218067Estudio+de+Clima+Laboral+en+Am%C3%A9rica+Latina+2013-2014.pdf>.
5. Cavalcante J. Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas Secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía – Brasil). [Tesis Doctoral]. España: Universidad Autónoma de Barcelona; 2004. Disponible en. <http://hdl.handle.net/10803/5042>.
6. Silva K. Aldave Y. Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del hospital “Víctor ramos guardia” – Huaraz. [Tesis pregrado] Huaraz: Universidad privada Antenor Orrego; 2018. Disponible en. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/5103>.
7. Chiavenato I. Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones [en línea]. México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores; 2009. [Consultado el 17 de noviembre, 2020] disponible en. <https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>.

8. Sarella L. Paravic T. Satisfacción laboral en enfermeras (os) que trabajen en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU). Revista ciencia y enfermería [en línea]. 2002 [consultado el 19 de noviembre, 2020]. 2002. 8(2). Disponible en. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005.
9. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional [en línea]. 2011[consultado el 1 de noviembre, 2020] 2:37. Disponible en <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>.
10. García M. Ibarra L. Diagnóstico de Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato. [Tesis pregrado]. México: Universidad de Guanajuato; 2012. Disponible en. <https://www.eumed.net/libros/index.html>.
11. Gómez J. Sanmartín J. Martínez M. Conflictos éticos en la instauración de la ventilación mecánica: análisis de la actitud de profesionales de Cuidados Críticos, Emergencia y estudiantes [en línea]. 2001. [consultado el 28 de octubre, 2020] 201(7): 377. Disponible en. <https://www.revclinesp.es/en-conflictos-eticos-inauracionventilacionmecanica-articulo-13015705>.
12. Álvarez S. La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto. [Internet] [Citado 29 de septiembre 2015] Disponible en: 180 http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2002/alvarez_vs/html/index-frames.html
13. Cota J. Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de bachillerato tecnológico de CD. Obregón, Sonora. Revista Ciencias Administrativas [en línea]. 2017. [consultado el 13 de enero, 2019]. 10: 6. Disponible en. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5116/511653854004/index.html>.
14. Eden, The water y coffee company. Satisfacción laboral: factores de influencia positivos y negativos [en línea]. 2018. [consultado el 15 enero, 2019]. Disponible en: <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>.

15. Watson J. Caring science and the next decade of holistic healing: transforming self and system from the inside out. *Beginnings Spring* [en línea] 2010. [Consultado el 19 Nov 2014]. 30(2): 11. Disponible en: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1046/j.1365.2648.2002.02112.x/pdf>.
16. Brunet L. El clima del trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias [en línea] Monterrey: Editorial Trillas; 1987. [Consultado el 12 de noviembre, 2020]. Disponible en: <https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>.
17. Carballo A. Priego H. Avalos M. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en tabasco. *Original Administración* [en línea]. 2015 [consultado el 2 de enero, 2018]. 21(59): 43-51. Disponible en: <http://ri.ujat.mx/bitstream/20.500.12107/1833/1/1011-876-A.pdf>.
18. Peralta H. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la banca privada. [Tesis de licenciatura]. La paz: Universidad mayor de san Andrés; 2017. Disponible en: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/11211>.
19. Montero W. Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral – HEGI, Lérica – Tolima, 2015. [Tesis de Especialidad]. Colombia: Universidad Nacional a Distancia – UNAD; 2015. Disponible en: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/6229>.
20. Apancho G. y Condori K. Clima organizacional y Satisfacción laboral en enfermeras de cirugía y centro quirúrgico, Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2016. [Tesis pregrado] Arequipa: Universidad nacional de San Agustín de Arequipa; 2016. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2357>.
21. Arboleda L. Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2016. [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8309>.
22. Gutiérrez G. Payano C. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la clínica san juan de dios, Lima 2018. [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad privada Norbert Wiener; 2018. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2361>.

23. Gonzales M, Olivares S. Comportamiento organizacional: Un enfoque latinoamericano. México D.F.: Compañía Editorial Continental S.A. (CECSA); 2001. 344 p. Disponible en: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/5798>
24. Organización Mundial de la Salud. Derecho a la salud. Nota descriptiva N° 323; 2013. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>
25. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional. Lima: Ediciones MINSA; 2011. http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf
26. Pinzón E. Clima organizacional. Las herramientas más efectivas para medir el clima organizacional. [Internet]. 2018 [acceso 13 ene de 2019]. Disponible en: <http://www.capitalhumano.com.co/gerencia/herramientas-para-evaluar-el-clima-laboral-y-la-importancia-de-hacerlo-4791>
27. Ministerio De Salud (MINSA). R.M. 468-2011. Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
28. Segredo AM. Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. Revista Cubana de Salud Pública 2017; 43(1): 57-67. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=197017517005>
29. Ramírez Mari L. Clima organizacional los programas de incentivos en las organizaciones. (2010) <http://www.gestiopolis.com/los-programas-de-incentivos-en-las-organizaciones/2010>
30. Palafox de Anda, Gustavo. Calidad en el Servicio. (2009) Disponible en: <http://mercadoempresa.blogspot.pe/2009/05/calidad-en-el-servicio.html>
31. Kerlinger, F. & Lee, H. Investigación del comportamiento. Principio de justicia Métodos de investigación en ciencias sociales. México DF: McGraw-Hill, 4ª ed. (2001) <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>

ANEXO

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
CLIMA ORGANIZACIONAL	Tipo de variable: Cualitativa Escala de medición: ordinal	Es de referencia por los trabajadores relacionados a la salud de una organización referente al trabajo, el lugar de trabajo donde se da, las relaciones interpersonales en el espacio donde realizan sus actividades.(24)	Es el proceso donde se organiza el personal de enfermería con respecto al trabajo, el área donde labora, y la normativa que puede afectar dicho trabajo. Este tipo de variable se midió con el "Cuestionario del Clima Organizacional", aprobado por: La Dirección General de Calidad de Servicios MINSa, (2014), con 30 enunciados que contienen sus 3 dimensiones. (25)	cultura organizacional	Cultura organizacional	10 ítems	Bueno Regular Malo	Sobre Las dimensiones EDCO se obtuvieron puntuaciones medias de los ítems, recogidos en una escala de Likert con 5 opciones de respuesta. con 3 dimensiones y cuestionarios De preguntas Referencial Estadístico Rho de Spearman
					Motivación			
					Identidad			
				Diseño organizacional	Estructura	10 Ítems		
					Toma de decisiones			
					Comunicación Organizacional			
				Potencial humano	Remuneración	10 ítems		
					Recompensa			
					Liderazgo			

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

I. PRESENTACION

Soy estudiante de enfermería de la Universidad María Auxiliadora, pedir la colaboración de ciertos datos que permitirán para un estudio. Estará compuesto por (30) preguntas. Lo que se busca con su empleo, de la situación real del Clima Organizacional, aportando información. Con una escala ascendente de Likert. Gracias por su participación.

II. INSTRUCCIONES GENERALES

Cada pregunta con atención. Escoge la opción que mejor se adapte a tu respuesta y márcala con una equis(X).

No mostrar tus respuestas sobre tu cuestionario una vez que hayas finalizado.

III. CUESTIONARIO

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Ámbito de aplicación: Colectivo e individual

Duración: 30 minutos aproximadamente.

	CLIMA ORGANIZACIONAL					
	CULTURA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
1	Estoy comprometido con la Organización del hospital					
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.					
3	Me interesa el desarrollo del hospital					
4	La información que se utilizan en mi organización es simples y facilitan la atención.					
5	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					
6	Mi equipo de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas					

7	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.					
8	Mi esfuerzo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.					
9	Se han programado actividades de recreación en los últimos seis meses.					
10	Puedo trabajar en quipos y que me brinden ayuda mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
	DISEÑO ORGANIZACIONAL					
11	En una organización se participa en la toma de decisiones.					
12	Las responsabilidades que desempeño corresponden a mi función.					
13	Mi jefe de trabajo me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
14	El salario y beneficios son razonables.					
15	Existen incentivos en el trabajo para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
16	Me siento a gusto de formar parte de la organización.					
17	Mi salario es adecuado en relación con el trabajo que realizó.					
18	Mi jefe comunica la realización de mi labor si hago mi trabajo.					
19	Conozco las funciones que debo realizar dentro de mi organización.					
20	Mi jefe inmediato se comunica con los trabajadores sobre las técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.					
	POTENCIAL HUMANO					
21	Nuestros directivos contribuyen a realizar condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					
22	Mi jefe está comprometido con el trabajo cuando se le llama.					
23	Es rápido para mis compañeros en el trabajo y sus nuevas ideas sean consideradas.					
24	Mis colaboradores en la organización tienen iniciativas para la solución sobre los trabajos.					

25	Los jefes organizan reconocimientos son que son distribuidos en forma adecuada.					
26	Estoy siempre sonriente.					
27	El trabajo es evaluado en forma adecuada.					
28	Mi lugar de trabajo es flexible y se adapta bien a los cambios.					
29	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
30	El orden y el aseo de los ambientes es adecuada.					

Anexo C. Consentimiento informado

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: “Clima Organizacional en el personal de Enfermería del servicio de Emergencias del Hospital nacional de lima – 2021”.

Nombre del investigador principal: Ramos Ortiz Gladys Alicia

Propósito del estudio: Determinar el clima organizacional en el personal de enfermería del servicio de emergencias del hospital nacional de Lima, 2021.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Ramos Ortiz Gladys Alicia autora del trabajo (teléfono móvil N° 42952747, autora del trabajo (teléfono) 917012422° al correo electrónico Alicia_140584@hotmail.com

Participación voluntaria: Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
--	------------------------

Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante