

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE**

**ESCUELA DE POSTGRADO**



**FACTORES QUE INCIDEN EN EL CLIMA LABORAL DEL  
SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL  
NACIONAL SERGIO E. BERNALES - LIMA NORTE - 2019**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO  
EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y FINANZAS  
INTERNACIONALES - MBA INTERNACIONAL**

**AUTOR**

Norma Soledad Angeles Pasión

Ruth Haydeé Mucha Montoya

**ASESOR**

Carmen Rosa Valdivia Arenas

**Lima, Perú**

2020

## Resumen

En la presente investigación se busca determinar los “Factores que inciden en el Clima Laboral del servicio de Neonatología del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima Norte, 2019”, y nos permitirá medir su clima laboral con el fin de entregar propuestas que permitan generar un Clima Laboral saludable. Para este propósito, se ha tomado como base el documento aprobado por el Ministerio de Salud según Resolución N° 468-2011-MINSA, la “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional-V.02”, que agrupa los indicadores en los factores cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano.

Los datos utilizados provienen de dos fuentes de información: primarias (encuesta aplicada a los trabajadores del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Sergio E. Bernales) y secundarias (documentos de gestión, resolución, libros). La encuesta para nuestro caso fue aplicada a 50 colaboradores del Servicio de Neonatología y permite evaluar cada indicador para después determinar cuál es el que más incide en el Clima Laboral.

Después de aplicar la encuesta a los trabajadores del Servicio de Neonatología, esta arroja como resultado de evaluación del Clima Laboral “Por Mejorar”, donde destacamos que el indicador Remuneración tiene una evaluación “No Saludable”.

Finalmente, el Clima Laboral del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, es percibido por sus trabajadores como medianamente favorable en función de los factores mencionados.

**Palabras clave:** Clima Laboral, Cultura Organizacional, Diseño Organizacional, Potencial Humano, Hospital Nacional Sergio E. Bernales.