



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

**“CLIMA ORGANIZACIONAL PERCIBIDO POR EL PROFESIONAL
MÉDICO Y DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE MEDICINA
HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO,
AREQUIPA- 2013”**

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

BACHILLER: CARPIO RAMOS, YASMANI JESUS

AREQUIPA - PERÚ

2016

**“CLIMA ORGANIZACIONAL PERCIBIDO POR EL PROFESIONAL
MÉDICO Y DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE MEDICINA
HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO,
AREQUIPA- 2013”**

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis padres.

A mis docentes de la EPE-UAP.

A todas las personas que me apoyaron.

AGRADECIMIENTO

A mi familia por su apoyo incondicional.

A mi alma mater por brindar formación científica y sobre todo humanizado.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Identificar el clima organizacional percibido por el profesional médico y de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa- 2013. Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de 30profesionales médicos y enfermeras para el recojo de la información se utilizó un cuestionario tipo Likert modificado de 69 ítems, la validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de 0,826; la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de 0,931, la prueba de hipótesis se realizó mediante el Chi-Cuadrado, con un nivel de significancia de $p < 0,05$.

Conclusiones: Existe un Nivel poco satisfactorio del Clima Organizacional del profesional médico y de enfermería del servicio de medicina Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa 2013. 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 reciprocidad seguido de la dimensión Participación. Liderazgo y el peor resultado lo aporta la dimensión Motivación con todas sus categorías por debajo del punto mínimo aceptable.

Palabras Claves: *Clima organizacional percibido por el profesional médico y de enfermería.*

ABSTRACT

This research aims to: Identify the organizational climate perceived by professional medical and nursing Medicine Service of the National Hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, 2013. Arequipa is a descriptive investigation, we worked with a sample of 30 medical and nurses, for the gathering of information was used a questionnaire of 69 items Likert modified type, the validity of the instrument was performed using the concordance test expert judgment obtaining a value of 0.826; reliability was performed using Cronbach's alpha with a value of 0.931, hypothesis testing was performed using Chi-square, with a significance level of $p < 0.05$.

Conclusions: There is an unsatisfactory level of organizational climate of professional medical and nursing staff medical National Hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa 2013. Overall organizational climate dimensions measured in the areas of health managers in the country, the best performance manifests the reciprocity dimension followed by the Participation dimension.

Leadership and the worst result is provided by the motivation dimension with all its categories below the acceptable minimum.

Keywords: *Organizational climate. perceived by professional doctors and nurses.*

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	i
ABSTRACT	ii
ÍNDICE	iii
INTRODUCCIÓN	v
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	4
1.3 Objetivos de la investigación	
1.3.1 Objetivos generales	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4 Justificación del estudio	6
1.5 Limitaciones de la investigación	6
CAPÍTULO II: EL MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes del estudio	
2.1.1 Antecedentes Internacionales	7
2.1.2 Antecedentes Nacionales	9
2.2 Bases teóricas	12
2.3 Definición de Términos	22
2.4 Hipótesis	24
2.5 Variables	
2.5.1 Definición conceptual de la variable	25
2.5.2 Definición operacional de la variable	26

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	
3.1 Tipo y Nivel de investigación	29
3.2 Descripción del ámbito de la investigación	30
3.3 Población y muestra	31
3.4. Técnica e instrumentos para la recolección de datos	32
3.5 Validez y confiabilidad del instrumento	32
3.6. Plan de recolección de datos	33
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	34
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	40
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de un medio y a la vez éste modifica lo que pasa dentro del mismo. Al clima organizacional se le define como el conjunto de descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona dentro de una organización son percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales sean formales o informales. Incluye al medio ambiente humano y físico donde se desarrolla el trabajo cotidiano que genera experiencia y la forma de cómo éste es percibido.

El clima organizacional se introdujo por primera vez en la psicología organizacional e industrial, por Gellerman en 1960, llamándole “personalidad o carácter de la organización”; Litwin en 1968 definió al clima como conjunto de percepciones directas o indirectas de la gente, sobre un conjunto de propiedades del ambiente laboral y que supone influye en sus motivaciones y conductas. Así, factores organizacionales como estructura o tipos de recompensas que se usan, son entendidos por los trabajadores en base a sus percepciones. El clima organizacional es un tamiz, no mide la realidad tal cual es, sino cómo ésta es percibida.

Un trabajo queda condicionado por su naturaleza, entorno y características (ambientales y técnicas que lo enmarcan), esta atmósfera genera actitudes a favor o en contra de la organización, debido a que el comportamiento humano se transforma por causa de la percepción que se tenga de factores organizativos existentes, y no como consecuencia del resultado de éstos mismos; pues los seres humanos describen y actúan de acuerdo a ese sentir. Una organización de tipo laboral (pública o privada) tiende a atraer y conservar a las personas que se adaptan a su clima, y a la vez, éste se moldea en relación a los integrantes que la conforman. Dicho clima se relaciona con el "saber hacer" del directivo (tipo de liderazgo); con el comportamiento de las

personas en su forma de trabajar y relacionarse entre sí, y el tipo de materiales o herramientas que utilizan en su labor diaria; y por último, con la propia actividad del trabajador.

La presente investigación consta de 5 capítulos. En cuanto al Capítulo I que es el problema, consta de: La determinación del problema, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación y las limitaciones y alcances de la investigación. El Capítulo II que es el marco teórico consta de: Los antecedentes del estudio, la base teórica del estudio y el marco conceptual.

En el Capítulo III: Material y métodos se considera: El tipo, nivel y diseño de investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, las variables, la operacionalización de las mismas, la validez, confiabilidad de los instrumentos, el plan de recolección y procesamiento de datos.

En el Capítulo IV: Resultados, en el Capítulo V: Discusión de los resultados. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes donde se consigna la matriz de consistencia y el instrumento.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

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

Entre las causas que ocasionan un mal clima organizacional está la deficiencia en la calidad de los procesos de trabajo, una mala comunicación interpersonal y/o deficiencia en la infraestructura donde se labore. Así se originan disfunciones en el individuo como en la organización; con respecto al trabajador aparecen las de tipo físico y mental como son: insatisfacción en el trabajo, desmotivación, distanciamiento social o mala relación interpersonal, inadaptabilidad al puesto, uso de sustancias estimulantes, mal manejo del estrés laboral, consumo de drogas, disturbios en el sueño, somatizaciones físicas, entre otras; el funcionamiento de la empresa se ve

afectado por la presencia de: ausentismo (físico o mental del trabajador), abandono del trabajo u omisión de funciones, disminución de la cantidad y calidad del trabajo, incremento de la accidentabilidad de tipo laboral, con altas pérdidas económicas pues la influencia del clima se torna negativa en relación al comportamiento de toda la organización.

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.²

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc.

Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc.

En una organización podemos encontrar diversas escalas de climas organizacionales de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado.

El clima organizacional, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.³

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.

Internacional

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.

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.⁴

Latinoamericano

Las instituciones de salud en nuestro país, enfrentan hoy grandes retos y dentro de ellas los hospitales, lo que se debe hacer es realizar gran esfuerzo para lograr la excelencia de los mismos y brindar servicios de calidad, por lo tanto es de suma importancia la superación de su personal, en la toma de decisiones, en la comunicación con el entorno, en la creación y sostenimiento de los valores, la motivación así como de mantener un ambiente de trabajo estable para alcanzar el logro de la misión.

Por eso 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.⁵

Perú

Actualmente nuestro país, atraviesa una crisis en los aspectos, económicos-político-social de igual manera las empresas están involucradas en esta

situación, padeciendo las consecuencias que ello implica y viviendo, día a día, un clima organizacional de desmotivación y tensión.

Pronóstico

Si el clima organizacional no es satisfactorio 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, la Inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc.

Control

Para un clima organizacional satisfactorio es necesario proporcionar capacitación, charlas, talleres ya que a través de estas actividades se logre mejorar el clima organizacional adecuado y estable para asumir mayor control sobre sí mismo.

Un adecuado clima organizacional, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos.⁶

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el clima organizacional percibido por el profesional médico y de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa – 2013?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Identificar el clima organizacional percibido por el profesional médico y de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa- 2013

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar el clima organizacional en su dimensión motivación percibido por el profesional médico y de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa- 2013
- Identificar el clima organizacional en su dimensión liderazgo percibido por el profesional médico y de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa- 2013
- Identificar el clima organizacional en su dimensión participación percibido por el profesional médico y de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa- 2013
- Identificar el clima organizacional en su dimensión reciprocidad percibido por el profesional médico y de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa- 2013

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

En el servicio de Medicina. Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo no existe ningún estudio que se haya realizado sobre clima organizacional percibido por el profesional médico y de enfermería es por eso el interés de la investigación que aportara mejoras de ese ambiente a corto y a largo plazo.

Los resultados que se obtendrán a través de esta investigación, permitirá información importante para conocer acerca del clima organizacional del servicio de medicina

Esta investigación es importante también, porque sus resultados serán un aporte para sustentar investigaciones futuras relacionadas al clima organizacional.

1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La primera limitación corresponde a la población de estudio, que solo son médicos y las enfermeras del servicio de Medicina. Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo

La segunda limitación es que solo se consideró a los médicos y enfermeras del servicio de medicina Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO

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, 2006, 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.

Conclusiones

“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“. ⁷

Segredo Pérez, Alina María, realizó un estudio titulado “Percepción del Clima Organizacional por Directores de policlínicos. Cuba, 2003”, 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, en el año 2003.

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.

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. ⁸

Bustamante - Ubilla Miguel A. realizó un estudio titulado “Análisis del clima organizacional en el hospital regional de Talca. 2005, 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.

“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.”

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Arredondo Baquerizo, Digna Lidi 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.

“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 obstetricias y enfermeros, obstetricias y médicos; por lo que se llega a afirmar que las obstetricias tienen mejor percepción del clima organizacional que los enfermeros y médicos. No hay diferencias significativas en los puntajes obtenidos por sexo.⁹

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 inteligencia emocional se relaciona con el clima organizacional, demostrando que a mayor inteligencia emocional mejor se daría el clima organizacional.¹⁰

El estudio realizado en Huancayo me parece importante porque los trabajadores tienen que tener control de sus emociones esto quiere decir que si se realiza actividades planeadas para brindar un mejor servicio a los usuarios como resultado se dará un mejor

clima organizacional esto implica la satisfacción del personal que labora en la municipalidad.

Álvarez Valverde, Shirley Yissela, en Lima en el año 2001 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.

Conclusiones “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.”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.¹²

2.2.2 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. ¹³

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.¹⁴

2.2.3 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.

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 organización, 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.

2.2.4 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.

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 ¹⁵

2.2.5 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.

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.¹⁶

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 liderazgo:

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

2.2.6 Participación del Personal médico y de Enfermería y Clima Organizacional

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

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 autonomía¹⁸

Reciprocidad del personal médico **y 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.

Teoría psicodinámica de Hildegart Peplau.

Es un modelo orientado principalmente a la enfermería psiquiátrica que toma como sustento las bases teóricas psicoanalistas, de las necesidades humanas y del concepto de motivación y desarrollo personal.

Peplau define la “Enfermería Psicodinámica” como “aquella que es capaz de entender la propia conducta para ayudar a otras personas a identificar cuáles son las dificultades y aplicar los principios sobre las relaciones humanas a los problemas que surgen en cualquier nivel de experiencia“

Para Peplau la **ENFERMERIA** es un proceso interpersonal y terapéutico que funciona en términos de cooperación con otros procesos humanos, haciendo de la salud una posibilidad para los individuos en las comunidades. Basa este planteamiento en que las **PERSONAS** son seres humanos que viven una especie de equilibrio inestable de manera que, cuando ese equilibrio se altera, aparece la **ENFERMEDAD**.

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.

- **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.²⁰
- **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.²¹
- **Motivación:** comportamiento causado por necesidades internas de la persona, el cual se orienta a lograr los objetivos que puedan satisfacer sus necesidades.
- **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.
- **Participación:** Contribución de los diferentes individuos y grupos formales e informales, en el logro de objetivos.
- **Realización Personal:** Se lleva a cabo dentro de un contexto ocupacional en el cual la persona aplica sus habilidades.
- **Reciprocidad:** Relación de dar y recibir, mutuamente, entre el individuo y la Organización.

- **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.
- **Responsabilidad:** Capacidad de las personas a responder por sus deberes y por las consecuencias de sus actos.
- **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.
- **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 administrativa derivadas de su función. ²³

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis General

El clima organizacional percibido por el profesional médico y de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Alberto Seguin, Escobedo: Es poco satisfactorio.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- El clima organizacional percibido por el profesional médico y de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Alberto Seguin Escobedo, Arequipa 2013, referente a la motivación: Es poco satisfactorio.
- El clima organizacional percibido por el profesional médico y de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Alberto Seguin Escobedo, Arequipa- 2013, referente al liderazgo: Es poco satisfactorio.
- El clima organizacional percibido por el profesional médico y de enfermería del servicio de Medicina, Hospital Nacional Alberto Seguin Escobedo, Arequipa – 2013, referente a reciprocidad: Es poco satisfactorio.
- El clima organizacional percibido por el profesional de enfermería del Servicio de Medicina, Hospital Nacional Alberto Seguin Escobedo, Arequipa- 2013 referente a la participación: Es poco satisfactorio.

2.5 VARIABLES

2.5.1 Definición Conceptual de la Variable

Percepción 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.²⁴

2.5.2 Operacionalización de la Variable

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

Variable de Caracterización:

Edad	Años transcurridos desde el nacimiento hasta la actualidad.	Es el número de años cumplidos que se determinara por la entrevistada	Biológica	Número de Años.
Sexo	Conjunto de características biológicas que distinguen a los seres humanos .	Se determinara en base a la entrevista de los encuestados	Biológico	Hombre Mujer
Grado académico	Nivel de conocimiento alcanzado en el desarrollo de la educación.	Se considera al grado de instrucción como inmediato , inferior y concluido	Social	licenciatura magister especialidad
Tiempo en la Institución	Años transcurridos desde que empezó a laboral en	Es el número de años cumplidos en la institución	Laboral	Años de Labor

Tiempo en el Servicio	<p>la institución.</p> <p>Tiempo transcurrido que ejerció en el servicio.</p>	Es el tiempo cumplido en el servicio.	Laboral	Años de Labor
Tipo de Contratación	<p>Es un acuerdo de voluntad que se da tanto verbal como escrito entre uno o más personas con capacidad.</p>	Es un derecho y obligaciones de cada persona que elabora en uno institución.	Laboral	<p>Contratado</p> <p>Nombrado</p>

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación “Clima organizacional percibido por el profesional médico y de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo – Arequipa 2013” es de nivel descriptivo, de tipo no experimental, de enfoque cuantitativo y de corte transversal.

- Es de tipo no experimental porque no se manipula la variable de estudio.
- Es de nivel descriptivo porque 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.²⁵

Es decir se describirá las características o rasgos del el clima organizacional percibido por el profesional médico y de enfermería del Servicio de Medicina, Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa - 2013 materia de la presente investigación.

- 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.²⁶

Es decir se investigó el clima organizacional percibido por el profesional médico y de enfermería del Servicio de Medicina, Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa- 2013 en un punto en el tiempo en el cual se ha programado la presente investigación.

3.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se realizó en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, se encuentra ubicado en la calle Peral con la Av. Ayacucho N° 505, distrito del Cercado, provincia Arequipa, departamento Arequipa.

El Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo pertenece al nivel III dentro de los hospitales del Perú, fue creado en el año 1956, dicho hospital consta con 7 pisos donde se encuentran repartidos los diferentes servicios de hospitalización, además de contar con un primer piso en la parte delantera donde se encuentran todos los consultorios externos.

El servicio medicina se encuentra ubicado entrando por la puerta principal del hospital que se encuentra en la calle Peral, a mano izquierda, en el séptimo piso, el servicio cuenta con 45 camas además

de contar también con consultorio externo, aquí laboran 18 enfermeras y 12 médicos.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

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

La población estuvo conformada por todos los médicos y las enfermeras que laboren en el Servicio de Medicina del Hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo - Arequipa, siendo un total de 30 profesionales (18 enfermeras y 12 médicos)

La muestra fue de manera no probabilística e intencional, ya que se consideró al total de la población siendo un total de 30 profesionales que laboran en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Alberto Seguin Escobedo – Arequipa.

Criterios de Inclusión:

- Médico: Jefe del servicio y otros que trabajan en el servicio de medicina
- Enfermeras asistenciales y administrativas que trabajan en el servicio de medicina

Criterios de Exclusión:

- Internas de enfermería.
- Médicos y Enfermeras pertenezcan a otros servicios y estén rotando circunstancialmente en el servicio de medicina.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se utilizó en la recolección de datos es encuesta esto con el fin de que la información realmente nos fuera a ser de utilidad para la descripción del problema abarcando todas sus dimensiones.

Las preguntas tienen una pre codificación, debido de que esto facilitara el análisis estadístico, donde se asignan valores de cero y uno.

El instrumento es un cuestionario estructurado, el cual es autoaplicado, es decir, que ellas llenaran por sí misma el cuestionario, este conjuga ítems relacionadas con las variables y cuenta con 69preguntas cerradas, contienen dos opciones de respuestas falsas y verdaderas.

3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Se entiende por motivación satisfactoria o de nivel alto cuando se obtenga una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando de 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 entiende 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.

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.

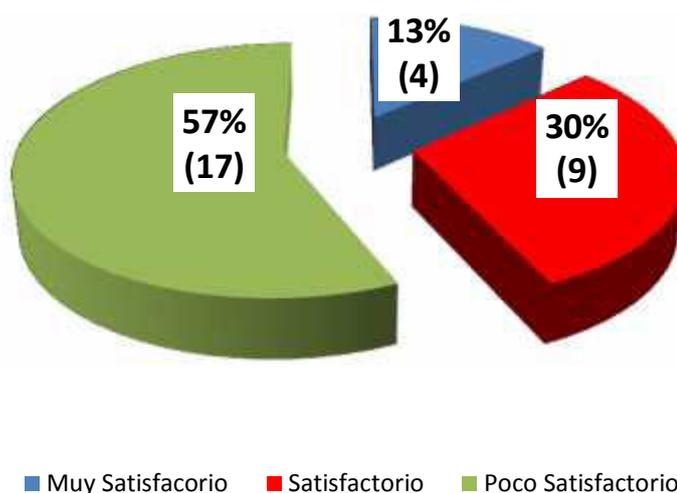
3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

- La recolección de datos se llevó a cabo previa realización de trámites administrativos para obtener las autorizaciones respectivas. Para llevar a cabo el procesamiento de los datos obtenidos gracias al cuestionario entregado a los médicos y enfermeras del servicio de medicina del hospital.
- Se utilizó el programa SPSS, ya que es un programa que contiene todas las pruebas estadísticas que se utilizarán para un análisis.

CAPITULO IV. RESULTADOS

GRAFICO 1

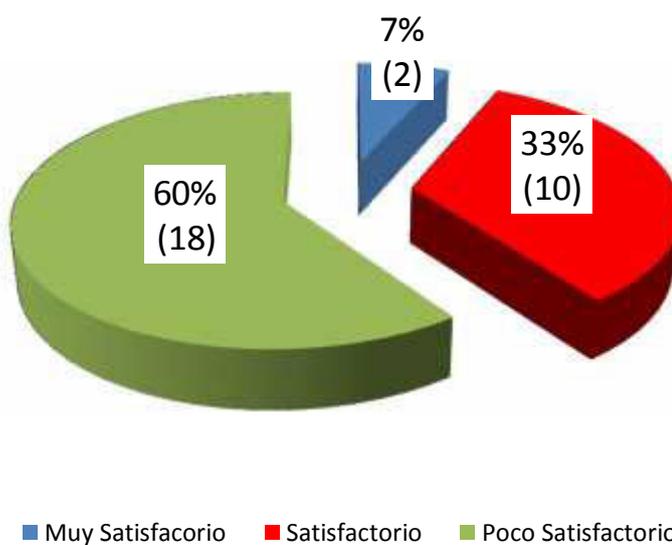
CLIMA ORGANIZACIONAL PERCIBIDO POR EL PROFESIONAL MÉDICO Y DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA- 2013



Según los resultados presentados en la Grafica 1, el clima organizacional percibido por el profesional médico y de enfermería del servicio de medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa, es Poco satisfactorio en un 57%(17), Satisfactorio en un 30%(9) y Muy satisfactorio en un 13%(4).

GRAFICO 2

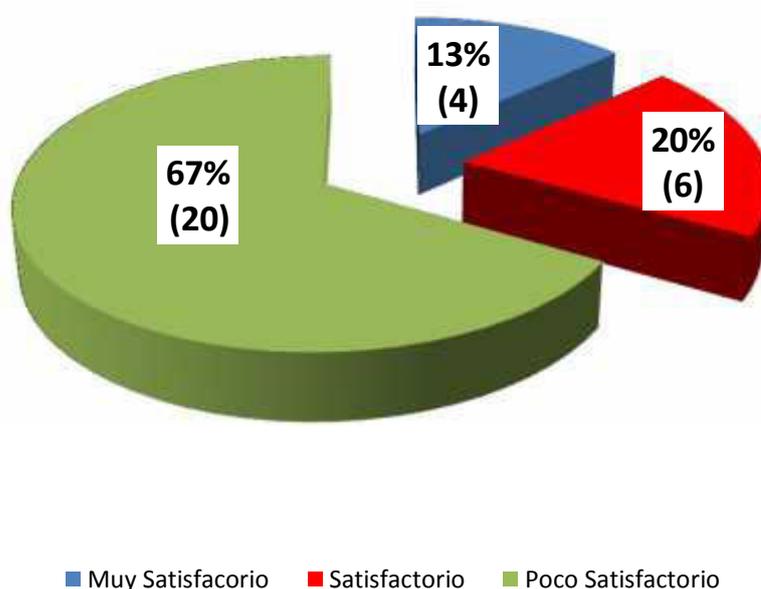
CLIMA ORGANIZACIONAL EN SU DIMENSIÓN MOTIVACIÓN PERCIBIDO POR EL PROFESIONAL MÉDICO Y DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA- 2013



Según los resultados presentados en la Grafica 2, el clima organizacional en su dimensión motivación percibido por el profesional médico y de enfermería del servicio de medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo, Arequipa, es Poco satisfactorio en un 60%(18), Satisfactorio en un 30%(10) y Muy satisfactorio en un 7%(2).

GRAFICO 3

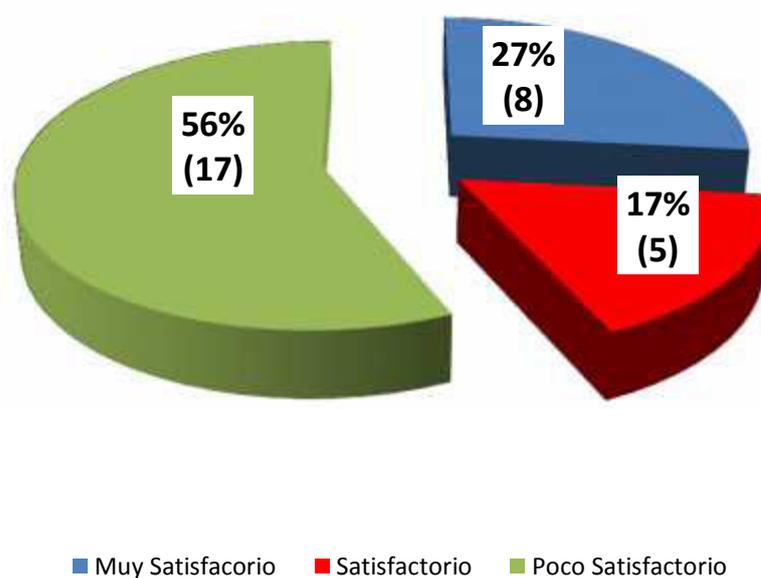
CLIMA ORGANIZACIONAL EN SU DIMENSIÓN LIDERAZGO PERCIBIDO POR EL PROFESIONAL MÉDICO Y DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA- 2013



Según los resultados presentados en la Grafica 3, el clima organizacional en su dimensión motivación percibido por el profesional médico y de enfermería del servicio de medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo, Arequipa, es Poco satisfactorio en un 67%(20), Satisfactorio en un 20%(6) y Muy satisfactorio en un 13%(4).

GRAFICO 4

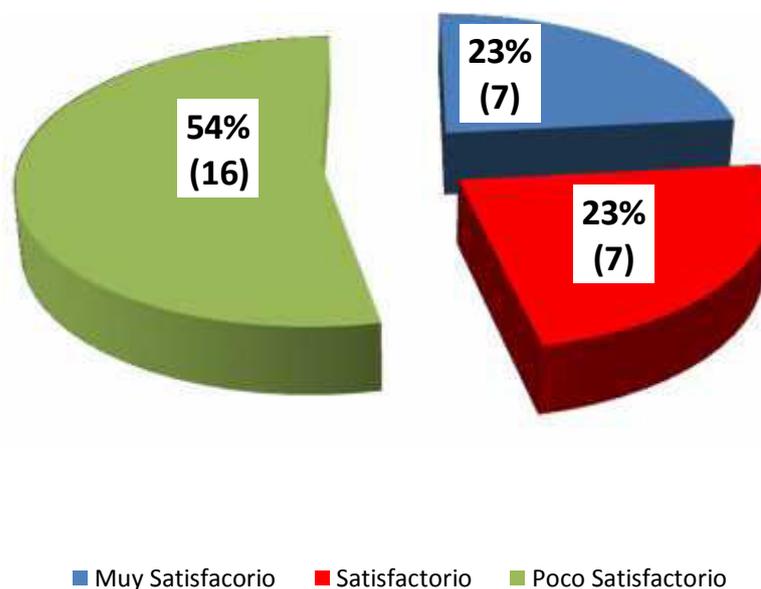
**CLIMA ORGANIZACIONAL EN SU DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN
PERCIBIDO POR EL PROFESIONAL MÉDICO Y DE ENFERMERÍA DEL
SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO
SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA- 2013**



Según los resultados presentados en la Grafica 4, el clima organizacional en su dimensión participación percibido por el profesional médico y de enfermería del servicio de medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo, Arequipa, es Poco satisfactorio en un 56%(17), Muy Satisfactorio en un 27%(8) y satisfactorio en un 17%(5).

GRAFICO 5

CLIMA ORGANIZACIONAL EN SU DIMENSIÓN RECIPROCIDAD PERCIBIDO POR EL PROFESIONAL MÉDICO Y DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA- 2013



Según los resultados presentados en la Grafica 5, el clima organizacional en su dimensión reciprocidad percibido por el profesional médico y de enfermería del servicio de medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo, Arequipa, es Poco satisfactorio en un 54%(16), Satisfactorio y muy satisfactorio en un 23%(7) respectivamente.

PRUEBA DE HIPOTESIS

Prueba de la Hipótesis General:

Ha: El clima organizacional percibido por el profesional médico y de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Alberto Seguin, Escobedo: Es poco satisfactorio.

Ho: El clima organizacional percibido por el profesional médico y de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Alberto Seguin, Escobedo: No es poco satisfactorio.

Ha ≠ Ho

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

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

	ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
Observadas	4	9	17	30
Esperadas	10	10	10	
$(O-E)^2$	36	1	49	
$(O-E)^2/E$	3,6	0,1	4,9	

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 1, el valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado (X_C^2) es de 8,6; 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).

Siendo cierto que: El clima organizacional percibido por el profesional médico y de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Alberto Seguin, Escobedo: Es poco satisfactorio.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El clima organizacional percibido por el profesional médico y de enfermería del servicio de medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo, Arequipa, es Poco satisfactorio en un 57%(17), Satisfactorio en un 30%(9) y Muy satisfactorio en un 13%(4). Coincidiendo con Piña (2006) Conclusiones “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“.

El clima organizacional en su dimensión motivación percibido por el profesional médico y de enfermería del servicio de medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo, Arequipa, es Poco satisfactorio en un 60%(18), Satisfactorio en un 30%(10) y Muy satisfactorio en un 7%(2). Coincidiendo con Segredo(2003) , 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, en el año 2003. 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. 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.

El clima organizacional en su dimensión motivación percibido por el profesional médico y de enfermería del servicio de medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo, Arequipa, es Poco satisfactorio en un 60%(18), Satisfactorio en un 30%(10) y Muy satisfactorio en un 7%(2). Coincidiendo con Bustamante - Ubilla(2005), "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." Coincidiendo además con Arredondo (2008), "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

obstetricias y enfermeros, obstetricias y médicos; por lo que se llega a afirmar que las obstetricias tienen mejor percepción del clima organizacional que los enfermeros y médicos. No hay diferencias significativas en los puntajes obtenidos por sexo.

El clima organizacional en su dimensión participación percibido por el profesional médico y de enfermería del servicio de medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo, Arequipa, es Poco satisfactorio en un 56%(17), Muy Satisfactorio en un 27%(8) y satisfactorio en un 17%(5). Coincidiendo con

El clima organizacional en su dimensión reciprocidad percibido por el profesional médico y de enfermería del servicio de medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo, Arequipa, es Poco satisfactorio en un 54%(16), Satisfactorio en un 23%(7) y muy satisfactorio en un 23%(7). Coincidiendo con Álvarez (2001) Conclusiones “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.”

CONCLUSIONES

1. El profesional médico y de enfermería del Servicio de Medicina Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa- 2013, percibe un nivel poco satisfactorio del Clima Organizacional.
2. En lo que respecta a la dimensión Motivación del profesional médico y de enfermería del Servicio de Medicina Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa- 2013, percibe que se involucra en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, con unas relaciones interpersonales y confiando en la mejora de los métodos de trabajo.
3. En lo que respecta a la dimensión Liderazgo, el profesional médico y de enfermería, percibe que el liderazgo por parte de los jefes se encuentra en un nivel poco adecuado; el cual no favorece los resultados esperados conforme los planes estratégicos; los cuales deberían confiar en el profesional médico y de enfermería y delegar funciones acorde a las necesidades institucionales.
4. En cuanto a la dimensión Reciprocidad, el profesional médico y de enfermería, perciben poca fluidez, rapidez y celeridad en la cadena de valor de los procesos organizacionales. Se necesita tener acceso a la expresión de sus necesidades laborales y a la retroalimentación de sus competencias en su desempeño en el servicio.
5. En la dimensión participación, perciben como a una Institución que posee poca practica en las relaciones laborales, en cuanto a contar con ambientes adecuados, reconocimiento y remuneraciones acorde a los perfiles de responsabilidad laboral.

RECOMENDACIONES

1. Promover una Evaluación del Clima Organizacional anualizado, con el propósito de conocer la percepción del profesional médico y de enfermería del servicio de medicina Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa, y contribuir con planes de mejora.
2. Fortalecer las políticas de Motivación, participación, reciprocidad, liderazgo e incentivos en base a programas de reconocimiento, promoción de puestos, capacitaciones y bienestar socio laboral.
3. Implementar un programa de Inducción de Personal a los nuevos profesionales médicos y de enfermería que ingresen a trabajar al Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, con el propósito de que conozcan su historia, forma de gobierno, alcance institucional, logros y beneficios profesionales, a fin de motivar sentimientos de compromiso institucional.
4. Fortalecer óptimas relaciones laborales entre los directivos y los profesionales médicos y de enfermería, con el fin de afianzar un clima organizacional satisfactorio.
5. Proponer un plan de Gestión de desarrollo Humano a todo el personal del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, con el propósito de dotar competencias que contribuyan a una óptima percepción satisfactoria del clima organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (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. Prentince 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) DaftR.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

TITULO: “CLIMA ORGANIZACIONAL PERCIBIDO POR EL PROFESIONAL MÉDICO Y DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE MEDICINA HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO, AREQUIPA- 2013

BACHILLER: CARPIO RAMOS, YASMANI JESUS

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema principal ¿Cuál es el clima organizacional percibido por el profesional médico y de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa-2013?</p>	<p>Objetivo general Identificar el clima organizacional percibido por el profesional médico y de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa-2013</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el clima organizacional en su dimensión motivación percibido por el profesional médico y de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa- 2013 	<p>HI: El clima organizacional percibido por el profesional de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa- 2013 es poco satisfactorio.</p> <p>Hipótesis específica:</p> <p>El clima organizacional percibido por el</p>	<p align="center">Percepción clima organizacional</p>	<p align="center">Motivación</p>	<p>Realización</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reconocimiento de la aportación -Responsabilidad -Adecuación de las condiciones de trabajo.
				<p align="center">Liderazgo</p>	<p>Dirección</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estimulo de Excelencia -Estimulo de trabajo en equipo -Solución de conflictos
				<p align="center">Participación</p>	<p>Compromiso por la productividad</p> <ul style="list-style-type: none"> -Compatibilidad de Intereses -Intercambio de Información -Involucramiento en el cambio

	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el clima organizacional en su dimensión liderazgo percibido por el profesional médico y de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa- 2013 • Identificar el clima organizacional en su dimensión participación percibido por el profesional médico y de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa- 2013 • Identificar el clima organizacional en su dimensión reciprocidad percibido por el profesional médico y de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa- 2013 	<p>profesional médico y de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa- 2013 referente a la motivación es poco satisfactorio.</p> <p>El clima organizacional percibido por el profesional médico y de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa- 2013 referencial liderazgoes poco satisfactorio.</p> <p>El clima organizacional percibido por el profesional médico y de enfermería del</p>		<p>Reciprocidad</p>	<p>Aplicación al Trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cuidado del patrimonio institucional -Retribución -Equidad
--	--	--	--	----------------------------	--

		<p>Servicio de Medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa-2013referente a reciprocidad es poco satisfactorio.</p> <p>El clima organizacional percibido por el profesional médico y de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa-2013referente a la participación es poco satisfactorio</p>			
--	--	--	--	--	--

ANEXO 2

CUESTIONARIO

Buenos días:

Mi nombre, **CARPIO RAMOS, YASMANI JESUS** estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas, y en esta oportunidad vengo realizando una investigación, en el servicio de Medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo – Arequipa - 2013.

El presente cuestionario tiene por finalidad de recoger información acerca del clima organizacional que existe en el servicio que laboran.

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:

Género: 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 _____

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		