



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA ABRIL - JUNIO
2013”**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADA EN
ENFERMERIA**

BACHILLER: MEDINA BORDA, SOONYI NAJELLY

AREQUIPA - PERÚ

2016

**“CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA ABRIL - JUNIO
2013”**

DEDICATORIA

A mis padres que en todo momento me ayudaron a seguir adelante con perseverancia y optimismo para lograr mis metas.

AGRADECIMIENTO

A todas aquellas personas quienes siempre han estado a mi lado dándome fuerza con sus palabras de aliento para continuar luchando día a día por alcanzar mis objetivos.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Analizar el clima organizacional del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa Abril - Junio 2013. Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de 41 enfermeras, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario tipo Likert modificado de 80 ítems, la validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de (0,869); la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de (0,74). La prueba de Hipótesis se realizó mediante el Chi Cuadrado con un valor de (6,14) y un nivel de significancia de $p < 0,05$.

El clima organizacional del profesional de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa Abril-Junio 2013, es No satisfactorio. Estos niveles se presentan de acuerdo a las apreciaciones que muestra el personal de enfermería que señalan lo siguiente: En Motivación, mi jefe inmediato no se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo, el jefe no permite que otra persona del área lo ayude a organizar el trabajo, en este hospital se busca que cada quien tome decisiones de cómo realizar nuestro trabajo. En Liderazgo, Las condiciones de trabajo no son buenas, aquí uno se auto motiva para la realización del trabajo, tampoco se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo. En Participación, el espíritu de equipo en este hospital no es excelente, los recursos limitados de nuestro departamento los compartimos fácilmente con otros grupos del hospital, los que poseen información no la dan a conocer fácilmente, en esta organización existen grupos que se oponen a todos los cambios.

Palabras Claves: *Clima organizacional, Profesional de enfermería, Motivación, Liderazgo.*

ABSTRACT

This study was Objective: To analyze the organizational climate of nursing professional service Emergency Regional Hospital Honorio Delgado of Arequipa from April to June 2013. It is a descriptive investigation, we worked with a sample of 41 nurses, for the gathering of the information was used a questionnaire modified 80 Likert type items, the validity of the instrument was performed using the concordance test expert judgment obtaining a value of (0.869); reliability was performed using Cronbach's alpha with a value of (0.74). Hypothesis testing was performed by Chi Square with a value of (6.14) and a significance level of $p < 0.05$.

The organizational climate of nursing professional service Emergency Regional Hospital Honorio Delgado of Arequipa April to June 2013, is not satisfactory. These levels are presented according to the findings showing nurses that said the following: Motivation, my immediate boss is not concerned because we understand our job well, the boss does not permit another person to the area to help him organize work in this hospital it is intended that each person make decisions about how our work. Leadership, working conditions are not good, here you motivated to carry out the work self, no additional incentives to those established in the work contract are given. Venture, the team spirit in this hospital is not excellent, the limited resources of our department readily shared with other groups in the hospital, those who possess information not give easily know, in this organization there are groups who oppose all the changes.

keywords: *Organizational climate, nurse, Motivation, Leadership*

INDICE

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	I
ABSTRAC	li
ÍNDICE	lii
INTRODUCCIÓN	vi
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Objetivos de la investigación	
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación del estudio	3
1.5. Limitaciones de la investigación	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del estudio	5
2.2. Base teórica	10
2.3. Definición de términos	22
2.4. Hipótesis	24
2.5. Variables	
2.5.1. Definición conceptual de la variable	24
2.5.2. Definición operacional de la variable	24
2.5.3. Operacionalización de la variable	26
CAPITULO III: METODOLOGIA	
3.1. Tipo y nivel de investigación	27

3.2. Descripción del ámbito de la investigación	28
3.3. Población y muestra	28
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	29
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	30
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	31
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	32
CAPÍTULO V: DISCUSION DE RESULTADOS	38
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
ANEXOS	
Matriz	
Instrumento	

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual globalizante y ante las exigencias que ello establece, los hospitales deben adaptarse y adecuarse a los nuevos requerimientos para mantener su vigencia.

Hall, citado por Álvarez, define el clima organizacional (CO), como todas aquellas características del ambiente organizacional que son percibidas por los trabajadores y que predisponen su comportamiento. Se asume que el CO es un factor determinante en el logro de los objetivos de las instituciones, incluyendo las de salud.

El Clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Para asegurar la estabilidad de su recurso humano, las instituciones de salud requieren establecer mecanismos de medición habitual de su CO, que va ligado con la motivación del personal y éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral.

El Hospital Regional Honorio Delgado tiene como objetivo principal, brindar servicios de salud de calidad, formar y desarrollar recursos humanos para la salud, buscando alcanzar la satisfacción del usuario y del personal del hospital, así como el sentido de pertenencia de este último. Por ello esta investigación tiene como propósito diagnosticar el Clima Organizacional del Hospital Regional Honorio Delgado.

La presente investigación para fines de estudio contiene:

Capítulo I: El problema de investigación, Planteamiento del problema, Formulación del problema, Objetivos de la investigación, Justificación del estudio, Limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, Antecedentes del estudio, Bases teóricas, Definición de términos, Variables su definición conceptual, operacional, y la operacionalización de la variable

Capítulo III: Metodología, Tipo y nivel de investigación, Descripción del ámbito de la investigación, Población y muestra, Técnicas e instrumentos para la recolección de datos, Validez y confiabilidad del instrumento y el Plan de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV: En él se hace mención a los resultados obtenidos después de procesar los datos.

Capítulo V: En él se realiza la discusión de los resultados obtenidos terminando con la presentación de las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos tiempos una de las preocupaciones de los organismos internacionales de salud, ha sido la implementación de nuevas estrategias sanitarias para el mejoramiento de los sistemas de salud que permita el logro de los objetivos mundiales de elevar la salud de la población. En este proceso de perfeccionamiento de los sistemas de salud, uno de los elementos a tener en cuenta es el análisis del clima organizacional donde se desempeñan los diferentes profesionales de la salud.⁽¹⁾

El clima organizacional, se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

El clima organizacional en los profesionales de la salud tiene una influencia significativa sobre su calidad de vida laboral y sobre la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones del sector sanitario. De igual manera, las actitudes que desarrollan los profesionales hacia los usuarios de la organización y el servicio que ofrecen están asociadas a los riesgos

laborales de su entorno laboral, siendo de especial relevancia en el sector sanitario los riesgos laborales de origen psicosocial debido a que los profesionales trabajan en continua interacción con personas.⁽²⁾

Particularmente las enfermeras, por las características de sus actividades, especialmente vocacional de ayuda y cuidados; lleva consigo altos niveles de responsabilidad, relaciones interpersonales y exigencias sociales, lo que amerita de un ambiente favorable que le permita ejercer su actividad de una manera eficiente y ser efectiva en la práctica diaria de atención a los pacientes.

Un estudio sobre enfermeras en países desarrollados como los Estados Unidos, Canadá, Inglaterra, Escocia y Alemania demostró que el 41 por ciento de las enfermeras de los hospitales no estaba satisfecho de su trabajo y 22 por ciento tenía intenciones de dejarlo en menos de un año.⁽³⁾

En el 2006 la Organización Mundial de la Salud planteó la urgencia de la crisis mundial de la fuerza laboral de la salud, que incluye a los profesionales de enfermería. A través de este informe se evidencia la insatisfacción de las enfermeras relacionados con sus ambientes de trabajo. Los motivos: ambientes negativos que afectan la salud física y psicológica de las enfermeras: tensión por carga exagerada de trabajo, turnos largos, bajo estatus profesional, relaciones difíciles y una serie de peligros en el lugar de trabajo, traen como consecuencia el abandono cada vez más prematuro de la profesión.⁽⁴⁾

En el Hospital Regional Honorio Delgado se observa que el profesional de enfermería dentro del clima organizacional hay factores como la Estructura, responsabilidad, relaciones, etc. que afecta al buen desempeño laboral.

Es por ello que se quiere estudiar el clima organizacional de la enfermera midiendo las consecuencias que trae el desequilibrio de ella.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el clima organizacional del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa Abril-Junio 2013?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1. Objetivo General

Analizar el clima organizacional del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa Abril - Junio 2013

1.3.2. Objetivos Específicos

- Analizar el clima organizacional del profesional de enfermería acerca de la motivación.
- Analizar el clima organizacional del profesional de enfermería acerca del liderazgo.
- Analizar el clima organizacional del profesional de enfermería referente a la reciprocidad.
- Analizar el clima organizacional del profesional de enfermería acerca de la participación.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

En toda organización el trabajo debe implicar un alto grado de compromiso, y al mismo tiempo debe ofrecer satisfacciones al trabajador, y esto sólo puede ser logrado a través de un clima organizacional estable.

Un clima organizacional estable, es una inversión a largo plazo. Los directores de las instituciones hospitalarias deben considerar de que el

medio forma parte del activo de la institución y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención.

Un clima organizacional adecuado permite lograr mejoras a corto y largo plazo. Si el clima organizacional no es favorable se produce el deterioro en el entorno laboral que lleva a la insatisfacción del trabajador, la no identificación con los objetivos y por ende una disminución de la productividad.

Por lo anteriormente señalado se considera importante dar a conocer como es el clima organizacional en el que se desenvuelve el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa , considerando a éste como factor determinante ya que tiene una influencia significativa sobre la calidad de vida laboral y sobre la calidad del servicio que ofrece la institución.

Al valorar como es el medio donde se desenvuelven las enfermeras es posible identificar si el clima organizacional representa un vínculo u obstáculo en su labor, permitiendo realizar las recomendaciones pertinentes para crear un punto de equilibrio con su entorno favoreciendo así un alto grado de compromiso de las enfermeras con su institución y por ende a un óptimo rendimiento.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

- La primera limitación corresponde a la población de estudio, que solo son las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa.
- La segunda limitación es que los resultados solo servirán para las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Piña Loyola, Carmen Niurka, realizó un estudio sobre Caracterización del Clima Organizacional del Policlínico Universitario Cecilio Ruiz de Zarate de la Provincia de Cienfuegos, 2009, Cuba, el tipo de investigación fue descriptiva de corte transversal con una población constituida por la totalidad de trabajadores (381) y estudiantes (37) utilizando al cuestionario como instrumento. Las conclusiones a las que se llegaron fueron las siguientes: “La dimensión Motivación en trabajadores, se comportó de forma no aceptable pues dos de sus categorías obtuvieron calificación inferior a tres; responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo, siendo la dimensión más afectada.

Las dimensiones Reciprocidad y Participación se comportaron de forma aceptable, con una categoría por debajo del límite inferior; la aplicación al trabajo y compromiso con la productividad, respectivamente. En los estudiantes, todas las dimensiones se comportaron de forma aceptable“. ⁽⁵⁾

Segredo Pérez, Alina María, realizó un estudio titulado **“Percepción del Clima Organizacional por Directores de policlínicos. Cuba, 2010”**, cuyo objetivo fue identificar la percepción de los directores de áreas de salud sobre el clima organizacional en sus instituciones. Se estudiaron cuatro dimensiones básicas: motivación, liderazgo, reciprocidad y participación. Se realizó una investigación descriptiva de corte transversal en 11 provincias del país para identificar la percepción de los directores de áreas de salud sobre el clima organizacional en sus instituciones

La exploración del clima organizacional es una herramienta evaluativa que consta de cuatro dimensiones básicas: motivación, liderazgo, reciprocidad y participación. A su vez estas dimensiones se subdividen en cuatro categorías cada una, que son abordados a través de cinco afirmaciones, las que conllevan a una puntuación que oscila entre 0 y 5 puntos, tomando como valor mínimo aceptable la puntuación de 3.

Entre las conclusiones a las que llegaron:

La primera dimensión estudiada fue el liderazgo, encontrándose cercano a la cifra mínima aceptable entre 3.2 y 3.9. De las dimensiones estudiadas esta es la de mejores resultados.

La dimensión Motivación, reflejo valores inaceptables con cifras entre 2.9 y 1,3 por debajo del límite inferior medio, es la dimensión más afectada y le sigue la dimensión Reciprocidad con dos

categorías por debajo del límite inferior, la aplicación al trabajo (2.4) y la retribución (2.8). Por lo que planteamos que el clima organizacional que perciben los directores de áreas en el lugar que se desempeñan no es totalmente adecuado, con dimensiones afectadas como la Motivación y la Reciprocidad.

En general las dimensiones del clima organizacional medido en los directores de áreas de salud en el país, el mejor comportamiento lo manifiesta la dimensión Liderazgo seguido de la dimensión Participación y Reciprocidad y el peor resultado lo aporta la dimensión Motivación con todas sus categorías por debajo del punto mínimo aceptable. ⁽⁶⁾

Bustamante - Ubilla Miguel A. realizó un estudio titulado Análisis del clima organizacional en el hospital regional de Talca. 2008, Chile. Se aplicó un cuestionario con 14 dimensiones y 71 indicadores a una muestra de 308 funcionarios. El análisis de datos consideró estadística descriptiva y estandarización de medias Likert en escala de 5 puntos. Las conclusiones a las que se llegó fueron las siguientes: “Se logró determinar que las variables esenciales representativas para medir el clima organizacional del Hospital Regional de Talca fueron 14, entre las cuales se mencionan: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Riesgo, Calidez, Apoyo, Administración del Conflicto, Estilo de Supervisión, Motivación Laboral, Equipo y Distribución de Personas y Material, Identidad, Estabilidad Laboral, Oportunidad de Desarrollo y Comunicación.” ⁽⁷⁾

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Arredondo Baquerizo, Digna Lidia realizó un estudio titulado Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en el personal del Hospital “Félix Mayorca Soto”. 2008, Lima,. Para el estudio se ha empleado dos instrumentos confiables y debidamente validados

para su uso en el Perú: El ICE de Bar-On, y la Escala de Percepción del Clima organizacional de Litwin y Stringer Se realizó un estudio observacional, correlacional y de corte transversal, en una población voluntaria conformada por 119 trabajadores. Las conclusiones a las que se llegaron fueron las siguientes: *“Se encontró un nivel promedio de inteligencia emocional. Al comparar los promedios de inteligencia emocional por sexo y grupo ocupacional, no se observó diferencias estadísticamente significativas. Se encontró que el 78.99% de trabajadores consideran que existe un clima bueno o aceptable. Al realizar la comparación entre grupos ocupacionales, se encontró diferencias estadísticamente significativas entre obstetras y enfermeros, obstetras y médicos; por lo que se llega a afirmar que las obstetras tienen mejor percepción del clima organizacional que los enfermeros y médicos. No hay diferencias significativas en los puntajes obtenidos por sexo. No existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; sin embargo, se encuentra que la IE participa indirectamente en el clima organizacional, considerando que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional”*.⁽⁸⁾

López Armes, Edy y Malpica Chipana, Karen realizaron un estudio titulado Inteligencia emocional y clima organizacional de los trabajadores de la municipalidad provincial de Concepción. 2008, Huancayo Perú Para el estudio se ha empleado los instrumentos como la encuesta y en una muestra aleatoria simple de 60 trabajadores administrativos: 31 mujeres y 29 varones y en el grado de instrucción 44 profesionales y 16 técnicos. La conclusión a la que se llegó fue la siguiente:

“La inteligencia emocional se relaciona con el clima organizacional, demostrando que a mayor inteligencia emocional mejor se daría el clima organizacional”.⁽⁹⁾

Álvarez Valverde, Shirley Yissela realizó un estudio titulado La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología. Abril - agosto 2005, Lima. Para el estudio se ha empleado los instrumentos como guía de observación y entrevista en una población voluntaria conformada por 157 trabajadores. La conclusión a la que se llegó fue la siguiente: “La cultura organizacional del INO es desequilibrada, puesto que el área operativa o explícita de la organización no guarda coherencia alguna con el área implícita de la misma (creencias, valores), lo que ha desencadenado en los grupos de referencia que la integran, actitudes conformistas, impulsivas y auto-proteccionistas identificadas a través del respeto por las reglas internas, culpabilidad cuando se rompen las normas, temor a represalias, dependencia, conducta estereotipada, confusión conceptual, temor a ser reprendido, oportunismo y control, entre muchos otros”⁽¹⁰⁾

Álvarez Valverde, Shirley Yissela, en Lima en el año 2009 realizó un estudio titulado **“La Cultura y el Clima Organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología”**, cuyo objetivo fue analizar la importancia de la cultura y clima organizacional como factores determinantes en la eficacia del personal en el Instituto de Oftalmología, identificando los principales problemas laborales y su influencia en el grado de satisfacción del paciente. El diseño de la investigación fue un estudio no experimental de tipo descriptivo-explicativo. La población contó con dos tipos de público los internos conformados por los trabajadores del INO (157) y los externos que en este caso serían los pacientes (1302). La técnica fue la encuesta y el

instrumento para el público interno el cuestionario modificado de Justo Villafañe, en donde este autor utiliza todos los aspectos del diseño del cuestionario de Likert. Para el público externo la información se recolectó sobre la base de un instrumento cualitativo: una encuesta de 8 preguntas. Las conclusiones a las que se llegaron fueron entre otras: *“Los climas organizacionales tensos influyen sobre la deserción del personal contratado calificado de la organización hacia otras fuentes de trabajo.”*

“Existe cierta disconformidad por la política administrativa actual, los trabajadores perciben que no existe una verdadera orientación hacia la innovación y los recursos humanos del INO.”

“Los trabajadores manifestaron un malestar por la falta de cooperación entre las áreas y por el poco mantenimiento que se les da a sus equipos de trabajo.”

“Un grupo de personas no se encuentra satisfecha con el puesto que tiene actualmente; Consideran que su nivel de formación profesional es superior a las necesidades del puesto, además opinan que no hay un buen sistema de ascenso interno.”

“Los trabajadores se auto motivan y desmotivan fácilmente ya que no perciben que se les esté considerando como personas que puedan aportar ideas creativas que mejoren su trabajo o que contribuyan al cambio.”⁽¹¹⁾

2.2. BASE TEÓRICA

2.2.1. Los profesionales de enfermería

Según diferentes teóricos enfermería se define de muchas formas así Henderson nos menciona que enfermería es ayudar al individuo, sano o enfermo, a realizar aquellas actividades que contribuyen a la salud o a su recuperación (o morir en paz), que el

individuo realizaría por sí mismo en caso de tener las fuerzas, los deseos o los conocimientos necesarios; Orem define la enfermería como un servicio humano, cuyo aspecto esencial es atender a la necesidad personal de realizar actividades de autocuidado de forma continua para el mantenimiento de la salud o la recuperación tras la enfermedad o la lesión; ayer nos dice que la enfermería posee un cuerpo propio de conocimiento, basado en la teoría científica y centrado en la salud y bienestar del usuario. La enfermería se preocupa de los aspectos psicológicos, espirituales, sociales y físicos de las personas. Asimismo, es un arte que implica el cuidado de los pacientes durante la enfermedad y la ayuda de éstos para alcanzar un potencial de salud máximo a lo largo de su ciclo vital y Rogers concibe la enfermería como arte o ciencia, identificando una única base de conocimientos que surge de la investigación científica y del análisis lógico, que es capaz de trasladarse a la práctica.

2.2.1.1. El Servicio de Enfermería

El servicio de enfermería puede definirse como la atención que proporciona en un hospital al paciente hospitalizado el grupo integrado por las enfermeras profesionales y sus auxiliares. En esta atención están involucrados una serie de aspectos humanos, propios de la profesión, como son aquellos de infundir confianza al paciente, proporcionarle la comodidad necesaria al mismo tiempo que vigilar su seguridad dentro de la institución, pues hay que recordar que el servicio de enfermería es el único que permanece alerta cuidando del enfermo las veinticuatro horas del día, todos los días del año. Además tiene a su cargo una serie de funciones administrativas que están relacionadas con el movimiento de los pacientes, el control del material y el equipo, la responsabilidad de mantener los formatos de la historia clínica al día, así como agregar los informes que provienen de los

exámenes de diagnóstico y tratamiento a fin de que expediente esté siempre actualizado. ⁽¹²⁾

Todos los factores que se han nombrado contribuyen en conjunto a proporcionarle la atención correcta desde el punto de vista de enfermería.

Sin embargo hay que considerar, que en la actitud de la enfermera, muchas veces influyen factores extra hospitalarios de tipo familiar, problemas económicos o sociales, que pueden hacer que esta llegue a su centro de trabajo con preocupaciones, que dificulten el establecimiento del vínculo con los enfermos.

Por otro lado, dentro del mismo hospital el trato inadecuado de parte de las supervisoras, los jefes o aún los médicos, pueden influir en la actitud de las enfermeras hacia el paciente y a veces inclusive los problemas como falta de material o equipos en el momento oportuno, la dificultad para conseguir los medicamentos, los sueldos relativamente bajos, las jornadas agobiantes, hacen que la enfermera se sobrecargue innecesariamente de una tensión que no favorecerá la correcta actitud hacia el enfermo. Asimismo ningún factor influye tan desfavorablemente en la atención de enfermería como la falta del propio personal de enfermería. Los hospitales afrontan usualmente este problema de falta de personal debido a muchos factores. ⁽¹²⁾

2.2.2. El Clima Organizacional

Los estudios pioneros sobre clima organizacional surgieron en los Estados Unidos en la década de 1960. FOREHAND E GILMER (1964) enfocan los problemas de conceptualización y medición del clima organizacional comparándolo con los estudios sobre comportamiento individual realizados en el área de psicología. En

realidad los estudios de los dos autores refiéranse a las variaciones ambientales y al comportamiento organizacional.

La primera definición de clima de la que se tiene registro aparece en 1938 propuesta por Kart Lewin y Ronald Lippit, en el marco de un experimento hecho con grupos de escolares de 10 a 11 años de edad. El estudio tenía por objetivo describir como afectaban tres estilos de liderazgo en el comportamiento individual, suponiendo la intermediación de dos tipos polares de “atmósferas” grupales: la democrática y la autocrática LEWIN & LIPPIT. ⁽¹³⁾

Según la OPS, el desarrollo organizacional se entiende como un conjunto de actividades para llevar a cabo un cambio planeado, que tiene como base los valores humanistas, esto con el único fin de mejorar la eficacia de la organización y el bienestar de los empleados; así como la satisfacción de los usuarios.

Hall, citado por Álvarez, define al clima organizacional como todas aquellas características del ambiente organizacional que son percibidas por los trabajadores y que predisponen su comportamiento.

Otra definición de cultura es la que refiere a ella como el conjunto de hábitos, valores, tradiciones, interacciones y relaciones sociales típicas de cada organización. Representa la forma tradicional en la cual están acostumbrados a pensar y hacer las cosas y es compartida por todos los trabajadores de la organización⁴, por lo cual es sumamente difícil intervenir en ella.

La cultura organizacional posee gran poder y existe la necesidad de enfrentarse a ella cuando se quiere dar un cambio, ya que este regularmente viene acompañado de estrategias que pueden ir en contra de las normas básicas de esa cultura y sus valores.

La cultura organizacional se manifiesta a través del comportamiento y el clima organizacional. Si bien, en todo este proceso de cambio, en atención a las exigencias del exterior, las organizaciones también deben preocuparse todo aquello que ocurre dentro de la organización, es decir el clima organizacional (CO), el cual se entiende como el conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en las actitudes y el comportamiento de sus miembros.

Tanto la cultura como el clima organizacional deben ser estudiados y analizados constantemente, con el fin de perfeccionarlas para poder lograr una alta motivación de los individuos y, con ello, una mayor eficiencia; sin embargo, hay que tomar en cuenta que el clima organizacional no es más que un reflejo de la cultura de la organización. ⁽¹⁴⁾

2.2.2.1. La Motivación del Personal de Enfermería y el Clima Organizacional

Motivación. Koontz la define “como todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, aspiraciones y fuerzas similares. Los gerentes motivan a sus subordinados cuando con su accionar estimulan en los empleados impulsos y deseos que los inducen hacia un actuar deseado...” En el ámbito hospitalario, se aplican las teorías de Maslow y de Herzberg, para comprender por qué existen problemas de motivación. Según Chiavenato (1982) en la teoría de Maslow las necesidades humanas se organizan en niveles y en una jerarquía de importancia. Por otra parte, Herzberg considera la existencia de dos factores que explican la motivación de los trabajadores. Motivadores, determinan el grado de satisfacción en el trabajo y se relacionan con su contenido: ejecución de un trabajo interesante, logro, responsabilidad, reconocimiento y promoción. Higiene: relacionados con el contexto de trabajo y con el trato que las personas reciben:

condiciones de trabajo, salario, relaciones humanas y política de la empresa. La satisfacción del trabajo se logra por la integración de ambos factores.⁽¹⁵⁾

La teoría de la motivación de Elton Mayo trata de explicar que tanto los factores económicos, salariales y las recompensas, sociales y simbólicas, motivan a los empleados influyendo en su comportamiento.

El organismo humano permanece en estado de equilibrio psicológico; sin embargo, Lewin, en su teoría de la motivación, hace énfasis en que toda necesidad, ya sea fisiológica, psicológica o de autorrealización, crea un estado de tensión en la persona que reemplaza el estado de equilibrio y esto lo predispone a llevar a cabo una acción; lo que quiere decir, que las necesidades motivan el comportamiento humano, capaz de satisfacerlas.

De esto, se puede decir que la motivación se refiere al comportamiento causado por necesidades internas de la persona, el cual se orienta a lograr los objetivos que puedan satisfacer sus necesidades.

Toda necesidad no satisfecha produce una frustración y origina ciertas conductas:

- Desorganización del comportamiento
- Agresividad
- Reacciones emocionales
- Alineación y apatía ⁽¹⁶⁾

2.2.2.2. Liderazgo del Personal de Enfermería y el Clima Organizacional

El análisis del liderazgo, en el estudio del clima organizacional, es de gran importancia, ya que un buen ejercicio de éste ayuda a lograr buenos indicadores de eficacia y competitividad, además de que ayuda a la organización a mejorar su dinámica grupal y un mejor comportamiento de ésta.

El liderazgo tiene la capacidad de influir y conducir a un grupo de personas para alcanzar las metas establecidas. ⁽¹⁷⁾

Según el enfoque de las relaciones humanas, existen diversas teorías que explican el liderazgo, como lo son, la teoría de rasgos de personalidad la cual busca las características de personalidad, sociales, físicas o intelectuales que diferencian a los líderes de los seguidores; y la teoría de estilos de liderazgo. ⁽¹⁵⁾

Teoría de Estilo de Liderazgo

Los líderes tienen cierto tipo de comportamiento dentro del ejercicio del liderazgo. Esta teoría enfatiza la existencia de tres estilos de liderazgo¹³:

- 1. Liderazgo Autocrático:** Imposición de órdenes a los subordinados y centralización de las decisiones, no existe participación. Se presenta tensión, frustración y agresividad, ausencia de espontaneidad e iniciativa, no se muestra satisfacción por parte del personal y es necesaria la presencia del líder para desarrollar la actividad.
- 2. Liderazgo Liberal:** El líder no ejerce ningún tipo de control y delega la mayor cantidad de actividades posible, lo que conlleva a una alta actividad de los subordinados, pero con

una escasa productividad, favorece el individualismo y el poco respeto al líder.

3. Liderazgo Democrático: Un líder con este estilo orienta al grupo al logro de los resultados, además de favorecer la participación de los empleados. Existe una buena comunicación entre el líder y el subordinado, el trabajo se lleva a cabo, aun cuando el líder no está presente, se desarrolla un claro sentido de responsabilidad, compromiso personal y un excelente clima de satisfacción que favorece la integración grupal.

Según la definición de liderazgo, se puede identificar que este es de suma importancia para el análisis del clima organizacional, ya que es a través de los líderes y su estrecha relación con los empleados el que se pueda influir en ellos y así fomentar todo aquello que promueva un buen clima organizacional.

Es por esto que se puede asumir que estas teorías, por muy diferentes que sean, pueden llegar a ser complementarias y explicar mejor el fenómeno de estudio y su comportamiento.

Es imposible pensar que este trabajo se adapte a una teoría, por lo que no se toma una sola, debido a la complejidad que representa el estudio del clima organizacional; y si bien las organizaciones del sector público, en este caso las de la salud, se han considerado diferentes por lo cual no se pueden manejar de la misma forma que otras, no se puede dejar de lado que todas las organizaciones, sin importar su giro, tamaño, etc., cuentan con recursos humanos como base primordial para el ejercicio de sus labores, por eso se mencionan en este trabajo y se retoma de

ellas lo más importante para poder sustentar la realización de una buena investigación.

En relación a la reflexión anterior, es importante mencionar que la Organización Panamericana de la Salud (OPS) elaboró la teoría de la organización de los sistemas de salud, retomando partes importantes de todas las teorías ya mencionadas, fortaleciendo el planteamiento de que si bien las organizaciones son diferentes una de otra, incluso las del sector salud, estas parten de la misma base. ⁽¹⁷⁾

2.2.2.3 Participación del Personal de Enfermería y Clima Organizacional

Contribución de los diferentes individuos y grupos formales e informales, en el logro de objetivos.

Compromiso por la Productividad.- Se da en la medida en que cada individuo y unidad de la organización, realiza con óptima eficacia y eficiencia el servicio que le corresponde, mediante el cumplimiento de las funciones individuales y de las reparticiones conforme a estándares de calidad y cantidad preestablecidos. Para lograr que exista un compromiso con la productividad, es necesario que se establezcan ciertas condiciones:

- ✓ Parámetro de referencia de la productividad.
- ✓ Parámetro de referencia del rendimiento.
- ✓ Aceptación de metas comunes.
- ✓ Responsabilidad común.
- ✓ intercambio de evaluaciones sobre el rendimiento.

Compatibilidad de Intereses.- Integrar diversidad de componentes en una sola dirección y cumplir objetivos institucionales. Existen retos para lograr la participación organizada:

- ✓ Competencia para obtener recursos limitados
- ✓ Distribución del poder
- ✓ Tendencias a la autonomía

Intercambio de Información.- La existencia del flujo de información, entre los grupos, es fundamental para el desarrollo de metas comunes. ⁽¹⁸⁾

2.2.2.3. Reciprocidad del Personal de Enfermería y el Clima Organizacional

En toda organización debe lograrse la satisfacción de las expectativas mutuas, tanto del individuo como de la organización, las cuales van más allá del contrato formal de trabajo entre el empleado y la institución. Es un proceso de complementación en donde el individuo y la organización se vuelven parte uno del otro.

Todo sistema social puede ser asumido en términos de grupo de personas ocupadas en el intercambio de sus recursos con base a ciertas expectativas. Esos recursos que no se limitan a recursos materiales, ya que incluyen ideas, sentimientos, habilidades y valores, son constantemente permutados.

"En el intercambio de recursos dentro de los sistemas sociales se desarrollan contratos psicológicos entre hombres y sistemas, entre hombre y grupos y sistemas, donde prevalece el sentimiento de reciprocidad: cada uno evalúa lo que está ofreciendo y lo que está recibiendo en compensación" (Castaño, 2002).

Cuando el individuo considera que las retribuciones que obtiene de la organización son mayores que sus esfuerzos, percibe la relación como exitosa. Por el contrario, si no tiene esta percepción, se vuelve propenso a deteriorar su relación con la organización, y puede llegar incluso a abandonarla.

En el marco de los estudios de clima organizacional la Reciprocidad debe ser analizada a través de los siguientes parámetros:

- Aplicación al trabajo.
- Cuidado del patrimonio institucional.
- Retribución.
- Equidad.

La Aplicación al Trabajo se manifiesta cuando el individuo se encuentra identificado plenamente con su trabajo y con la organización, adoptando comportamientos, que de alguna manera superan los compromisos que se derivan del contrato formal de trabajo; estos comportamientos se manifiestan en "...la dedicación al logro de los objetivos de su unidad y de la institución en un grado tal, que los impulsa a asumir responsabilidades y desplegar todo su ingenio y su creatividad en la solución de los problemas institucionales, adquiriendo hábitos de trabajo donde priman la exactitud, el esmero y el orden." (Marín, 2002).

El Cuidado del Patrimonio Institucional se manifiesta por medio del cuidado que los empleados exhiben de los bienes y las cosas materiales de la institución; así como también, por su preocupación por el fortalecimiento y defensa del prestigio de la organización, y de los valores e imagen de la institución.

El Cuidado del Patrimonio Institucional se manifiesta asimismo, en el trato que los empleados dan a las personas que acuden en busca de sus servicios, el cual debe estar basado en principios elementales de calidad de la atención, respeto y cortesía; en tanto contribuye significativamente a la imagen social de la organización.

Resumiendo, el Cuidado del Patrimonio Institucional es expresión del sentido de lealtad de los trabajadores, cualquiera que sea su puesto, con respecto a los bienes de la institución.

Como expresión de la Reciprocidad, la organización habrá de optimizar los métodos de Retribución de las relaciones laborales, en beneficio de sus recursos humanos, para contribuir a su realización personal y su desarrollo social, en respuesta idónea a los aportes reconocidos de las personas con su trabajo en la organización.

Los principales mecanismos donde se manifiesta la Retribución, en términos de los beneficios que la organización pone a disposición de sus miembros, pueden resumirse en:

- ✓ Sistema de remuneración y prestaciones.
- ✓ Sistema de promociones.
- ✓ Sistema de Socialización Institucional.
- ✓ Programas de Integración de Nuevos Empleados.
- ✓ Sistema de Capacitación y Desarrollo de los RRHH.
- ✓ Sistemas o Programas de Bienestar social.
- ✓ Estabilidad laboral.

Como manifestación de la Equidad los trabajadores esperan tener acceso a las retribuciones indicadas anteriormente, por medio de un sistema equitativo, que trate a todos los empleados en condiciones de igualdad con arreglo a la igualdad de trabajo. Especialmente aspiran a ser tratados con imparcialidad en procesos de promoción y selección, basados solamente en la competencia y el mérito frente a los requisitos exigidos. ⁽¹⁹⁾

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Clima**

Es el punto focal de un complejo conjunto de fuerzas en una organización que inciden sobre quienes trabajan en ella.⁽²⁰⁾

- **Clima Organizacional**

Es el resultado de los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización dada.⁽²¹⁾

- **Liderazgo:** Influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas en la búsqueda, eficiente y eficaz, de objetivos previamente determinados, por medio de la habilidad de orientar y convencer a otras para ejecutar, con entusiasmo, las actividades asignadas.⁽²²⁾

- **Motivación:** comportamiento causado por necesidades internas de la persona, el cual se orienta a lograr los objetivos que puedan satisfacer sus necesidades.⁽²²⁾

- **Organización:** Como entidades sociales que están dirigidas al alcance de metas, diseñadas con una estructura previamente analizada, donde se trabaja en coordinación y que está vinculada al medio ambiente, están formadas por personas y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de las metas.⁽²²⁾

- **Participación:** Contribución de los diferentes individuos y grupos formales e informales, en el logro de objetivos.⁽²²⁾

- **Realización Personal:** Se lleva a cabo dentro de un contexto ocupacional en el cual la persona aplica sus habilidades. ⁽²²⁾
- **Reciprocidad:** Relación de dar y recibir, mutuamente, entre el individuo y la Organización. ⁽²²⁾
- **Reconocimiento de la Aportación:** Cuando la organización reconoce y da crédito al esfuerzo realizado por cada persona, en la ejecución de las tareas asignadas para el logro de los objetivos, posee un alto potencial motivador, ya que satisface las necesidades de realce del ego. ⁽²²⁾
- **Responsabilidad:** Capacidad de las personas a responder por sus deberes y por las consecuencias de sus actos. ⁽²²⁾
- **Retribución:** La organización tiene que optimizar los contenidos retributivos, de las relaciones laborales, en beneficio de sus empleados, para contribuir a su realización personal y desarrollo social. ⁽²²⁾
- **Solución de Conflictos:** Diferencias de percepciones e intereses que compiten sobre una misma realidad, por lo que el grupo debe confronta estos problemas para resolverlos. ⁽²²⁾
- **Servicio de Enfermería**
El servicio de enfermería puede definirse como la atención que proporciona en un hospital al paciente hospitalizado el grupo integrado por las enfermeras profesionales y sus auxiliares. Involucrando en su atención una serie de aspectos humanos como el de infundir confianza, proporcionar comodidad y vigilar por su seguridad toda vez que el servicio de enfermería es el único que se

encuentra en permanente contacto con el paciente las 24 horas del día; además de las labores administrativas derivadas de su función.

2.4. HIPÓTESIS

El nivel del clima organizacional de las enfermeras en el servicio de emergencia es de nivel bajo (no satisfactorio) con respecto a la motivación, liderazgo, reciprocidad, participación.

2.5. VARIABLE

2.5.1 Definición Conceptual de la Variable

El clima organizacional, considerado como la posibilidad de desarrollo de las propias habilidades de tomar decisiones sobre el trabajo individual y de participar en las decisiones de los demás, es también un elemento clave de la satisfacción laboral y en la salud mental, por tanto, estrategias de intervención dirigidas a cambios organizacionales pueden tener efecto positivo en la salud de los trabajadores y en la propia institución o empresa.

2.5.2 Definición Operacionalización de la Variable

Se entenderá por motivación satisfactoria o de nivel alto cuando se obtenga una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2.6 a 3.9 y un nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtenga una calificación menor o igual a 2.5 en el apartado de motivación del cuestionario de clima organizacional.

Se entenderá por liderazgo de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en el apartado de liderazgo del cuestionario de clima organizacional.

Se entiende por participación de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en el apartado de reciprocidad del cuestionario de clima organizacional

Se entiende por reciprocidad de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en el apartado de reciprocidad del cuestionario de clima organizacional.

2.5.3 Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Clima Organizacional	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Realización. -Reconocimiento de la aportación. -Responsabilidad. -Adecuación de las condiciones de trabajo.
	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> -Dirección. -Estimulo de Excelencia. -Estimulo de trabajo en equipo. -Solución de conflictos.
	Participación	<ul style="list-style-type: none"> -Compromiso por la productividad. -Compatibilidad de Intereses. -Intercambio de Información. -Involucramiento en el cambio.
	Reciprocidad	<ul style="list-style-type: none"> -Aplicación al trabajo. -Cuidado del patrimonio institucional. -Retribución. -Equidad.

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación “Clima Organizacional del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado” es de tipo no experimental, descriptivo y de corte transversal.

Es no experimental porque no se manipula la variable de estudio.

Sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Como señalan Kerlinger y Lee (2002) “En la investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o tratamientos”.

En el estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. ⁽¹⁸⁾

Es decir se observará las situaciones existentes dentro del clima organizacional del servicio de emergencia tal como suceden sin manipularlas para luego analizarlas.

Es de tipo descriptivo por que describe la realidad a estudiar.

Como señala Danhke (1989) los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características, perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis.

Es de corte transversal porque el estudio se realizará en un momento dado del tiempo.

Según Hernández Sampieri (1991) los diseños de tipo cohorte transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. ⁽¹⁹⁾

Es decir se investigó el nivel de clima organizacional de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado en un punto en el tiempo en el cual se ha programado la presente investigación.

3.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio de investigación se realizó en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa es un establecimiento de salud del Nivel III con capacidad de 755 camas. Brinda atención en salud en 36 especialidades y 69 consultorios en los que se atiende a un promedio de 700 usuarios cada día y 60.000 emergencias al año.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Según Selltiz (1974); “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

Por tanto, la población y muestra seleccionada para llevar a cabo la presente investigación, es el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado”, constituido por 41 enfermeras, quienes cumplen el rol asistencial distribuidas en turnos rotativos.

Criterios de Inclusión:

- Enfermeras asistenciales que pertenezcan al servicio de emergencia.
- Enfermeras que pertenezcan al Hospital Regional Honorio Delgado.

Criterios de Exclusión:

- Internas de enfermería.
- Enfermeras que no pertenezcan al servicio de emergencia.

3.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

El análisis del clima organizacional se realizó a través de lo que se denomina una prueba proyectiva, la cual ayuda a obtener mediciones psicológicas que proyecten sus necesidades, motivos, opiniones o características de la personalidad, proporcionando al investigador las percepciones individuales y grupales que los trabajadores tienen sobre la organización, que inciden en las motivaciones y el comportamiento de las personas; en este estudio, la fuente de información fueron los 41 enfermeras.

Este es un instrumento que elaboró la OPS en su Programa Regional de Desarrollo de Servicios de Salud y publicado en el documento de Teoría y Desarrollo Organizacional.

La OPS ofrece el instrumento con una serie de componentes:

- ✓ Guía para identificar perfiles reales del clima organizacional a partir de afirmaciones comunes.
- ✓ Instructivo para la aplicación del instrumento.
- ✓ Cuadernillo para hacer la prueba proyectiva con 80 afirmaciones comunes.

- ✓ Hoja de respuesta
- ✓ Plantilla para la calificación de hoja de respuestas.
- ✓ Hoja de conteo de respuestas.
- ✓ Relación del conjunto de las 80 reflexiones del instrumento, para su interpretación.
- ✓ Hoja de representación gráfica de las variables del clima organizacional.

Técnica de Obtención de Datos

La técnica que se utilizó en la recolección de datos es encuesta y el instrumento un cuestionario por ser la más adecuada para cumplir con el objetivo del estudio y obtener información sobre el clima organizacional del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa Abril-Junio 2013

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Un instrumento de medición es, según Hernández, un recurso utilizado por los investigadores con el fin de registrar la información obtenida sobre las variables. Según este autor, toda investigación cuantitativa se debe auxiliar de este tipo de herramientas para poder medir las variables de interés; para que esta medición sea correcta y se acerque más a la realidad, debe ser efectiva, cumpliendo ciertos requisitos:

Confiabilidad: este término hace referencia a que cada vez que el instrumento se aplique al mismo sujeto, este debe arrojar resultados similares; ofreciendo así resultados coherentes y consistentes.

Validez: grado en el que el instrumento realmente mida la variable que desea medir. Esta característica se dimensiona en:

- **Contenido:** hace referencia a todo aquello que se incluye en el instrumento y que debe abarcar todo lo necesario para medir las

variables, sin dejar nada fuera; que den respuesta a la pregunta, es decir que sea muy específico en su contenido.

- **Criterio:** se compara con algún criterio externo que mida lo mismo.
- **Constructo:** explica el modelo teórico empírico que sustenta la variable de interés, este proceso se vincula con la teoría, demostrando que los conceptos que se van a medir están relacionados.

3.6. PLAN DE RECOLECCION Y PROCESAMIENTO DE DATOS

La recolección de datos se llevó a cabo previa realización de trámites administrativos para obtener las autorizaciones respectivas del servicio emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa

El recojo de información se programó en el Abril - Junio del año 2013, el instrumento se aplicó en promedio de 41 enfermera.

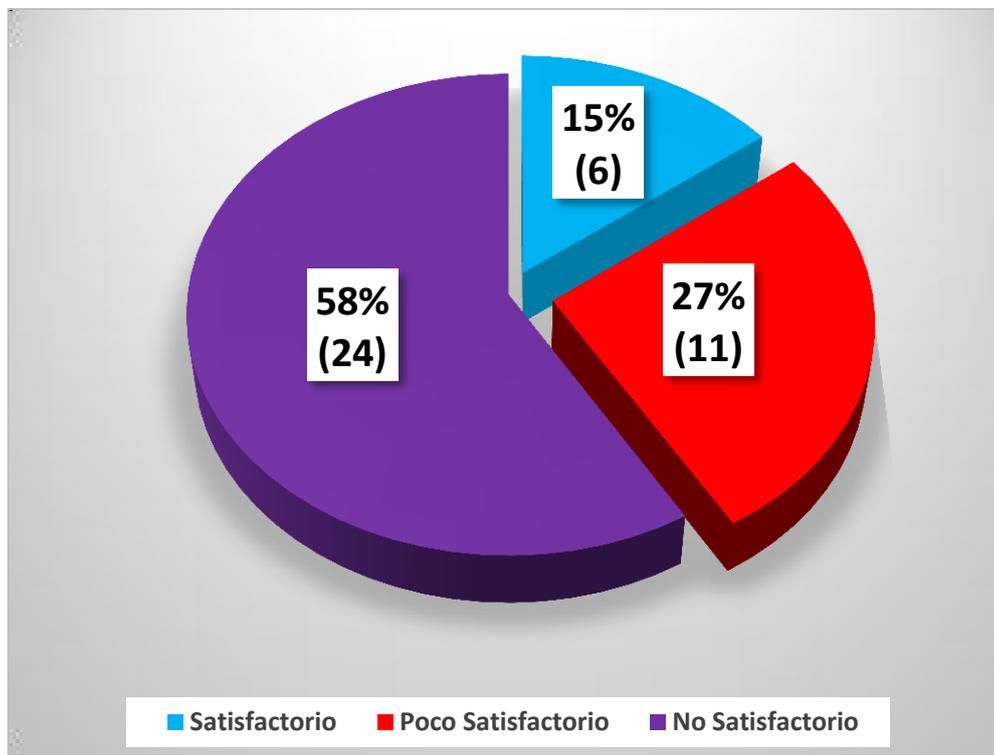
Para llevar a cabo el procesamiento de los datos obtenidos gracias al cuestionario suministrado a las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado se utilizó el programa SPSS 18, primero se hizo una tabla matriz en la cual se registró los datos obtenidos, y luego aplicando estadística descriptiva, se obtuvieron los gráficos y tablas según los objetivos de la investigación, que me permitió desarrollar:

- Resultado de la variable: Clima Organizacional.
- Resultado de la variable: Clima Organizacional. Análisis de las dimensiones.
- Contraste con los antecedentes del estudio.
- Conclusiones sobre el tema.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

GRAFICO 1

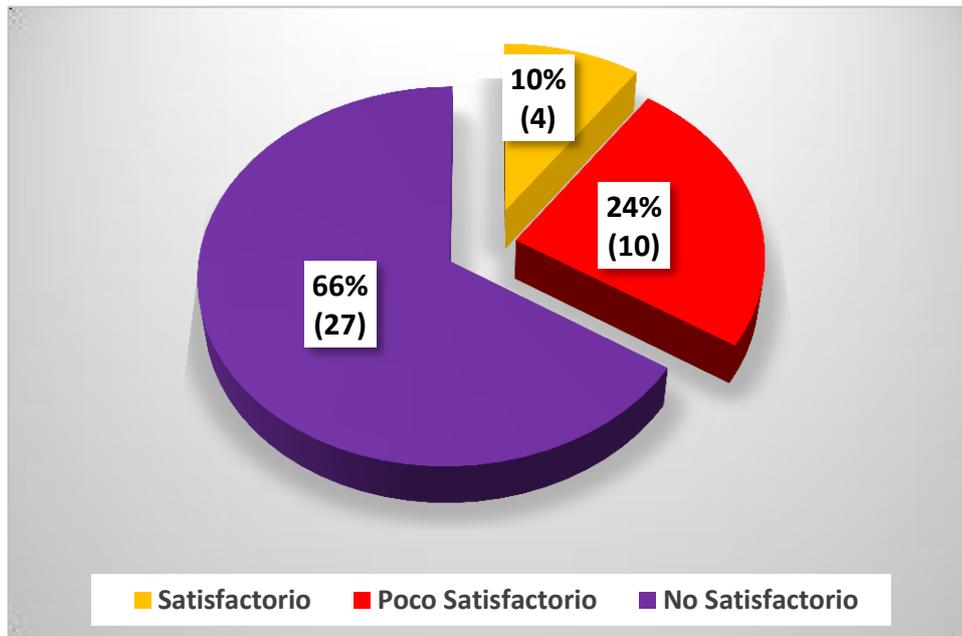
CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO
DELGADO DE AREQUIPA ABRIL - JUNIO 2013



Según los resultados presentados en el Grafico 1, El clima organizacional del profesional de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa Abril-Junio 2013, del total del personal de enfermería 100%(41) es No satisfactorio en un 58%(24), Poco satisfactorio en un 27%(11) y Satisfactorio en un 15%(6).

GRAFICO 2

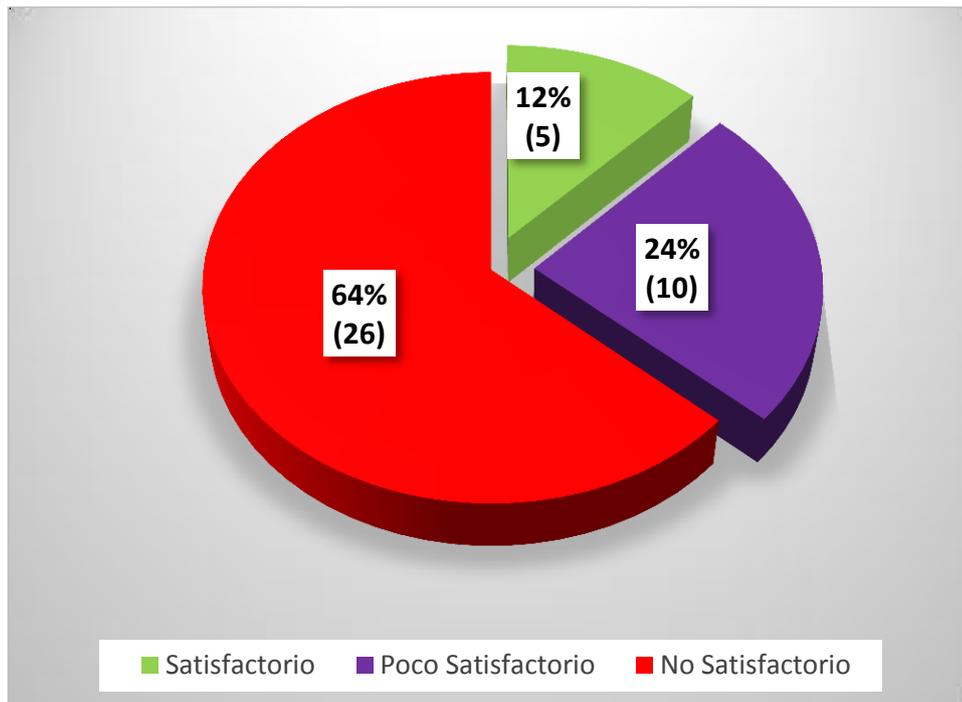
CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ACERCA DE LA MOTIVACIÓN.



Según los resultados presentados en el Grafico 2, El clima organizacional del profesional de enfermería, acerca de la Motivación en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa Abril-Junio 2013, del total del personal de enfermería 100%(41) es No satisfactorio en un 66%(27), Poco satisfactorio en un 24%(10) y Satisfactorio en un 10%(4).

GRAFICO 3

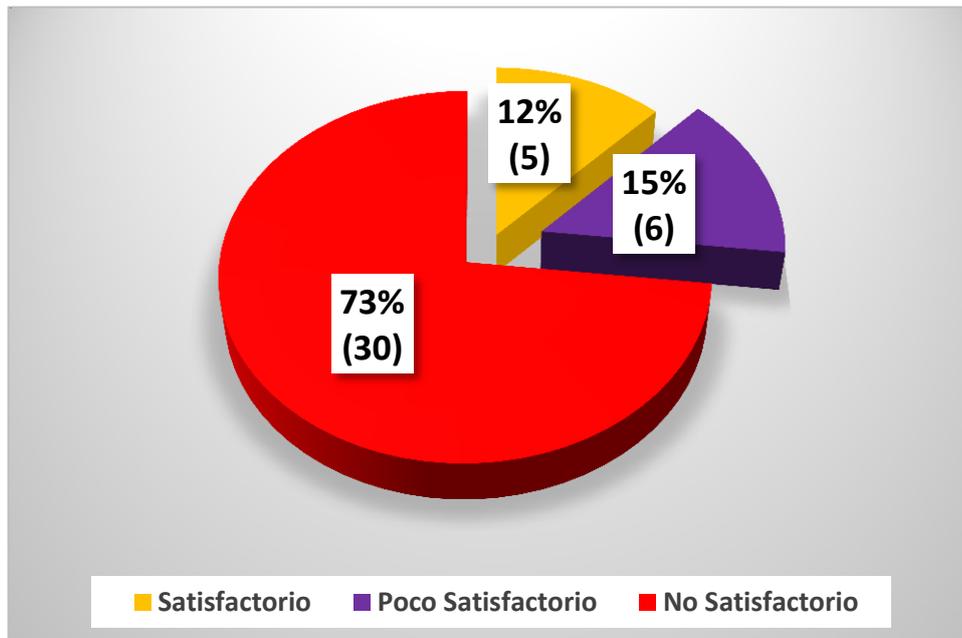
CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ACERCA DEL LIDERAZGO



Según los resultados presentados en el Grafico 3, El clima organizacional del profesional de enfermería, acerca del Liderazgo en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa Abril-Junio 2013, del total del personal de enfermería 100%(41) es No satisfactorio en un 64%(26), Poco satisfactorio en un 24%(10) y Satisfactorio en un 12%(5).

GRAFICO 4

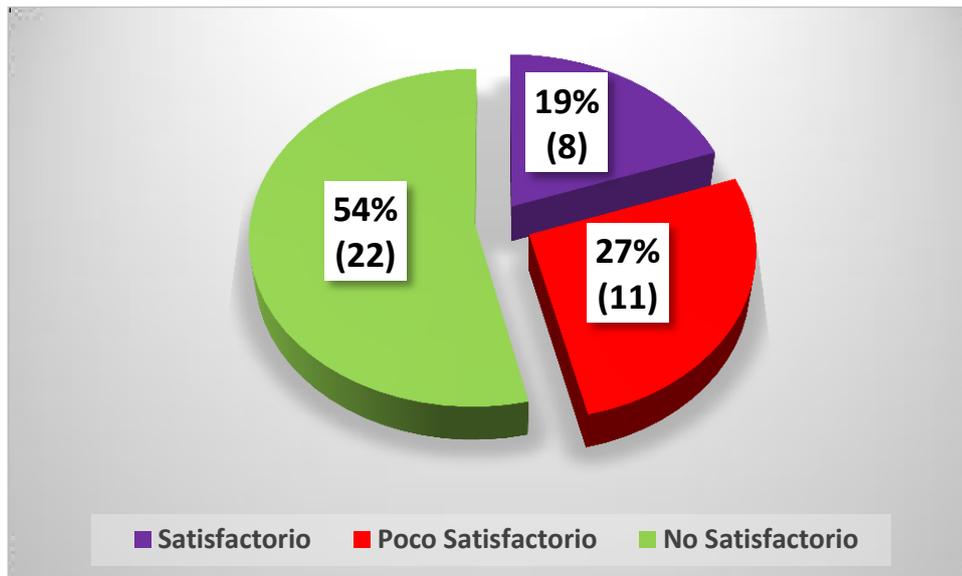
CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA REFERENTE A LA RECIPROCIDAD



Según los resultados presentados en el Grafico 4, El clima organizacional del profesional de enfermería, acerca de la Reciprocidad en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa Abril-Junio 2013, del total del personal de enfermería 100%(41) es No satisfactorio en un 73%(30), Poco satisfactorio en un 15%(6) y Satisfactorio en un 12%(5).

GRAFICO 5

CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ACERCA DE LA PARTICIPACIÓN



Según los resultados presentados en el Grafico 5, El clima organizacional del profesional de enfermería, acerca de la Participación en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa Abril-Junio 2013, del total del personal de enfermería 100%(41) es No satisfactorio en un 54%(22), Poco satisfactorio en un 27%(11) y Satisfactorio en un 19%(8).

PRUEBA DE HIPOTESIS

Prueba de la Hipótesis General:

Ha: El nivel del clima organizacional de las enfermeras en el servicio de emergencia es de nivel bajo (no satisfactorio), en el servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa Abril-Junio 2013.

Ho: El nivel del clima organizacional de las enfermeras en el servicio de emergencia No es de nivel bajo (no satisfactorio), en el servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa Abril-Junio 2013.

Ha ≠ Ho

$\alpha=0,05$ (5%)

Tabla 1: Prueba de la Hipótesis General mediante el Chi Cuadrado (X^2)

	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	No Satisfactorio	TOTAL
Observadas	6	11	24	41
Esperadas	14	14	13	
$(O-E)^2$	64	9	121	
$(O-E)^2/E$	4,6	0,64	0,9	6,14

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 1, el valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado (X_C^2) es de 6,14; siendo el valor obtenido del Chi Cuadrado de Tabla (X_T^2) de 5,53; como el Chi Cuadrado de Tabla es menor que el Chi Cuadrado Calculado ($X_T^2 < X_C^2$), entonces se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alternativa (Ha), con un nivel de significancia de $p < 0,05$.

Siendo cierto que: El nivel del clima organizacional de las enfermeras en el servicio de emergencia es de nivel bajo (no satisfactorio), en el servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa Abril-Junio 2013.

CAPÍTULO V: DISCUSION DE RESULTADOS

Según nuestros hallazgos el clima organizacional del profesional de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa Abril-Junio 2013, del total del personal de enfermería 100%(41) es No satisfactorio en un 58%(24), Poco satisfactorio en un 27%(11) y Satisfactorio en un 15%(6). Coincidiendo con Piña (2009) Las conclusiones a las que se llegó fueron las siguientes: “La dimensión Motivación en trabajadores, se comportó de forma no aceptable pues dos de sus categorías obtuvieron calificación inferior a tres; responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo, siendo la dimensión más afectada. Las dimensiones Reciprocidad y Participación se comportaron de forma aceptable, con una categoría por debajo del límite inferior; la aplicación al trabajo y compromiso con la productividad, respectivamente. En los estudiantes, todas las dimensiones se comportaron de forma aceptable“. Coincidiendo además con Álvarez (2005) La conclusión a la que se llegó fue la siguiente: “La cultura organizacional del INO es desequilibrada, puesto que el área operativa o explícita de la organización no guarda coherencia alguna con el área implícita de la misma (creencias, valores), lo que ha desencadenado en los grupos de referencia que la integran, actitudes conformistas, impulsivas y auto-proteccionistas identificadas a través del respeto por las reglas internas, culpabilidad cuando se rompen las normas,

temor a represalias, dependencia, conducta estereotipada, confusión conceptual, temor a ser reprendido, oportunismo y control, entre muchos otros”.

El clima organizacional del profesional de enfermería, acerca de la Motivación en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa Abril-Junio 2013, del total del personal de enfermería 100%(41) es No satisfactorio en un 66%(27), Poco satisfactorio en un 24%(10) y Satisfactorio en un 10%(4). Coincidiendo con Álvarez (2009) Las conclusiones a las que se llegaron fueron entre otras: “Los climas organizacionales tensos influyen sobre la deserción del personal contratado calificado de la organización hacia otras fuentes de trabajo.” “Existe cierta disconformidad por la política administrativa actual, los trabajadores perciben que no existe una verdadera orientación hacia la innovación y los recursos humanos del INO.” “Los trabajadores manifestaron un malestar por la falta de cooperación entre las áreas y por el poco mantenimiento que se les da a sus equipos de trabajo.” “Un grupo de personas no se encuentra satisfecha con el puesto que tiene actualmente; Consideran que su nivel de formación profesional es superior a las necesidades del puesto, además opinan que no hay un buen sistema de ascenso interno.” “Los trabajadores se auto motivan y desmotivan fácilmente ya que no perciben que se les este considerando como personas que puedan aportar ideas creativas que mejoren su trabajo o que contribuyan al cambio.”

El clima organizacional del profesional de enfermería, acerca del Liderazgo en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa Abril-Junio 2013, del total del personal de enfermería 100%(41) es No satisfactorio en un 64%(26), Poco satisfactorio en un 24%(10) y Satisfactorio en un 12%(5). Coincidiendo con Segredo (2010) Entre las conclusiones a las que llegó: La primera dimensión estudiada fue el liderazgo, encontrándose cercano a la cifra mínima aceptable entre 3.2 y 3.9. De las dimensiones estudiadas esta es la de mejores resultados. La dimensión Motivación, reflejo valores inaceptables con cifras entre 2.9 y 1,3 por debajo del límite inferior medio, es la dimensión más afectada y le sigue la dimensión Reciprocidad con dos categorías por debajo del límite inferior, la aplicación al trabajo (2.4) y la

retribución (2.8). Por lo que planteamos que el clima organizacional que perciben los directores de áreas en el lugar que se desempeñan no es totalmente adecuado, con dimensiones afectadas como la Motivación y la Reciprocidad. En general las dimensiones del clima organizacional medido en los directores de áreas de salud en el país, el mejor comportamiento lo manifiesta la dimensión Liderazgo seguido de la dimensión Participación y Reciprocidad y el peor resultado lo aporta la dimensión Motivación con todas sus categorías por debajo del punto mínimo aceptable.

El clima organizacional del profesional de enfermería, acerca de la Reciprocidad en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa Abril-Junio 2013, del total del personal de enfermería 100%(41) es No satisfactorio en un 73%(30), Poco satisfactorio en un 15%(6) y Satisfactorio en un 12%(5).Coincidiendo con Bustamante (2008) Las conclusiones a las que se llegó fueron las siguientes: “Se logró determinar que las variables esenciales representativas para medir el clima organizacional del Hospital Regional de Talca fueron 14, entre las cuales se mencionan: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Riesgo, Calidez, Apoyo, Administración del Conflicto, Estilo de Supervisión, Motivación Laboral, Equipo y Distribución de Personas y Material, Identidad, Estabilidad Laboral, Oportunidad de Desarrollo y Comunicación.”

El clima organizacional del profesional de enfermería, acerca de la Participación en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa Abril-Junio 2013, del total del personal de enfermería 100%(41) es No satisfactorio en un 54%(22), Poco satisfactorio en un 27%(11) y Satisfactorio en un 19%(8). Coincidiendo con Arredondo (2008) Las conclusiones a las que se llegaron fueron las siguientes: “Se encontró un nivel promedio de inteligencia emocional. Al comparar los promedios de inteligencia emocional por sexo y grupo ocupacional, no se observó diferencias estadísticamente significativas. Se encontró que el 78.99% de trabajadores consideran que existe un clima bueno o aceptable. Al realizar la comparación entre grupos ocupacionales, se encontró diferencias estadísticamente

significativas entre obstetrices y enfermeros, obstetrices y médicos; por lo que se llega a afirmar que las obstetrices tienen mejor percepción del clima organizacional que los enfermeros y médicos. No hay diferencias significativas en los puntajes obtenidos por sexo. No existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; sin embargo, se encuentra que la IE participa indirectamente en el clima organizacional, considerando que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional“ Coincidiendo además con López y Malpica (2008) La conclusión a la que se llegó fue la siguiente: “La inteligencia emocional se relaciona con el clima organizacional, demostrando que a mayor inteligencia emocional mejor se daría el clima organizacional”.

CONCLUSIONES

- El clima organizacional del profesional de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa Abril-Junio 2013, es No satisfactorio. Estos niveles se presentan de acuerdo a las apreciaciones que muestra el personal de enfermería que señalan lo siguiente: En Motivación, mi jefe inmediato no se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo, el jefe no permite que otra persona del área lo ayude a organizar el trabajo, en este hospital se busca que cada quien tome decisiones de cómo realizar nuestro trabajo. En Liderazgo, Las condiciones de trabajo no son buenas, aquí uno se auto motiva para la realización del trabajo, tampoco se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo. En Participación, el espíritu de equipo en este hospital no es excelente, los recursos limitados de nuestro departamento los compartimos fácilmente con otros grupos del hospital, los que poseen información no la dan a conocer fácilmente, en esta organización existen grupos que se oponen a todos los cambios.
- El clima organizacional del profesional de enfermería, acerca de la Motivación, es No satisfactorio. Estos niveles se presentan de acuerdo a las apreciaciones que muestra el personal de enfermería que señalan lo siguiente: mi jefe inmediato no se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo, el jefe no permite que otra persona del área lo ayude a organizar el trabajo, en este hospital se busca que cada quien tome decisiones de cómo realizar nuestro trabajo, el ambiente que se respira en este hospital es tenso, con frecuencia los compañeros hablan mal de la institución, esta institución no ofrece oportunidades de capacitación para todos, aquí las promociones carecen de objetividad, en la práctica, este grupo rara vez logra alcanzar sus objetivos. En reciprocidad, aquí se despiden a la gente con facilidad, en general, el trabajo se hace superficial y mediocrementemente, aunque haga bien su trabajo, nadie se lo reconoce, cada departamento trabaja por su lado,
- El clima organizacional del profesional de enfermería, acerca del Liderazgo, es No satisfactorio. Estos niveles se presentan de acuerdo a las

apreciaciones que muestra el personal de enfermería que señalan lo siguiente: Las condiciones de trabajo no son buenas, aquí uno se auto motiva para la realización del trabajo, tampoco se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo, las normas disciplinarias se aplican arbitrariamente, cuando hay un reto para el hospital no todos los departamentos participan activamente en la solución, lo importante es cumplir con los objetivos del departamento o servicio, lo demás no interesa, generalmente cuando se va a hacer algo en el hospital, mi departamento es el último en enterarse, las iniciativas de los trabajadores no reciben respaldo de sus jefes.

- El clima organizacional del profesional de enfermería, acerca de la Reciprocidad, es No satisfactorio. Estos niveles se presentan de acuerdo a las apreciaciones que muestra el personal de enfermería que señalan lo siguiente: Aquí se despide a la gente con facilidad, en general, el trabajo se hace superficial y mediocrementemente, aunque haga bien su trabajo, nadie se lo reconoce, cada departamento trabaja por su lado, el poder está concentrado en unos pocos departamentos, periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de chismes y rumores, en todo el hospital las diferentes áreas y servicios compiten más que trabajar juntos.
- El clima organizacional del profesional de enfermería, acerca de la Participación, es No satisfactorio. Estos niveles se presentan de acuerdo a las apreciaciones que muestra el personal de enfermería que señalan lo siguiente: El espíritu de equipo en este hospital no es excelente, los recursos limitados de nuestro departamento los compartimos fácilmente con otros grupos del hospital, los que poseen información no la dan a conocer fácilmente, en esta organización existen grupos que se oponen a todos los cambios, cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan mis compañeros no siempre son sinceras, no se dan un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo, a mi jefe no le preocupa la calidad del trabajo.

RECOMENDACIONES

- Promover que las autoridades del Hospital Honorio Delgado de Arequipa, elaboren planes de mejora orientado a mejorar las condiciones laborales que favorezcan el clima organizacional del personal profesional del servicio de emergencia.
- Realizar estudios de tipo cualitativo sobre clima organizacional del personal de enfermería en las diferentes instituciones de salud pública o privada.
- Capacitar al personal con becas de estudio al personal de Enfermería, asimismo para que realicen sus estudios de segunda especialidad y apoyar los posgrados.
- Crear un premio como reconocimiento al personal de enfermería por los años que se encuentra trabajando en la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. OMS (2000). The World Health Report 2000. Health systems: Improving performance. Disponible en el World Wide Web: <http://www.who.int/whr>.
2. OIT. Convenio N° 149. Sobre: El Empleo y las condiciones de vida y de trabajo Del personal de enfermería. 1977
3. OMS (2006). Informe de la salud en el mundo 2006: Panorama general. Disponible en el World Wide Web: <http://www.who.int/whr>.
<http://www.who.int/whr/2006/overview/es/index.html>
4. OMS (2006). Informe de la salud en el mundo 2006: Panorama general. Disponible en el World Wide Web: <http://www.who.int/whr>.
<http://www.who.int/whr/2006/overview/es/index.html>
5. Piña, C. “Caracterización del Clima Organizacional del Policlínico Universitario “Cecilio Ruiz de Zarate” de la Provincia de Cienfuegos” [tesis para magistral] Misión Médica cubana en Venezuela. Cuba, 2006.
6. Ubilla M. Análisis del clima organizacional en el hospital regional de Talca. Chile, 2005. [Tesis magistral].
7. Arredondo, D. Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en el personal del Hospital “Felix Mayorca Soto”. Lima, 2008. [Tesis para licenciatura]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2008.
8. Alvarez, S. Inteligencia Emocional y La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología. Abril - agosto Lima 2005. [Tesis para licenciatura]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2005.

9. Lopez, E. Inteligencia emocional y clima organizacional de los trabajadores de la municipalidad provincial de Concepción. Huancayo Perú. 2008. [tesis para licenciatura]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2008
10. Barquin, M; Dirección de Hospitales. Organización de la atención médica; cuarta edición; Nueva editorial interamericana S.A. de C.V.; México; p.p. 1-858; 1,979
11. Sánchez, J. Influencia de la gestión universitaria en el clima organizacional: un estudio comparativo de tres universidades [tesis para optar el grado de magister en administración] Lima. Universidad Nacional de San Marcos. 2005.
12. Álvarez S. La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología. [Internet] [Citado 29 de septiembre 2008] Disponible en: http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2002/alvarez_vs/html/index-frames.html
13. Arias, M. Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. ISSN 1409-1992/2005/26/1/5-12. Enfermería en Costa Rica, 2005. Revista del Colegio de Enfermeras de Costa Rica.
14. Kolb, D.; Psicología de las Organizaciones. Prentice Hall Hispanoamericana s.a.; México; 1980
15. Mazabel, C; Diccionario de Recursos Humanos; Centro de Investigaciones de Recursos Humanos; Perú; 2000; pp. 1-318

16. Chiavenato I. Introducción a la Teoría General de la Administración. 7ª ed. México DF: Mc Graw Hill; 2007.
17. Stephen R. Comportamiento organizacional. 8ª ed. México: Prentice Hall; 1999.
18. López C. teoría y pensamiento administrativo [internet]. México [visitado 31 de octubre 2008]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/26/teoriaz.htm>
19. Philip R, Larry J, Keneth R. Calidad sola no es suficiente. Séptima edición: Nueva York, Estados unidos. Asociación americana administrativa; 1992.
20. Marín J, Melgar A, Castaño C. Teoría y técnica de desarrollo organizacional. Guatemala: editorial OPS, OMS.
21. <http://www.monografias.com/trabajos75/clima-organizacional/clima-organizacional2.shtml>
22. Hernandez, R; metodología de la investigación, 4ta ediccion, Mc Graw-Hill interamericana editores S.A de C.V ; Mexico;2006 ;p.p.205 y 211.
23. Hernandez, R; metodología de la investigación, 4ta ediccion,Mc Graw-Hill interamericana editores S.A de C.V ; Mexico;2006 ;p.p.205 y 211.
24. Daft R.I. Teoría y diseño organizacional. 8ª ed. México: Thomson; 2005.
25. Asenjo M. A, Gestión diaria del hospital. 2ª ed. España: editorial Masson; 2001.

26. Porras J.I, Robertson P. Desarrollo Organizacional: teoría, práctica e investigación. 2ª ed. Vol. 3 México: Editorial M.D Dunnet y L.M Hough; 1992.
27. Hernández, R; Metodología de la Investigación; cuarta edición, Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.; México; 2006; p.p.205-211
28. Hernández, R; Metodología de la Investigación; cuarta edición, Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.; México; 2006; p.p.205-211

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA ABRIL - JUNIO 2013”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cuál es el clima organizacional del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa Abril-Junio 2013”	<p>Objetivo general</p> <p>Analizar el clima organizacional del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa Abril-Junio 2013</p>	Clima organizacional	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Realización • Reconocimiento de la aportación • Responsabilidad • Adecuación de las condiciones de trabajo.
	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar el clima organizacional de las enfermeras acerca de la motivación del personal de enfermería. 		Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección • Estimulo de • Excelencia • Estimulo de trabajo en equipo • Solución de conflictos
	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar el clima organizacional de las enfermeras acerca de la liderazgo del personal de enfermería. • Analizar el clima organizacional de las enfermeras referente a la reciprocidad personal de 		Participación	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso por la productividad • Compatibilidad de • Intereses • Intercambio de • Información • Involucramiento en el cambio

	<p>enfermería.</p> <ul style="list-style-type: none">• Analizar el clima organizacional de las enfermeras en relación a la Participación.		<p>Reciprocidad</p>	<ul style="list-style-type: none">• Aplicación al Trabajo• Cuidado del patrimonio institucional• Retribución• Equidad
--	---	--	----------------------------	--

ANEXO 2

CUESTIONARIO

Estimado colega:

El presente cuestionario tiene por finalidad de recoger información acerca del clima organizacional que existe en el servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado

Contiene una serie de reflexiones, Su colaboración consiste en relacionar cada una de estas afirmaciones con la realidad de su grupo de trabajo. Sus respuestas son confidenciales y no tendrá que compartir sus respuestas con nadie. Lea cuidadosamente cada una de estas afirmaciones y establezca si se aplican o no a su área de trabajo en la organización. Si la reflexión se aplica, escriba una letra V (verdadero); o en caso contrario escriba la letra F (falso). Escriba una sola respuesta. Recuerde que esto no es un examen, por lo que no hay respuestas correctas o incorrectas y el que las conteste con sinceridad podría ayudar al desarrollo de su hospital.

Ficha de identificación

Edad _____

Marque con una "X" la respuesta que corresponda a:

Sexo: Hombre _____ Mujer _____

Estado civil: Soltero(a) _____ Casado(a) _____

Licenciatura _____ magister _____ especialidad _____ Otro especifique)

Tipo de contratación: Contrato _____ nombrada _____

Escriba la antigüedad que tiene en la institución: _____

Escriba la antigüedad que tiene en el servicio o área donde se encuentra _____

ITEMES	SI	NO
1. Mi jefe inmediato se preocupa por que entendamos bien nuestro trabajo		
2. El jefe no permite que otra persona del área lo ayude a organizar el trabajo		
3. La mayoría de trabajos en esta unidad exigen raciocinio		
4. En este hospital se busca que cada quien tome decisiones de cómo realizar nuestro trabajo		
5. El ambiente que se respira en este hospital es tenso		
6. La gente se esfuerza por cumplir sus obligaciones		
7. Con frecuencia los compañeros hablan mal de la institución		
8. Esta institución ofrece oportunidades de capacitación para todos		
9. Aquí las promociones carecen de objetividad		
10. En la práctica, este grupo rara vez logra alcanzar sus objetivos		
11. Los objetivos del departamento son congruentes con los objetivos del hospital		
12. Cuando necesitamos información de otra área del hospital, tardan en dárnosla		

13. La adopción de nuevas tecnologías no son bien aceptadas		
14.- La distribución del trabajo se hace en forma desorganizada		
15.- Aquí se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, esto con el fin de mejorar la calidad del mismo		
16. Aquí todos los problemas se discuten de buena manera		
17. Generalmente, todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo		
18. Con este trabajo me siento realizado profesionalmente		
19. En esta institución se premia a la persona que trabaja bien		
20. Los trabajadores de esta área no se sienten seguros del trabajo que tienen que hacer		
21. Las condiciones de trabajo son buenas		
22. Aquí uno se auto motiva para la realización del trabajo		
23. Realmente nos preocupa el prestigio de la organización		
24. Aquí se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo		
25. Las normas disciplinarias se aplican arbitrariamente		
26. Cuando hay un reto para el hospital todos los departamentos		

participan activamente en la solución		
27. Lo importante es cumplir con los objetivos del departamento o servicio, lo demás no interesa		
28. Generalmente cuando se va a hacer algo en el hospital, mi departamento es el último en enterarse		
29. Las iniciativas de los trabajadores no reciben respaldo de sus jefes		
30.- Aquí la calidad del trabajo tiene que ser excelente		
31. A nuestro superior sólo le podemos decir lo que quiere oír		
32. El superior sabe reconocer los trabajos de buena calidad		
33.- No existe claridad de las funciones que cada uno debe desempeñar		
34.- Casi nadie se esfuerza en cumplir con sus obligaciones		
35. Cuando uno no sabe cómo hacer algo nadie le ayuda		
36. Cuando tenemos un problema en el trabajo nadie se interesa por resolverlo		
37. Existe poca libertad de acción para la realización del trabajo		
38. Existen grupos o personas, cuyas normas y valores, no favorecen al trabajo de la institución		
39. Aquí se ofrecen oportunidades de progreso a los buenos trabajadores		
40. Aquí únicamente están pendientes de los errores		
41. Aquí se despide a la gente con facilidad		
42. En general, el trabajo se hace superficial y mediocrementemente		

43. Casi todos sugieren ideas para mejorar la calidad del trabajo		
44. Tratamos con respeto a los usuarios de nuestro servicio		
45. Aunque haga bien su trabajo, nadie se lo reconoce		
46. Aquí cada departamento trabaja por su lado		
47. Aquí el poder está concentrado en unos pocos departamentos		
48. Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de chismes y rumores		
49. Aquí uno `puede desarrollar su ingenio y creatividad		
50. En todo el hospital las diferentes áreas y servicios compiten más que trabajar juntos		
51.- A menudo se inician trabajos que no se sabe por qué se hacen		
52.- Mi jefe no se preocupa por ofrecer ideas que mejoren la calidad del trabajo		
53. Los programas de capacitación son patrimonio de unos pocos		
54. En este hospital el personal con capacidad para enfrentar mayores desafíos es promovido		
55. Cuando hay un problema se deja pasar como si nada hasta que se olvida		
56. La dedicación en este departamento o servicio merece reconocimiento		
57. Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica		

58. Todos nos preocupamos por hacer el trabajo con exactitud y orden		
59. La mayor parte de los trabajadores de este hospital nos sentimos satisfechos con el ambiente físico de nuestro departamento		
60. Defendemos, con energía el trabajo y la imagen de nuestro departamento o servicio		
61. El espíritu de equipo en este hospital es excelente		
62. Los recursos limitados de nuestro departamento los compartimos fácilmente con otros grupos del hospital		
63. Los que poseen información no la dan a conocer fácilmente		
64. En esta organización existen grupos que se oponen a todos los cambios		
65. Aquí se preocupan por mejorar constantemente las condiciones de trabajo		
66. Por lo general las personas que trabajan bien, son premiadas con un mejor trabajo en la organización		
67.- Nosotros conocemos las metas de nuestra área de trabajo		
68.- Cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan mis compañeros no siempre son sinceras		
69. Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo		
70.- A mi jefe no le preocupa la calidad del trabajo		
71. A la gente le gusta hacerse cargo de los trabajos que es necesario realizarse		
72. En general, todos tratan con cuidado los bienes del hospital		

73. Aquí el trabajo solo lo hacen unos pocos		
74. Los empleados se sienten orgullosos de pertenecer a este hospital		
75. Únicamente al finalizar el trabajo es cuando se revisa este y sus resultados		
76. El desempeño de las funciones es correctamente evaluado		
77. Los diferentes niveles jerárquicos de la organización no colaboran entre ellos		
78. Aquí los departamentos o servicios viven en conflicto permanente		
79. Aquí la información está concentrada en pocas personas		
80. Los niveles superiores no propician cambios positivos al hospital		