

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ESCUELA DE POSGRADO

SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL POR EL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SERVICIO DE EMERGENCIA
EN EL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN
ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTORAS:

KARIN MARILES LOREDO MENDOZA

GISSELA NOELIA MALAVER AYALA

YANINA LIZ DIAZ ADAMA

CALLAO – 2015

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- Mg. ANA ELVIRA LÓPEZ Y ROJAS PRESIDENTE
- Mg. CÉSAR ÁNGEL DURAND GONZALES SECRETARIO
- Dra. NÉLIDA ISABEL CHÁVEZ LINARES MIEMBRO
- Lic. Esp. JULIA ISABEL TISNADO ANGULO MIEMBRO

ASESORA: MG. HAYDEE BLANCA ROMÁN ARAMBURÚ

Nº de Libro: 01

Nº de Acta: 0043

Fecha de Aprobación de tesis: 25 de Setiembre del 2015

Resolución de sustentación de la Sección de Posgrado

Nº 790-2015-SPGFCS

Dedicatoria:

La presente Tesis es dedicado a nuestras familias que son el apoyo constante en nuestras vidas nos impulsan a continuar en todo trabajo que realizamos con éxito, ya que con su paciencia, amor y fortaleza nos acompañan en todo momento.

ÍNDICE

RESUMEN	5
ABSTRACT.....	6
I.- PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.1.- Identificación del Problema.....	7
1.2.- Formulación del Problema.....	9
1.3.- Objetivos de la Investigación general y específico.....	9
1.4.- Justificación	10
II.- MARCO TEÓRICO	12
2.1.- Antecedentes del estudio	12
2.2.- Bases Epistémicas.....	18
2.3.- Bases Culturales.....	27
2.4.- Definición de Términos Básicos.....	54
III.- VARIABLES E HIPÓTESIS	56
3.1.- Definición de las variables	56
3.2.- Operacionalización de Variables	57
3.3.-Hipótesis general y específicas	60
IV.-METODOLOGÍA	61
4.1.- Tipo de Investigación	61
4.2.- Diseño de la Investigación.....	61
4.3.- Población y Muestra	61
4.4.- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.....	64

4.5.- Procedimientos de recolección de datos	66
4.6.- Procesamiento estadístico y análisis de datos.....	66
V.- RESULTADOS	67
VI.- DISCUSIÓN DE RESULTADOS	81
6.1 Contratación de hipótesis con resultados	81
VII CONCLUSIONES	83
VIII. RECOMENDACIONES.....	84
IX.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
ANEXOS	89
Matriz de Consistencia	
Otros Anexos	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 5.1 Motivación del profesional de Enfermería del hospital Daniel Alcides Carrión.....	70
Gráfico N° 5.2 Toma de decisión del profesional de Enfermería del hospital Daniel Alcides Carrión	71
Gráfico N° 5.3 Innovación del profesional de Enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión.....	72
Gráfico N° 5.4 Remuneración del profesional de Enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión	73
Gráfico N° 5.5 Liderazgo del profesional de Enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión.....	74
Gráfico N° 5.6 Estructura del profesional de Enfermería del hospital Daniel Alcides Carrión.....	75
Gráfico N° 5.7 Identidad del profesional de Enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión.....	76
Gráfico N° 5.8 Confort del profesional de Enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión.....	77
Gráfico N° 5.9 Recompensa del profesional de Enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión.....	78
Gráfico N° 5.10 Comunicación del profesional de Enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión	79
Gráfico N° 5.11 Conflicto del profesional de Enfermería del hospital Daniel Alcides Carrión	80

RESUMEN

El propósito de la investigación es analizar la percepción del clima organizacional del profesional de enfermería, servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, La investigación basó su estudio desde una perspectiva cuantitativo, aplicada, descriptivo, no experimental, la muestra estuvo conformada por 26 profesionales de enfermería. La técnica que se utilizó fue la encuesta, instrumento cuestionario, tabulados y procesados estadísticamente con el programa SPSS, durante el mes de enero a mayo, para luego ser presentados en tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones. En los resultados mostraron que los profesionales de enfermería se caracterizaron por: edades entre 20 a 40 años, En las dimensiones de percepción del clima organizacional, se puede observar la dimensión de motivación que alcanza un porcentaje medianamente favorable de 69.2%, en la dimensión de toma de decisión alcanza porcentaje medianamente favorable 65.4% del hospital Daniel Alcides Carrión. Se infiere que en toda organización existe un propósito una estructura y una colectividad de personas con responsabilidades que logran un objetivo en común, el clima es un componente multidimensional pueden descomponerse en motivación, toma de decisión, innovación entre otros. El estrés originado por una situación o pensamiento hace sentir a una persona frustrada, furiosa o nerviosa, así como cambios de actitud, la forma de actuar, el comportamiento y control que emplea un individuo para hacer las cosas bien. En este sentido, puede decirse la forma de ser o el comportamiento, también puede influir en el clima organizacional.

Palabras claves. *Percepción, clima organizacional, enfermero*

ABSTRACT

The purpose of the research is to analyze the perception of the organizational climate of the nurse, emergency service of the Hospital Daniel Alcides Carrion. Research based its study from a quantitative applicative, descriptive, not experimental perspective, the sample consisted of 26 professionals nursing. The technique used was the survey questionnaire instrument, tabulated and processed statistically with the SPS program during the month of January to May, before being presented in tables and graphs with their respective interpretations. The results showed that nurses were characterized by: aged 20-40 years in the dimensions of perception of organizational climate, you can see the size of motivation reaches a fairly favorable percentage of 69.2%, in the dimension of decision making fairly favorable percentage reaches 65.4% of hospital Daniel Alcides Carrion. Be inferred that there is a purpose in every organization structure and a community of people with responsibilities to achieve a common goal, the climate is a multidimensional component can be decomposed into motivation, decision making, innovation and others. Stress caused by a situation or thought makes you feel frustrated, angry or nervous person, as well as changes in attitude, the way they act, behavior and control employing an individual to do things right. In this sense, we can say the way of being or behavior, may also influence the organizational climate.

Keywords: Perception, organizational climate, nurse

I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Identificación del Problema

Los profesionales de la salud tienen la responsabilidad de prestar óptimo servicio a la comunidad y al usuario en todo establecimiento de salud, la cual debe involucrar conocimientos teórico - prácticos, elevada autoestima, equilibrio mental y físico para ejercer su actividad de manera eficiente y efectiva en la práctica diaria de atención a los pacientes.

El caso particular del profesional de enfermería en el servicio de emergencia involucra además de lo mencionado adaptarse a dar respuesta inmediata de acuerdo a las circunstancias o casos que se puedan presentar.

Particularmente las enfermeras por su constante relación con los pacientes están sometidas a recarga traumática derivada de la confrontación repetida y dolorosa con el sufrimiento humano y la muerte, lo que unido a la ansiedad asociada por la interacción con otros factores que inciden sobre su vida familiar y sus actividades personales, puede desembocar en determinadas conductas y respuestas emocionales que pueden tener implicaciones en su capacidad para brindar atención sanitaria adecuada, sobre su bienestar emocional y su vida particular.

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El

realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

Con respecto a este tema existe un debate en torno a si éste debe tratarse en términos objetivos o bien en reacciones subjetivas. Por términos objetivos nos referimos a los aspectos físicos o estructurales, mientras que las reacciones subjetivas tienen que ver con la percepción que los trabajadores tienen del ambiente en el que se desarrollan.

Las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital Daniel Alcides Carrión la recarga de trabajo se ve potenciada por la responsabilidad que tiene en la efectividad de los resultados de los diferentes procedimientos que realiza para salvar la vida del paciente junto al equipo de salud entre ellas las indicaciones que reciben de los médicos, las respuestas oportunas y efectivas que tienen que dar a las mismas, así como la calidad, cantidad de equipos y materiales especializados que tienen que manejar y las previsiones que tiene que tomar por el bienestar del paciente en situación de emergencia.

En tal sentido el clima organizacional al que pertenezca el profesional enfermero será de vital importancia pues de ello dependerá su predisposición para reaccionar de manera sistemática favorable o desfavorable, repercutiendo de esta forma en la calidad del cuidado que brinde a sus pacientes.

1.2. Formulación de problema

Problema General

¿Cuál es la percepción del Clima Organizacional por el profesional enfermería del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión?

Problemas Específicos

- ¿Cómo perciben el Clima Organizacional los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión?
- ¿Cuáles son las dimensiones del Clima Organizacional que reflejan las áreas fuertes del Hospital Daniel Alcides Carrión?
- ¿Cuáles son las dimensiones del clima organizacional que reflejan las áreas de oportunidad del Hospital Alcides Carrión?

1.3 Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la percepción del Clima Organizacional por el profesional enfermería del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.

Objetivos Específicos

- Identificar el Clima Organizacional percibido por los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión

- Identificar las dimensiones del Clima Organizacional que reflejan las áreas fuertes del Hospital Daniel Alcides Carrión.
- Identificar las dimensiones del clima organizacional que reflejan las áreas de oportunidad del Hospital Alcides Carrión.

1.4 Justificación

Justificación Social

Para Rodríguez (1993), el profesional de Enfermería que trabajan en instituciones dedicadas a prestar ayuda para la satisfacción de las necesidades de salud de las personas, ya sea en hospitales y clínicas, enfrentan múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa al paciente, como de la administración y coordinación con el equipo de salud, por ello es importante conocer la percepción debido a su relación con el clima organizacional. (1)

Justificación Profesional

Dadas las características del Servicio de Emergencias del Hospital Daniel Alcides Carrión existen componentes dentro del clima organizacional, que influyen en la motivación del personal de enfermería, lo que hace necesarios abordar esta temática sobre todo porque existen escasos estudios relacionados con el tema.

Desde esa perspectiva y en coordinación con las áreas médicas, el personal de enfermería actúa como agente intermediario entre las necesidades de los pacientes, otros departamentos de la organización y profesionales que

deben atenderlos, de ahí su importancia social y económica, ya que el alta del paciente no depende sólo del diagnóstico y el tratamiento médico, sino también de una serie de respuestas a determinados contextos de salud, aunados a factores como la edad o época de desarrollo de la persona, el nivel de dependencia para completar sus necesidades básicas y particulares de un entorno social y cultural.

Justificación Técnico Científica

La información a recolectar en este estudio permitirá que la coordinación de enfermería pueda implementar acciones y desarrollar actividades estratégicas, que garanticen la calidad del cuidado que brinda el enfermero con la repercusión positiva en la satisfacción del paciente.

Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo nadie discute que al medir la satisfacción en el trabajo, se está comprobando la calidad de sus servicios internos y de la organización. Por lo tanto el aporte del personal de enfermería adquiere relevancia en el contexto de trabajo, por su capacidad de respuesta ante la demanda de servicios de salud.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Estudio

Uno de los principales cambios ocurridos a partir de mediados del siglo XX en la Teoría de las organizaciones y específicamente en estudios sobre eficiencia de las empresas, es el paso del eje de las actuaciones de los procesos y la estructura para centrar en los trabajadores siendo de vital importancia la introducción del Comportamiento Organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización, para lo cual los gerentes tratan de crear un ambiente donde la gente se sienta motivada, trabaje más productivamente y sea más eficiente.

Internacionales

Noguera Arzamendia JR y Samudio M. (2014) – Universidad Nacional de Asunción –Paraguay. *Diagnóstico del Clima Organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay*, estudio en el que se tuvo como principal objetivo determinar el grado de satisfacción del trabajador en una organización de manera a realizar intervenciones efectivas si fuera necesario que mejoren las condiciones laborales, de manera a optimizar la productividad. En Paraguay pocos trabajos han caracterizado el clima organizacional de un hospital y ninguno de un hospital militar, por lo que se realizó este estudio para determinar la percepción del clima organizacional en sus diversas dimensiones del personal sanitario y administrativo del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay en el año 2012. Estudio observacional descriptivo de corte transversal con

componente analítico, en una muestra por conveniencia de 226 trabajadores del mencionado hospital. La recolección de los datos se realizó mediante una encuesta autoadministrada, utilizándose el cuestionario recomendado por la OPS “Inventario de clima organizacional”, que consta de 80 ítems distribuidos en cuatro dimensiones, motivación, liderazgo, participación y reciprocidad, además de datos socio-demográficos y laborales del personal. El 55% del personal encuestado declaró nivel de insatisfacción en la dimensión motivación, en la dimensión reciprocidad 53% y en participación 32%, además hubo un alto porcentaje de riesgo de insatisfacción (83%) en liderazgo y en participación (68%). Se obtuvieron niveles insatisfactorios en todas las dimensiones estudiadas relacionadas al clima organizacional en el personal del Hospital Militar. Es necesario que se tomen medidas pertinentes que ayuden a mejorar la percepción de los empleados hacia la organización del hospital. (2)

De otro lado se tomó en cuenta la investigación realizada por Alcalá Uribe, Elsa M. (2011) con su Tesis denominada: *El Clima Organizacional en una Institución Pública Superior*, cuyo objetivo general fue evaluar el clima organizacional de una institución pública de educación superior para detectar los factores prevalecientes en la organización. La investigación se realizó por medio de la aplicación del cuestionario elaborado por Litwin y Stringer, dicho instrumento estuvo formado por 53 reactivos divididos en 9 dimensiones: Estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, relaciones, cooperación, estándares de desempeño, conflictos e identidad que permiten recoger y describir hechos de la organización mediante la percepción del individuo. El instrumento fue aplicado a los trabajadores de diferentes

niveles jerárquicos de la organización, los resultados arrojaron que en general los trabajadores tienen una buena percepción de la institución; sin embargo se detectó que los trabajadores tienen una percepción regular del clima en las variables recompensa y conflicto. La percepción regular de los trabajadores en la variable recompensa puede deberse a que en la institución además del sueldo, existe un estímulo por puntualidad, no obstante no existe ningún tipo de incentivo relativo al desempeño por lo que se deja de lado el reconocimiento por el trabajo bien hecho y esto puede ser un valor importante si en los trabajadores predomina la necesidad o motivación de logro. Por otro lado los trabajadores tienen una percepción regular del clima organizacional en la variable conflictos. Esta variable mide el grado de aceptación de las opiniones discrepantes y la tolerancia a enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surja. La baja percepción en esta variable puede estar asociada a que en la institución están marcados los niveles jerárquicos y por lo tanto los canales de comunicación deben seguir los peldaños haciendo que los conflictos o discrepancias no se resuelvan de manera instantánea. La autora ha indicado que conocer la percepción de los trabajadores acerca de la organización en la que laboran se torna en un punto importante para los directivos de la organización, esto se debe a que ofrecer un clima organizacional saludable se traduce en una mayor eficiencia organizacional al permitir la realización eficiente de las actividades de los trabajadores. (3)

Nacionales

Alvarado Gallardo Connie (2014) – Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval*. Realizada en Lima, estudio que tuvo como objetivo central analizar las relaciones que pudieran existir entre el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente que existe en el Centro Médico Naval con la finalidad de generar alternativas viables que permitan mejorar significativamente la calidad de la atención a los pacientes que concurren allí. En el desarrollo de la investigación se utilizó la escala de Clima Organizacional de Carlos Cáceres y el Cuestionario sobre seguridad de los pacientes: versión española del Hospital Surveyon Patient Safety. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo. Los análisis estadísticos a los que fueron sometidas las pruebas indicaron que los instrumentos son válidos y confiables. Estas pruebas fueron aplicadas a una muestra de 234 personas entre médicos y enfermeras. Los resultados estadísticos nos indican que el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente se encuentran relacionados significativamente, igualmente se ha encontrado que los médicos valoran mejor el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente que las enfermeras. (4)

Molocho Becerra, Nicanor (2010) en su tesis titulada *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01- Lima Sur-2009* aborda conceptos referentes al clima organizacional, con la finalidad de determinar su relación e influencia en la

gestión institucional de la Unidad de gestión local. La investigación es de tipo descriptiva explicativa utilizando el diseño correlacional, se llevó a cabo un conjunto de actividades utilizando los conceptos teóricos básicos de clima organizacional y gestión educativa, a través de un muestreo no probabilístico se eligió una muestra de 07 integrantes del Órgano de Dirección, 19 del Órgano de Línea, 19 del órgano de línea, 02 del Órgano de Asesoría, 24 Órganos de apoyo y 04 del Órgano de Control, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, logrando conocer los factores determinantes del clima organizacional que influyen en la gestión de la Sede Administrativa de la Unidad de Gestión Local N° 01 del Cono Sur de Lima. Respecto a los resultados obtenidos se advierte que se comprueba la influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa y se concluye en la necesidad de elaborar, incrementar y ejecutar programas para el mejoramiento del clima organizacional, con la intención de proveer herramientas básicas para la buena práctica de un clima favorable y buenas relaciones interpersonales a todos los integrantes de la sede administrativa de la UGEL. (5)

Se tomó en cuenta la tesis de Lozada Asparria, Elsa (2011) titulada *Clima organizacional y gestión directiva en la Facultad De Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal*. Dicha investigación fue realizada con el fin de comprobar si existía una relación entre el clima

organizacional y la gestión directiva en la facultad de educación de la UNFV. El diseño asumido fue del tipo no experimental, de corte transversal. El nivel de la investigación fue correlacional porque se correlacionó las puntuaciones obtenidas en clima organizacional con las puntuaciones obtenidas en gestión directiva. El enfoque de la investigación fue cuantitativo. La hipótesis que planteó es que a medida que mejora el clima organizacional mejora la gestión directiva, tanto en su aspecto administrativo como pedagógico. La institución educativa seleccionada para este estudio fue la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal de la cual se seleccionó a los alumnos del primer año al quinto año de estudios y docentes de sus respectivos departamentos. Con este propósito se aplicó el Cuestionario para Evaluar el Clima Organizacional (VCO 2.0) de Valencia y un Cuestionario sobre Gestión Administrativa y Pedagógica a una muestra conformada por 252 alumnos y 94 docentes seleccionados por muestreo probabilístico. Se aplicó la correlación Producto Momento de Pearson para comprobar las hipótesis planteadas. Las correlaciones encontradas fueron positivas y significativas, por tanto, se consideró comprobadas las hipótesis de la investigación. Se concluyó que el clima organizacional se relaciona positivamente tanto con la gestión administrativa como con la gestión pedagógica. Se plantearon las conclusiones del caso. (6)

2.2 Bases Epistémicas

Definición de percepción del clima organizacional

La percepción por parte de la organización y del medio ambiente laboral, representa el sistema de filtración o de estructuración perceptiva. En virtud de esta percepción, tal persona efectúa una descripción de la multiplicidad de los estímulos que actúan sobre él en el mundo del trabajo y que representan su situación laboral, y este medio ambiente, se denomina clima de la organización o de la empresa para un individuo.

Las percepciones individuales del clima de la organización consisten aquí en una interacción (y combinación) de características objetivas y hechas que integran el devenir de la organización, por una parte, y características individuales y personales del individuo que percibe por otra.

Definición de percepción ambiental.

Weick citado por (Chiavenato, 2001, p. 850), manifiesta que “las organizaciones perciben subjetivamente sus ambientes de acuerdo a sus expectativas, sus experiencias, sus problemas, sus convicciones y sus motivaciones. La manera como una organización percibe e interpreta su ambiente puede ser completamente diferente de la percepción y de la interpretación que otra organización tiene respecto del mismo ambiente”.(7)

Por lo anterior, se considera que las diferencias de percepción ayudan a explicar por qué los individuos se comportan de manera distinta en la misma situación; de modo que perciben la misma situación de manera independiente y las respuestas de comportamiento dependen en gran medida de esas percepciones. Por lo tanto, de acuerdo a esta teoría la percepción es importante porque el comportamiento de la organización está basado en la percepción que tengan de su ambiente.

Brunet, (1987) afirma que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista. (8)

Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. (8)

Para Chiavenato, (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales). (9)

Anzola, citado por Seisdedos (1996) opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

También para Seisdedos, (1996) se denomina clima organizacional al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto es más una dimensión del individuo que de la organización. (10)

Schein, (citado por Davis, 1991) menciona que el ambiente organizacional, a veces llamada atmósfera o cultura organizacional, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros. Rodríguez, (1999) expresa que 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 dicho trabajo. (11)

Dessler, (1979) citado por Davis (2004), plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término de clima organizacional, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo. (11).

Por último, Méndez Álvarez, (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (12)

Varios estudios, señalan las necesidades de estudiar a los trabajadores en el ámbito laboral donde realizan su actividad profesional, con el objetivo de detectar el clima organizacional puede tener en la motivación profesional. Así pues, el conocimiento de los factores que pueden incidir en el grado de motivación de los profesionales de la salud, nos permitirá predecir la

calidad de los servicios asistenciales. Algunos autores como Heredia – Leva AJ. (2003) establecen una asociación entre el nivel de motivación y el ausentismo laboral, el nivel de estrés y los problemas de salud del trabajador. Esta realidad pone de manifiesto que el ambiente laboral del personal de enfermería y la presión asistencial, en el ámbito hospitalario, no facilita el logro de unos niveles de motivación adecuados. El cansancio, la rotación, las escasas posibilidades de formación, debido al sistema de turnos y la falta de personal, traen como consecuencia fatiga y desmoralización entre estos profesionales. La necesidad de realizar un plan de cuidados individualizado. (13)

Algunos autores definen el clima organizacional como un conjunto de características objetivas y relativamente permanentes de la organización, sirven para dar cierta personalidad a la organización e influyen en el comportamiento y en las actitudes de los miembros) y en el cual el comportamiento se define “como una predisposición a reaccionar de manera sistemática favorable o desfavorable ante ciertos aspectos del mundo que nos rodea” (Bergeron, 1983: 300).

El clima organizacional se considera como un puente entre las características formales de la organización y el comportamiento individual. Su función de enlace se deriva del hecho de que el comportamiento de los empleados es tanto una función de su evaluación subjetiva del ambiente, como de los aspectos objetivos y reales de éste.

- La infraestructura: Condiciones del espacio físico donde el trabajador ejecuta sus tareas y de los elementos intervienen en su realización.
- La motivación: Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su ámbito organizacional.
- El recurso humano: Equipo de personas que intervienen en los diferentes procesos para el logro de los objetivos de la institución en la atención de los usuarios internos como externos.
- La satisfacción laboral: es la sensación que experimenta el individuo cuando logra el equilibrio entre una necesidad y el fin que lo reduce.

La Organización

La organización o sistema es el acto de disponer y coordinar los recursos utilizables (materiales, humanos y financieros), que funciona mediante normas y bases de datos que han sido dispuestas para estos propósitos, (Marriner Tomey, Ann, 1993).

Los elementos claves de las organizaciones son: las personas, el ambiente y tecnología, están interrelacionados entre sí y requieren de una estructura formal que defina sus funciones en el interior de la organización, dentro del cual se verifica el proceso administrativo, definen decisiones ejecutivas originadas en la planeación, en la gestión de sistema de trabajo efectivo, una red de comunicaciones, identidad tanto para los individuos y la organización (Keith Davis et al.. citado por Chiavenato (2007) (7)

Tipos de Ambientes Organizacionales

Existen dos tipos de ambientes organizacionales: el externo y el interno.

Ambiente Externo: Son instituciones o fuerzas fuera de la organización, relevantes para sus operaciones, que afectan su rendimiento, toman Insumos (materias primas, dinero, mano de obra y energía), los transforman, y después los regresan en forma de Productos o Servicios para la sociedad a la que atienden.

Ambiente Interno: El ambiente interno de las organizaciones de trabajo comprende dos grupos, el primero relacionado con la estructura interna de la organización: objetivos y políticas, la misión, la visión, la planificación operativa y la tecnología utilizada y el segundo grupo incluye los conocimientos adquiridos a partir de los procesos de emergencia de los sistemas sociales de las organizaciones, normas transmitidas a los equipos de trabajo, actitudes de los miembros, el fenómeno de liderazgo y las estructuras internas de los grupos,

2.3. Bases Culturales

Toda organización tiene una cultura y clima organizacional con características propias y específicas.

Afirma Ramírez, E. (1996) citado por Fallas O. La cultura organizacional “es el conjunto de creencias y valores que están presentes en una organización en forma explícita e implícita, formal o informalmente, en forma visible u oculta, que se manifiesta en un grupo de actitudes hacia la empresa, el entorno, el trabajo, los compañeros, la clientela, la innovación, la toma de decisiones, la tecnología, la resistencia al cambio, el clima organizacional, etc., en forma funcional o disfuncional” lo que puede

decirse es la manera en que un grupo se adapta al medio ambiente y de cómo su influencia se arraiga y transmite a los nuevos integrantes para que lo tomen como forma correcta al percibir, pensar y sentir los problemas.

Fallas O. aporta también que en la cultura se abordan aspectos que regulan el funcionamiento de la organización, en particular el personal de enfermería, tiene su propia cultura y diferencias, entre ellos la calidad organizativa y la motivación de este conjunto, gerencia y comportamiento de los empleados individualmente o en grupos, que lo diferencia de los colectivos existentes en los centros de salud que son: los médicos y el personal no sanitario (14).

➤ **La Motivación**

Arias M. (2007) nos aporta una definición de Motivación: La motivación es un término aplicado a una serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares (15).

El proceso fundamental de la motivación, se resume de la siguiente manera: es la causa de una necesidad insatisfecha, en la cual un individuo experimenta cierta tensión, que con el fin de alcanzar un objetivo, que satisface la necesidad, disminuye la tensión y devuelve al individuo a su punto de partida hasta que el ciclo se inicia de nuevo.

Para efectos del trabajo se describen diferentes dimensiones de percepción del clima organizacional, los cuales sustentan el presente estudio de investigación.

➤ **Motivación Laboral**

Comprende tanto los procesos individuales que llevan a un trabajador a actuar y que se vinculan con su desempeño y satisfacción en la empresa, así también son los procesos organizacionales que influyen para que tanto los motivos del trabajador como los de la empresa vayan en la misma dirección.

En Carillas de Políticas de Recursos Humanos (PHR) menciona que la motivación en el entorno laboral se puede definir como el grado de disposición que tiene una persona para hacer un esfuerzo sostenido para lograr las metas institucionales. Es un proceso psicológico interno y a la vez transaccional: la motivación para el trabajo es resultado de las interacciones entre las personas y su entorno laboral, con la mediación del contexto social general.

Durante muchos años, la motivación ha sido un tema de investigación para estudiosos y analista tanto de la conducta humana como de las organizaciones.

➤ **Factores Determinantes de la Motivación**

Hay tres niveles de factores que influyen en la motivación de los trabajadores de la salud, específicamente, el nivel individual, el institucional y por último, las influencias más generales de los clientes y culturales.

1. Factores determinantes individuales

Existen dos dimensiones de la motivación para el trabajo al nivel individual. Primero, las metas de la persona y las de la organización deben ser compatibles entre sí, lo que a veces se denomina el componente “lo haré” de la motivación.

En segundo lugar, los trabajadores necesitan percibir que son capaces de realizar sus tareas, lo que a veces se denomina el componente “lo puedo hacer” de la motivación.

Las metas individuales de los trabajadores, el concepto de sí mismo, como también las expectativas y la experiencia de resultados son factores determinantes e importantes de la motivación para el trabajo a nivel individual.

2. Factores institucionales

El papel de una organización en motivar a sus trabajadores consiste en esbozar y comunicar las metas institucionales, proporcionar los procesos y recursos para lograrlas, asegurar la retroalimentación respecto al desempeño, así como desarrollar habilidades en el personal. Se destacan los diversos canales a través de los cuales los factores Institucional es afectan la motivación laboral.

- Esfuerzos por aumentar la competencia laboral
- Provisión de recursos y procesos
- Retroalimentación o consecuencias relacionadas laboral:
- Aspectos más indirectos como cultura laboral.

Según la acepción de Hersey y Blanchard, la madurez del líder, se refiere a la capacidad de asumir la responsabilidad de dirigir la propia conducta, de igual forma los autores manifiestan que tampoco es una condición general de una persona, sino algo específico de la situación (citado por Carpio R. 2001).

Martínez L. et. al. citado por Robbins (1999), aporta que otros estudios realizados sobre el liderazgo, demuestran que puede condicionarse el comportamiento de los subalternos y no solamente ser un efecto y de acuerdo a las circunstancias, el liderazgo puede ser causa, o efecto, o ambos a la vez (23).

Carpio (2001), en el liderazgo los siguientes indicadores, permiten conocer aspectos relevantes del trabajo del gerente en salud: dirección, trabajo en equipo y solución de conflictos. (16)

➤ **Dirección o liderazgo**

La dirección es el elemento de la gerencia que logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio del gestor, toda dirección eficaz se basa en principios, en la toma de decisiones directa o delegando dicha autoridad, vigila por el cumplimiento de los aspectos normativos que ordenan el comportamiento de las personas en la organización, y de manera simultánea que se cumplan en forma adecuada todas las órdenes emitidas.

Es el eje central de la administración, donde algunos autores llaman actuación, otros ejecución, Terry (1987) la define como "hacer que todos los miembros del grupo se propongan lograr el objetivo, de acuerdo con los planes y la organización, hechos por el gerente. Por su parte Koontz y O' Donnell, definen el término dirección como la función ejecutiva de guiar y vigilar a los subordinados.

Si los administradores desean mejorar la motivación y el desempeño, es preciso que enriquezcan el trabajo propiamente dicho y ser realistas, al incrementar su capacidad de generar sentimientos más fuertes de responsabilidad, reconocimiento y progreso, admite conservar un buen ambiente de trabajo, contribuye a evitar la insatisfacción y el deterioro que puede causar en el desempeño.

➤ **El liderazgo y la capacidad solución de problemas**

En la organización surgen conflictos que se originan por diversas causas o diferencias de percepciones e intereses relacionados con una misma realidad y forman parte de la vida institucional. Existen muchas formas de solución a conflictos, pero no se posee una táctica ideal, además todas las situaciones presentan facetas diferentes que obligan a verlas con un enfoque de contingencia, más que como un patrón determinado.

Chiavenato (2001), afirma que en ambientes conflictivos y con discordias (antagonismos, resentimientos, desconfianza, etc.) sucede precisamente lo inverso. Aunque el empleado presente excelentes condiciones físicas y fisiológicas, su eficiencia sufrirá la influencia del desajuste social (9).

creatividad y responsabilidad en el trabajo que ejecuta. La responsabilidad, se mide por el grado de compromiso que los trabajadores asumen consciente y voluntariamente de sus deberes, en respuesta a las demandas de trabajo, manifestando la motivación existente.

Para que las personas puedan responsabilizarse de sus acciones, necesitan conocer, comprender su ubicación y su proyección dentro de la estructura. Cuanto mayor es el grado de comprensión de la labor que realizan y de la influencia social de la misma, su capacidad por adquirir responsabilidad es más elevada.

➤ **Participación en la toma de decisiones**

Entre las funciones administrativas modernas, la participación en el trabajo, es un elemento importante en el ámbito de la Salud y la Seguridad Social, se alienta al personal a participar activamente en el manejo de las dificultades actuales y futuras, integrando acciones y políticas dentro del sector Salud, para mejorar la calidad de vida del bienestar individual y colectivo.

Para David (2004), el valor de la contribución debe ser comprendida por todos los implicados en su ejercicio, como un elemento esencial del proceso de integrar las personas en la estructura, el cual es un efecto de la participación. El involucramiento es un proceso participativo que aprovecha la capacidad total de los empleados y está diseñado para alentar un compromiso cada vez mayor en el éxito de la organización (11).

En el modelo de Bergeron citado por Brown (1980), el liderazgo está orientado tanto al individuo como a las tareas, da al empleado la oportunidad de participación, fomenta un espíritu de equipo o un sentimiento de grupo, para que trabajen lo mejor posible, toma en cuenta sus ponencias y permite tomar decisiones que les conciernen. (18)

Desde esta perspectiva, como bien lo menciona el Dr. Miranda, queda mucho por desarrollar en la educación del individuo, para que aprenda a valorar un estilo de vida con sus hábitos, costumbres, educación para el trabajo y su higiene, aprovechamiento del tiempo libre, así mismo actividades recreativas y la toma de conciencia en su actividad laboral, y a la vez, transfiera al núcleo familiar, una actitud positiva dentro del cual la inserción en la comunidad y la reproducción, constituyen el mayor indicador de la madurez social del ser humano y reducir los problemas del pasado (Miranda, Guido, 2003, citado por Robbins S. (1999). (17)

En la actualidad, el desarrollo de los recursos humanos y los sistemas de capacitación y educación, cada vez son más importantes por dos razones; primero la nueva tecnología y segundo los nuevos diseños estructurales, sirven para incrementar los conocimientos y las habilidades de las personas, en referencia al perfil ocupacional y encauzar sus actitudes en el trabajo, hacia el mejoramiento personal y de su propia vida, también en la eficiencia y eficacia de la empresa.

Según los niveles, la comunicación se clasifica en:

- **Descendente:** Es la que fluye desde los niveles superiores a los inferiores se emplea para dar instrucciones asociadas con tareas y dar a conocer las políticas y procedimientos de la institución.
- **Ascendente:** Se establece de los subordinados hacia los superiores y por el cual los jefes conocen las sugerencias del personal vinculados con los procesos de trabajo y sus aportes para mejorarlo.
- **Horizontal:** Es aquella que se establece entre los compañeros de trabajo a un mismo nivel.

Entre las funciones esenciales de la comunicación en un grupo están: control, motivación, expresión emocional e información:

- **Función de información:** Proporciona conocimientos a quienes los necesitan como directrices de sus acciones y satisface el deseo de los trabajadores de conocer lo que tienen relación con ellos:
- **Función de instrucción y mando:** Para que el empleado conozca sus obligaciones en la organización y le proporcionen guía de cómo desempeñar sus deberes. Fluye hacia abajo.
- **Función de influencia y persuasión (o función de motivación):** Estimula a los individuos adecuados, para que desarrollen determinados comportamientos.

- **Función integradora:** La transmisión de mensajes e ideas debe ayudar a relacionar las actividades de los trabajadores para que sus esfuerzos se complementen.

La comunicación desempeña un papel básico en las organizaciones y en las relaciones del recurso humano, la mayoría de los problemas tienen que ver con la comunicación y la falta de una información adecuada, conduce a decisiones poco efectivas, malas relaciones y causa de tensión e insatisfacción entre las personas.

➤ **Las Relaciones Humanas**

Las relaciones humanas son las acciones y actitudes desarrolladas por los contactos entre personas y su participación en grupos sociales dentro de la estructura. Los individuos mantienen una constante interacción social, mediante relaciones cordiales y provechosas para ambas partes, concordancia de sus respectivos intereses, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos, fundadas en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana, haciéndose comprender de los demás, con sus objetivos y procedimientos (Chiavenato, Idalberto, 2001). Sostiene además que las bases de las relaciones humanas son: la motivación, la dignidad, las características personales, el reconocimiento, la seguridad, el liderazgo y la comunicación, los cuales son factores interdependientes entre sí. (9)

Para Chiavenato (2007), el Desempeño en la vida está condicionado en cierto modo por dos clases diferentes de inteligencia: la racional y la emocional. La inteligencia emocional es un término muy usado en los últimos tiempos, para comprender a las personas: qué los motiva, cómo operan y trabajar cooperativamente, es la capacidad para discernir, responder adecuadamente al humor, al temperamento, las motivaciones y los deseos de los demás, es la clave para el autoconocimiento, el acceso a los propios sentimientos, de distinguirlos y recurrir a ellos para guiar la conducta.

Entre los aportes de la teoría de las relaciones humanas se pueden citar los siguientes aspectos:

- Participación de los niveles inferiores en la solución de los problemas de la organización.
- Necesidad de establecer relaciones y mayor franqueza entre las personas y los grupos de la organización.
- Necesidad de mejorar la competencia de los administradores en las relaciones interpersonales para disminuir la brecha entre el mundo de la administración y los empleados (7).

➤ **Relaciones Humanas en el Trabajo (conflicto y cooperación)**

Para Heredia (2003) y Herzberg (1959) es una actividad humana consciente, en la cual el hombre transforma y adapta la naturaleza, para la satisfacción de sus necesidades. Son procedimientos que satisfacen al máximo las necesidades: psicológicas, sociales y económicas del personal, motivándolo a trabajar a favor del paciente. Para muchas personas, desenvolverse en el

trabajo con las presiones, el ritmo de vida acelerado e interacción con los demás, es otra fuente de estrés, lo que representa un reto poder trabajar y vivir en armonía con los compañeros de trabajo, por eso se dice que el trabajo es más que las meras actividades o tareas que se realizan a diario, requiere interactuar con los compañeros, jefaturas y clientes, acatar normas, cumplir objetivos y reglas, además de conducirse apropiadamente. No es necesario ser un experto para saber cómo afectan a las personas los conflictos conyugales, las problemáticas familiares (relaciones padres-hijos, relaciones entre hermanos, crisis de adolescencia, etc.) o las relaciones humanas insatisfactorias en el trabajo. (13) (20)

Por otra parte la eficiencia y productividad en diversas empresas e instituciones, dan importancia a la constitución de equipos de trabajo que tengan buenas relaciones humanas, que le permitan un desarrollo adecuado del recurso humano dentro del ambiente de trabajo.

El Recursos Humano, está compuesto por diferentes personas y variedad de profesiones, interrelacionadas entre sí para el bienestar de la gente, el número de sus elementos cambia según las necesidades de cada servicio, de la calidad y de la cantidad de los clientes. Es el autor de los pensamientos y el que realiza los procesos productivos en la empresa, de su habilidad, fuerza física, inteligencia, conocimientos y experiencia, depende el logro de los objetivos de la empresa y el adecuado manejo de los demás elementos.

Desde una perspectiva administrativa, Chiavenato, Idalberto (2007), afirma que el desarrollo de las personas debe ser planeado, y basarse en la planificación estratégica de la organización. Asimismo debe ser intencional, porque busca alcanzar objetivos a corto, mediano y largo plazos, mediante cambios de comportamiento que sustenten las reformas organizacionales.(7)

Proactivo, porque se orienta al futuro, hacia la organización y las personas que trabajan en ella; a largo plazo, se sintoniza con la planeación estratégica y se orienta hacia cambios definitivos y globales; basado en el consenso, porque, no se impone desde arriba, sino que se examinan las aspiraciones de las personas y éstas se acoplan con la visión y los objetivos institucionales(7).

Sobre este punto, Werther, (1995), señala que "La evaluación de necesidades, es una herramienta de utilidad para el desarrollo de recursos humanos que detecta los problemas actuales de la organización y los desafíos o retos a futuro que deberá enfrentar para determinar las acciones de desarrollo a tomar en cualquier situación". (19)

Las organizaciones tienen que evaluar adecuadamente la colaboración de sus miembros, reconocer su trabajo y progreso, desarrollar su capacidad, estableciendo mecanismos que permitan disponer de una fuerza de trabajo suficientemente motivada para un desempeño eficiente y eficaz, y por tanto incrementar su satisfacción laboral que conduzca al logro de los objetivos de la organización y las metas personales del empleado, dotándolo de ambientes y recursos necesarios.

Werther además nos dice que el propósito de la administración de recursos humanos es mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de manera que sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social". (19).

➤ **Dotación de Personal**

Entre las funciones administrativas, Enfermería debe realizar múltiples procesos que permiten prever y planificar la cantidad de personal en los diversos servicios del hospital, por ejemplo, la jornada de trabajo, el horario debe planearse con un mes de anticipación y deben ser flexibles y ajustarse siempre que sea necesario ,los requerimientos del recurso humano, se hará con base en el número y categoría de los pacientes, tipo de servicio, etc. (Caja Costarricense de Seguro Social, Normas de dotación de Recursos Humanos, 1990).En tanto la jornada de trabajo es el período que el trabajador no puede utilizar libremente, por estar a la disposición exclusiva de su patrono (Hernández, Lupo, 1991). Ésta puede ser alterna o rotativa, diurna, nocturna o mixta. Las jornadas alternas del personal de enfermería, según estudios demuestran su importancia para la salud del trabajador y la calidad de desempeño, ya que permite la adaptación del individuo a los cambios fisiológicos. La rotación no es una causa, sino un efecto, de la consecuencia de ciertos fenómenos internos o externos.

De igual forma el departamento de enfermería, funciona las 24 horas de los 365 días del año, para brindar la atención sanitaria y cuidado oportuno a los usuarios, además debe cumplir con todas las normas establecidas, las cuales deben estar accesibles a los empleados y por escrito, de forma tal que todo el personal pueda estar informado de sus derechos y beneficios, así como de sus obligaciones en la institución. (Caja Costarricense de Seguro Social, Normas de dotación de Recursos Humanos, 1990). (21)

➤ **Sobrecarga Laboral**

Es el conjunto de funciones o actividades adicionales de las establecidas en el perfil del trabajador durante su trabajo. La sobrecarga laboral se da cuando existe una infraestructura deficiente en el uso o funciones de materiales, maquinaria o equipamiento, o el faltante de personal hace que el trabajo se acumule en una sola persona.

La carga excesiva de trabajo ya sea cuantitativa (cuando hay incremento en las tareas por hacer) o la sobrecarga cualitativa hace referencia a las excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador (cuando el trabajo es complejo y difícil), el individuo presenta insatisfacción por el trabajo que realiza.

En este mercado laboral tan competitivo, los trabajadores más cualificados mantienen de forma crónica una alta carga de trabajo esperando un prestigio y una promoción que no acaban de llegar, en especial las personas con nombramiento interino. Indistintamente, cualquiera que sea el turno que

labore el colaborador, si se prolongan los períodos después de la jornada ordinaria de trabajo, el personal se encontrará más agotado y disminución de su capacidad física y mental, por ejemplo la jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde.

Los estudios demuestran una correlación, entre la continuación excesiva de las jornadas con las enfermedades coronarias, carencia en la calidad de las relaciones sociales, familiares, aumento de la ansiedad e inclusive errores en los procedimientos a realizar en los usuarios, por el agotamiento del personal

➤ **Remuneración.**

Percepción de un trabajador o retribución monetaria que se da en pago por un servicio prestado o actividad desarrollada.

Es la compensación económica que recibe un colaborador por los servicios prestados a una determinada empresa o institución. Y está destinada a la subsistencia del trabajador y de su familia. En otras palabras constituye el llevar a cabo las tareas que les asigno la organización; la compensación puede ser directa e indirecta, la compensación directa es el pago que recibe el colaborador en forma de sueldos, salarios, primas y comisiones. La compensación indirecta, llamada también beneficios, son las que se otorgan por derechos y prestaciones que se adquieren, como son las vacaciones, gratificaciones, asignación familiar, seguros, etc.

Generalmente las remuneraciones o compensaciones, se otorgan a los colaboradores, por los servicios prestados, pudiendo ser esfuerzos físicos, mentales y/o visuales, que desarrolla un colaborador a favor de un empleador o patrón, en los contratos de trabajo se establecerán las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios.

➤ **Innovación**

Significa literalmente acción y efecto de innovar. La palabra proviene del latín innovare. Asimismo, en el uso coloquial y general, el concepto se utiliza de manera específica en el sentido de nuevas propuestas, inventos y su implementación económica. En el sentido estricto, en cambio, se dice que de las ideas solo pueden resultar innovaciones luego de que ellas se implementan como nuevos productos, servicios o procedimientos, que realmente encuentran una aplicación exitosa, imponiéndose en el mercado a través de la difusión.

En economía, Joseph Schumpeter fue quien introdujo este concepto en su «teoría de las innovaciones», en la que lo define como el establecimiento de una nueva función de producción. La economía y la sociedad cambian cuando los factores de producción se combinan de una manera novedosa. Sugiere que invenciones e innovaciones son la clave del crecimiento económico, y quienes implementan ese cambio de manera práctica son los emprendedores.

También se utiliza el concepto de innovación en las ciencias humanas y en la cultura. La búsqueda a través de la investigación de nuevos conocimientos, las soluciones o vías de solución, suponen curiosidad y placer por la renovación. Los conceptos de vanguardia y creatividad se hacen relevantes en este contexto.

La innovación, según el Diccionario de la Real Academia Española, es la «creación o modificación de un producto, y su introducción en un mercado

➤ **Estructura**

La estructura organizacional de una empresa u otro tipo de organización, es un concepto fundamentalmente jerárquico de subordinación dentro de las entidades que colaboran y contribuyen a servir a un objetivo común.

Una organización puede estructurarse de diferentes maneras y estilos, dependiendo de sus objetivos, el entorno y los medios disponibles. La estructura de una organización determinará los modos en los que opera en el mercado y los objetivos que podrá alcanzar.

Es por tanto la estructura organizacional de la empresa u organización la que permite la asignación expresa de responsabilidades de las diferentes funciones y procesos a diferentes personas, departamentos o filiales.

La estructura en la atención de salud está representada por las disposiciones organizativas que conforman el componente institucional, el cual además de la acción directa de los elementos que lo integran (expresada en objetivos y metas institucionales, responsabilidades y campos de acción, programas y funciones, etc.) está influenciado indirectamente por elementos similares provenientes de los componentes personal y profesional.

➤ **Confort:**

Para el acata Colombiana de Psicología, se trata de aquello que brinda comodidades y genera bienestar al usuario, El confort puede estar dado por algún objeto físico por alguna circunstancia ambiental o abstracta, el ser humano tiende a buscar el confort en todo momento en un entorno laboral adecuado. (22)

2.4 Bases Científicas

1) Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer (1968)

Litwin y Stringer fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo ,para ellos el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidos ,percibidos directamente o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación .esta teoría postula 09 dimensiones que explicaría el clima existente en una determinada institución cada una de estas dimensiones se relacionan con ciertas propiedades de la organización tales como :

a. Estructura

Representada por la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentadas en el desarrollo de su trabajo, la comodidad en que la organización pone el énfasis en la burocracia versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre informal e estructurado.

La dimensión estructura está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. En otras palabras, es el respeto a los canales formales que se encuentran presentes en la organización.

b. Responsabilidad

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo .Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha ,es decir el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en trabajo.

c. Recompensa

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho .Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

d. Desafío

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo .La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos

e. Relaciones

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

f. Cooperación

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

g. Estándares

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.

h. Conflictos

Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

i. Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

2) Características del Clima Organizacional

El Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las entidades, para así alcanzar un incremento en su productividad, sin perder de vista el recurso humano.

Paulina Bustos, Mauricio Miranda, Rodrigo Peralta, indican que; el Clima se refiere a las características del medio ambiente de la Organización en que se desempeñan los miembros de ésta, estas características pueden ser externas o internas.

Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.

El Clima Organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones: días finales del cierre anual, proceso de reducción de personal, incremento general de los salarios, etc. Por ejemplo cuando aumenta la motivación se tiene un aumento en el Clima Organizacional, puesto que hay ganas de trabajar, y cuando disminuye la motivación éste disminuye también, ya sea por frustración o por alguna razón que hizo imposible satisfacer la necesidad.

Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

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

El clima organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como cultura organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Esta cultura es en buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el clima organizacional tiene una incidencia directa, ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias, "mitos", conductas y valores que forman la cultura de la organización.

3) Teorías sobre Motivación

Una de las más conocidas teorías sobre la motivación es la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades propuesta por el psicólogo Abraham Maslow uno de los clásicos en los que se fundamentó el análisis de la motivación laboral; quien menciona que todo hombre comparte cinco niveles de satisfacción de las necesidades en su experiencia vital. Estos niveles son jerarquizados conforme a su importancia

- a) Necesidades fisiológicas: Estas son las necesidades básicas para el sustento de la vida humana, tales como alimento, agua, calor, abrigo y sueño.
- b) Necesidades de seguridad: Estas son las necesidades para librarse de riesgos físicos y del temor a perder el trabajo, la propiedad, los alimentos o el abrigo.

- c) Necesidades de asociación o aceptación: En tanto que seres sociales, los individuos experimentan la necesidad de pertenencia, de ser aceptados por los demás.
- d) Necesidades de estimación: De acuerdo con Maslow, una vez que las personas satisfacen sus necesidades de pertenencia, tienden a desear la estimación tanto la propia como de los demás.
- e) Necesidades de autorrealización: Maslow consideró a esta como la necesidad más alta de la jerarquía. Se trata del deseo de llegar a ser lo que es capaz de ser; de optimizar el propio potencial y de realizar algo valioso.

Herzberg (1968) reformula la teoría de Maslow en dos tipos de factores laborales que actúan de manera diferente en la motivación de los trabajadores:

El primer grupo se denomina de mantenimiento, higiene o contexto de trabajo los cuales son políticas y administración de la compañía, supervisión, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, salario, categoría, seguridad en el empleo y vida personal. Estos factores se identifican usualmente con los niveles fisiológicos, de seguridad, amor y pertenencia propuestos por Maslow, citado por Herzberg (1968) (22)

En el segundo grupo ciertos satisfactores (y por lo tanto motivadores), relacionados todos ellos con el contenido del trabajo. Entre ellos se encuentran: el logro, el reconocimiento, el trabajo interesante, el avance y el crecimiento laboral.

Partiendo de los trabajos de Herzberg, Hackman y Oldham elaboran un Modelo de las Características del trabajo (JCM), en el que se establecen cinco dimensiones laborales medulares de enriquecimiento del trabajo: variedad, identidad de tarea, significado de la tarea, autonomía y retroalimentación. Según este modelo el individuo obtiene recompensas internas cuando sabe (conocimiento de resultados) que él personalmente (experiencia de responsabilidad) ha cumplido bien una actividad que le interesa (experiencia de algo que tiene sentido). Cuanto mayor sea la presencia de estos tres aspectos tanto mayor será la motivación, el rendimiento y la satisfacción del empleado y tanto menos su ausentismo y la probabilidad que abandone la organización.

2.4 Definición de Términos Básicos:

Percepción:

Para Hellriegel (1999) la percepción es el proceso de pensamiento en que las personas reciben información a través de los cinco sentidos la seleccionan, organizan e interpretan dándole un significado a la realidad.

Clima organizacional:

Son las características del medio ambiente de trabajo .Estas características son percibidas directa e indirectamente por los trabajadores

Organización:

Es un constructo social, en el cual sus partes interactúan entre ellas con el propósito de lograr un objetivo en común a través de la división del trabajo y de funciones, en el que existen múltiples niveles en la toma de decisiones y cuyos componentes o subsistemas pueden ser organizaciones subsidiarias, grupos y personas individuales .

Motivación:

La motivación es un término aplicado a una serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares

III. VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1 Definición de Variables

Percepción del Clima organizacional

Definición Conceptual

Piero José M. (1999), ha señalado que es la estrecha relación existente entre la organización y su entorno o ambiente, pero no sólo referido al ambiente externo sino también a las interdependencias internas. El descubrimiento de que la organización es un entorno psicológicamente significativo para sus miembros ha conducido a la formulación del concepto de “clima organizacional”.

Definición Operacional

En el presente trabajo consiste en la expresión de la percepción de los profesionales de Enfermería respecto a motivación, toma de decisiones, innovación, remuneración, liderazgo, estructura, identidad, confort, recompensa, comunicación, conflicto y generan los resultados de su trabajo.

3.2 Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Percepción del Clima organizacional	Clima organizacional percibido por los miembros de una organización	Comunicación	Proceso mediante el cual se transmite información al jefe - trabajador	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación del jefe con los trabajadores para recabar información ➤ Comunicación del jefe hacia el trabajador sobre su desempeño ➤ Trabajador presta atención a los comunicados de su jefe 	Desfavorable Medianamente favorable Favorable
		Conflicto y cooperación	Conjunto de situaciones inclusivas o exclusivas con habilidades sociales.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Apoyo de los servicios ➤ Solidaridad de los compañeros 	Desfavorable Medianamente favorable Favorable
		Confort	Actividades que ejerce la enfermera a fin de satisfacer las necesidades de los pacientes.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Limpieza de los ambientes ➤ Satisfacción en relación a su ambiente de trabajo 	Desfavorable Medianamente favorable Favorable

		Estructura	Red de conocimientos sobre tareas y funciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimientos de sus funciones ➤ Las tareas corresponden a su función 	Desfavorable Medianamente favorable Favorable
		Identidad	Relación entre la comunicación, la percepción y el desempeño del personal	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contribución del personal en el éxito de la organización ➤ Compromiso del trabajador ➤ Interés por el desarrollo de la organización 	Desfavorable Medianamente favorable Favorable
		Innovación	Creación e implementación de ideas en busca de soluciones.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Innovación de la organización ➤ Iniciativa para la solución de problemas ➤ Ideas nuevas consideradas ➤ Institución se adapta a los cambios 	Desfavorable Medianamente favorable Favorable
		Liderazgo Motivación	Función que distingue a la persona del resto.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Jefe disponible cuando el personal lo necesita ➤ Directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la organización ➤ Oportunidad de ejercer mejor su trabajo en la 	Desfavorable Medianamente favorable Favorable

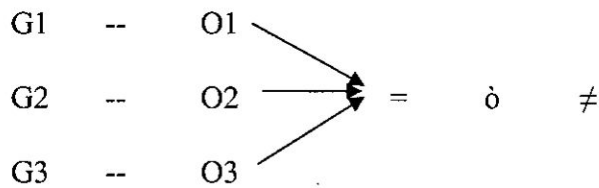
IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo de Investigación

Investigación de Enfoque Cuantitativo

4.2 Diseño de Investigación

Diseños transversales descriptivos, que consiste en estudiar en un momento determinado a distintos grupo de sujetos. La ventaja del uso de este diseño fue ofrecer información general respecto a las variables tomadas en cuenta.



4.3 Población y muestra

Área de estudio

Se llevó a cabo en el hospital Daniel Alcides Carrión de la Provincia Constitucional del Callao, ubicado en la Av. Guardia Chalaca 2176 Bellavista – Callao

La Misión del Hospital es prevenir los riesgos, proteger del daño, recuperar la salud y rehabilitar las capacidades de plena accesibilidad y atención a la persona desde su concepción hasta su muerte natural. Somos

un hospital del Ministerio de Salud ubicado en la Provincia Constitucional del Callao que brinda atención de salud integral a nivel especializado, con calidad y compromiso social. Como Hospital Docente participamos en la formación y especialización de profesionales de la salud.

El Hospital Nacional Daniel A. Carrión es la Institución de Salud de mayor complejidad en la red de establecimientos en la Provincia Constitucional del Callao, con Dependencia Administrativa de la Dirección de Regional de Salud I, es además un Hospital de referencia nacional y sede docente de pre y post grado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y otras Universidades Públicas y privadas.

En la actualidad el Hospital Carrión tiene una capacidad de 462 camas para hospitalización, 01 amplio y moderno servicio de Emergencia con Unidad de Shock Trauma, 143 consultorio Externos en las áreas de Medicina, Cirugía, Ginecología, Pediatría y Odontoestomatología, 01 Unidad de Cuidados Intensivos, 01 Unidad de Cuidados Intermedios, 01 Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos, 01 Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, 07 Salas Quirúrgicas Electivas y 03 Salas de Emergencia, 01 Unidad de Quemados, 01 Unidad Oncológica, 01 Servicio de Preventorio (Centro de Prevención y Detección del Cáncer y otras Enfermedades), un moderno servicio de Gineco Obstetricia y un nuevo sistema de atención denominado Hospital de día, además de contar con equipos de última generación como Tomógrafo Helicoidal Multicorte (128 cortes), Arco en C, Resonador Magnético, Cámara Gamma, Densitómetro

Óseo, Cámara Hiperbárica, Tomógrafo Axial Computarizado, Mamógrafo, Angiógrafo Digital, Colposcopio entre otros.

El estudio se llevó a cabo en el servicio de emergencia que se encuentra constituido de la siguiente manera:

- Emergencia adulto: Triage, Trauma shock, Hidratación, Sala de observación
- Emergencia pediátrica: Triage, hidratación, sala de observación donde enfermería brinda atención las 24 horas con 11 enfermeras en cada turno.

Selección de la muestra

➤ **Criterios de Inclusión**

Para evaluar la población conformada por licenciados de enfermería de cualquier edad y de condición laboral contratada y nombrada del hospital Daniel Alcides Carrión

➤ **Criterios de Exclusión**

Se excluyeron a los trabajadores que en un periodo de estudio se encontraron de licencia, vacaciones, que no laboran en el servicio y estudiantes de post grado que se encuentran realizando prácticas.

b) Fichaje

Fichas bibliográficas. Se usaron para anotar los datos referidos a los libros que se emplearon durante el proceso de la investigación.

Fichas de transcripción textual. En estas se transcribirán, entre comillas y al pie de la letra lo que los investigadores consideren de vital importancia, con calidad científica y aciertos.

Instrumento

El instrumento que se utilizó para el levantamiento de la información es el cuestionario, planteado en escala de Likert, mediante un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicitara la respuesta que consideren adecuada.

La encuesta se entregó personalmente a cada profesionales de enfermería que consta 29 preguntas dirigidas a los profesionales se les ubico en su área de trabajo. Se explicó el motivo de la encuesta, fue auto aplicada anónima y confidencial.

El cuestionario para el estudio del clima organizacional que fue aprobado por el MINSA con R.M N° 623-2008/MINSA V.01/R.M N° 468-2011/MINSAV2 como instrumento para realizar estudios de la organización en los establecimientos de salud.

4.5. Procedimiento de Recolección de Datos

Para desarrollar el estudio se realizó el trámite administrativo mediante un oficio a la jefa de enfermeras del Hospital Daniel Alcides Carrión, a fin de obtener la autorización respectiva. Se realizaron las coordinaciones con el Departamento de Enfermería para establecer el cronograma del inicio de la recolección de datos a través de los cuestionarios; teniendo en cuenta una duración de 20 a 30 minutos por la aplicación del instrumento el proceso se inició en Abril y finalizó en Mayo del 2015.

4.6.- Procesamiento Estadísticos y Análisis de Datos

El análisis se llevó a cabo con los valores que se obtuvieron mediante la aplicación de los instrumentos de investigación elaborados para medir la variable, y fue procesado de la siguiente forma:

- Se elaboró una base de datos para la variable, con la finalidad de agilizar el análisis de la información y garantizar su posterior uso o interpretación.
- Se usó el software SPSS versión 21

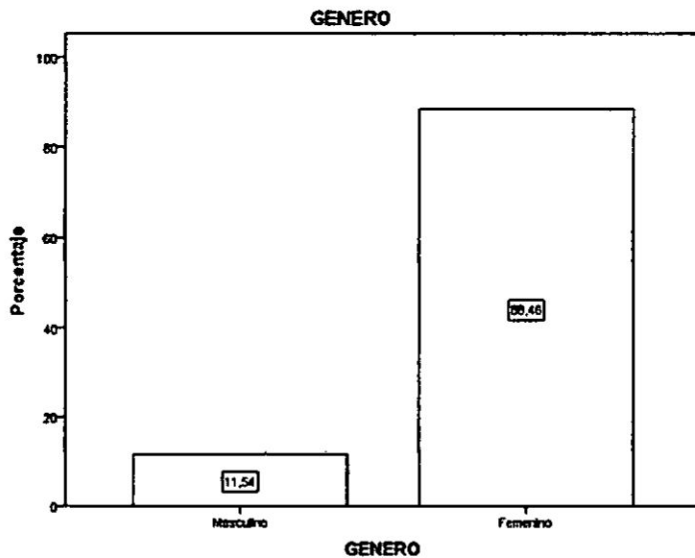
Luego de recolectado los datos fueron procesados en forma manual utilizando el programa SPSS previa elaboración de la tabla de códigos y la Tabla Matriz de la variable percepción del clima organizacional a fin de presentar los resultados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación respectiva. Para la medición de Percepción del clima organizacional utilizando 11 dimensiones.

V. RESULTADOS

PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN SEGÚN GÉNERO EN EL PERIODO 2015

Género		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	3	11,5	11,5	11,5
	Femenino	23	88,5	88,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

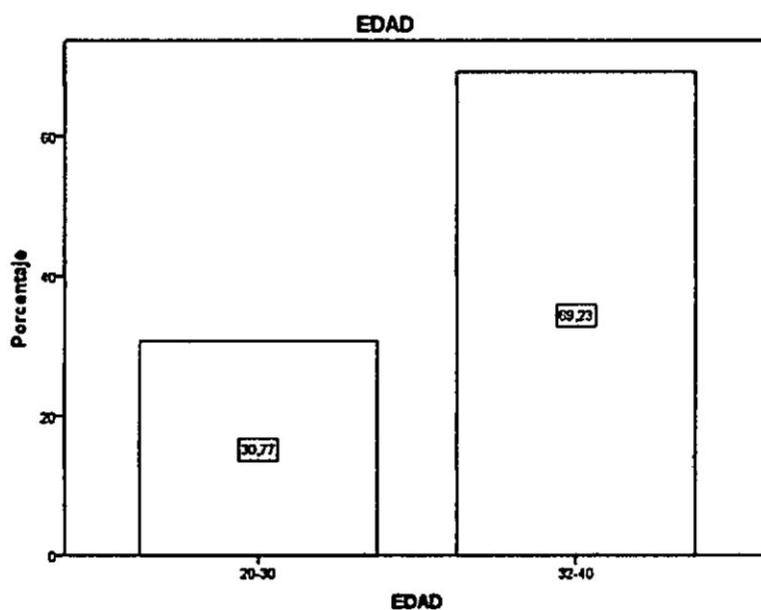


Se puede visualizar en el gráfico que a la población encuestada se le preguntó y se analizó el género, obteniendo los siguientes resultados: obteniendo el menor resultado en sexo masculino con un 11.5% mientras que un 88.4% representa al sexo femenino

**LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE HOSPITAL DANIEL
ALCIDES CARRIÓN SEGÚN EDAD, EN EL PERIODO 2015**

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 20-30	8	30,8	30,8	30,8
32-40	18	69,2	69,2	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

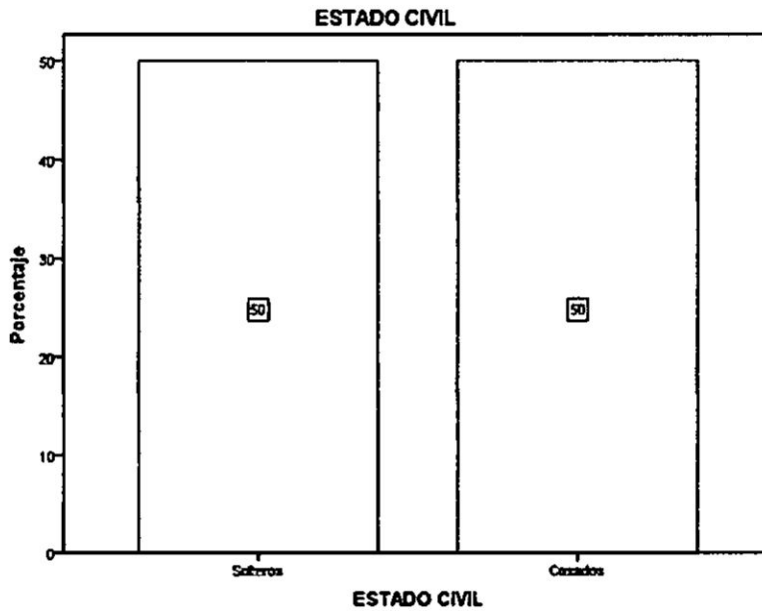


Se puede visualizar en el gráfico que a la población encuestada se le preguntó y se analizó las edades, obteniendo los siguientes resultados: obteniendo el menor resultado un 30.7%, los profesionales que oscilan en edades de entre 20 y 30 años de edad, mientras que aquellos con edades de entre 32-40 corresponden a un total de 69.2%.

**PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DANIEL
ALCIDES CARRIÓN SEGÚN ESTADO CIVIL EN EL PERIODO 2015**

Estado Civil		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Solteros	13	50,0	50,0	50,0
	Casados	13	50,0	50,0	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



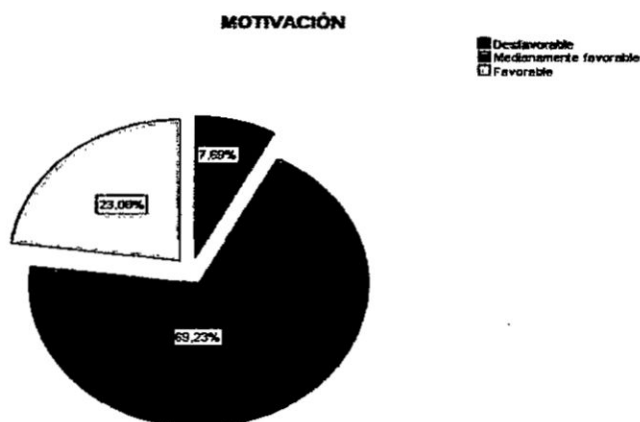
Se puede visualizar en el gráfico que a la población encuestada respecto al estado civil un 50% son casados mientras 50% son solteros, quedando la muestra dividida en dos partes iguales, tanto casados como solteros.

TABLA N° 5.1
PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN
MOTIVACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN EL PERIODO 2015

Motivación Profesional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Desfavorable	2	7,7	7,7	7,7
Medianamente favorable	18	69,2	69,2	76,9
Favorable	6	23,1	23,1	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 5.1
PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN
MOTIVACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN EL PERIODO 2015



Se puede visualizar en el gráfico sobre la dimensión motivación, se obtuvo que se lo encuentran medianamente favorable 69.2% y favorable en un 7.7%, lo que muestra que la motivación es uno de los factores que siguen siendo poco considerados respecto al clima organizacional.

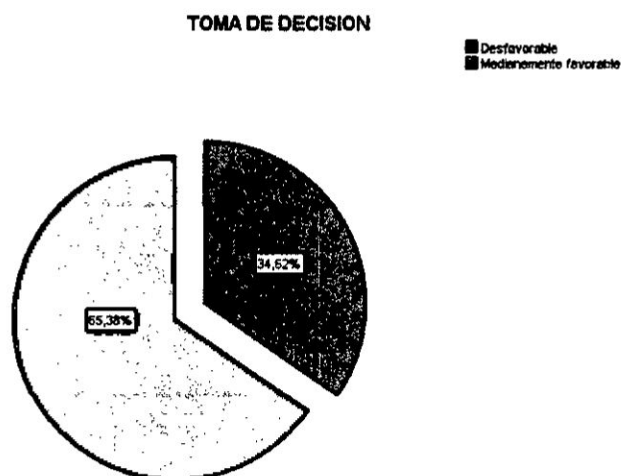
TABLA N° 5.2
PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN
TOMA DE DECISIONES DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN EL PERIODO 2015

Toma de decisiones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desfavorable	9	34,6	34,6	34,6
	Medianamente favorable	17	65,4	65,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

GRAFICO N° 5.2

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN
TOMA DE DECISIONES DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN EL PERIODO 2015



Respecto a la dimensión toma de decisión, se obtuvo los siguientes resultados: obteniendo el menor resultado Desfavorable un 34.6% mientras que Medianamente favorable un 65.4%, que demuestran que sigue siendo la decisión una de las dimensiones a tener en cuenta para lograr un clima organizacional adecuado.

TABLA N° 5.3

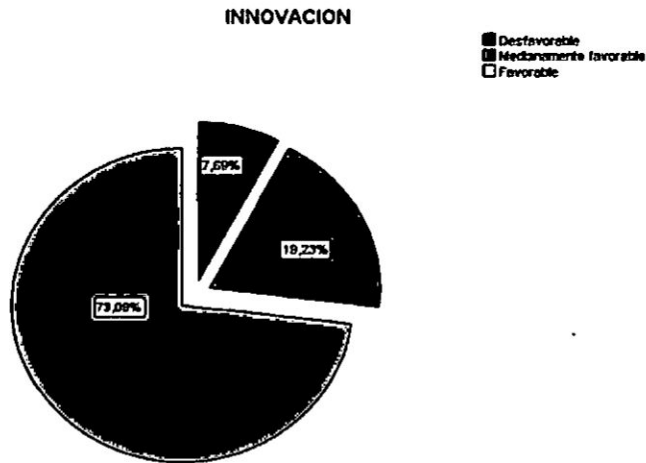
PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN INNOVACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN EL PERIODO 2015

Innovación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Desfavorable	2	7,7	7,7	7,7
Medianamente favorable	5	19,2	19,2	26,9
Favorable	19	73,1	73,1	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

GRAFICO N° 5.3

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN INNOVACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN EL PERIODO 2015



En el gráfico se visualiza que la población encuestada acerca de la dimensión innovación, se obtiene que en menor resultado como Desfavorable con un 7.7 % mientras que Favorable un 73.1%, es decir que la innovación es considerada una dimensión favorable en pro del clima organizacional en la entidad.

TABLA N° 5.4

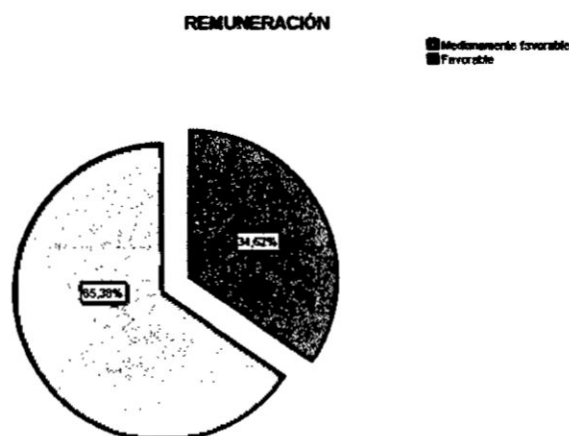
PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN REMUNERACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN EL PERIODO 2015

Remuneración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Medianamente favorable	9	34,6	34,6	34,6
Favorable	17	65,4	65,4	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

GRAFICO N° 5.4

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN REMUNERACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN EL PERIODO 2015



A la población encuestada cuando se le interrogó acerca de la dimensión remuneración arrojó los siguientes resultados: el menor resultado para la opción medianamente favorable un 34.6% mientras que Favorable un 65.4%, quedando claro que consideran favorable el tema de la remuneración respecto al logro del clima organizacional adecuado en la entidad.

TABLA N° 5.5

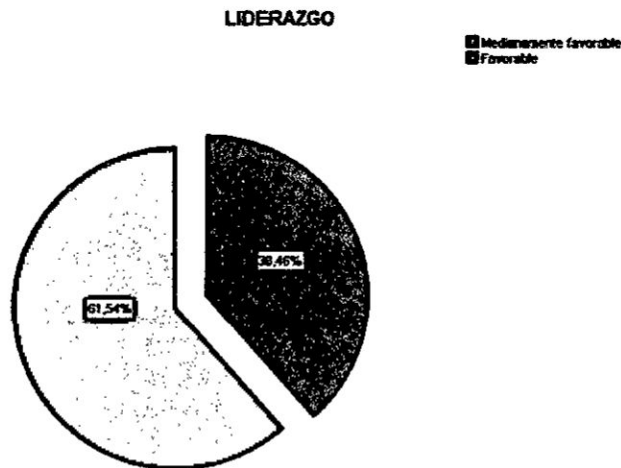
PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN LIDERAZGO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN EL PERIODO 2015

Liderazgo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medianamente favorable	10	38,5	38,5	38,5
	Favorable	16	61,5	61,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

GRAFICO N° 5.5

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN LIDERAZGO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN EL PERIODO 2015



Se puede visualizar en el gráfico que la población encuestada al momento de interrogar sobre la liderazgo, manifestó en un menor resultado sobre la opción medianamente favorable un 38.5% mientras que favorable un 61.5%, quedando a la vista que consideran favorable la dimensión de liderazgo para la consecución de un clima organizacional adecuado.

TABLA N° 5.6

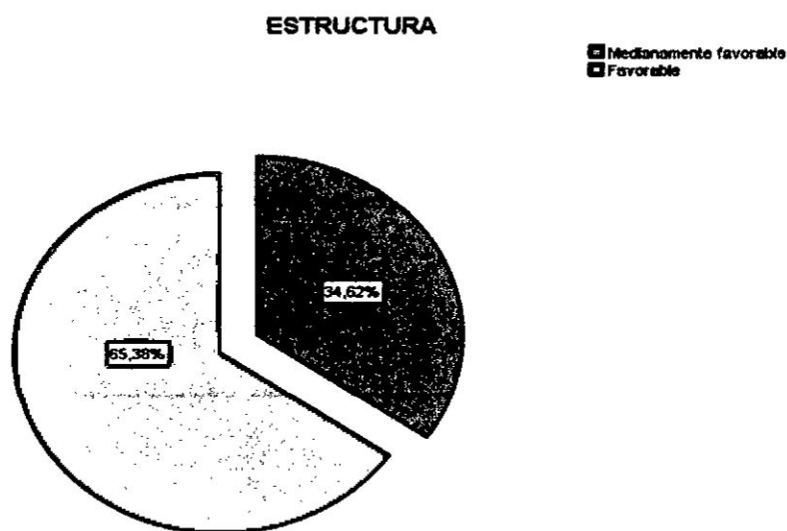
PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN ESTRUCTURA DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN EL PERIODO 2015

	Estructura	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medianamente favorable	9	34,6	34,6	34,6
	Favorable	17	65,4	65,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

GRAFICA N° 5.6

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN ESTRUCTURA DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN EL PERIODO 2015



En el gráfico se observa que a la población encuestada acerca de la dimensión estructura, manifiesta en menor resultado a la opción medianamente favorable un 34.6% y favorable un 65.4%, por lo que la estructura es otro factor importante en la consecución de un clima organizacional adecuado.

TABLA N° 5.7

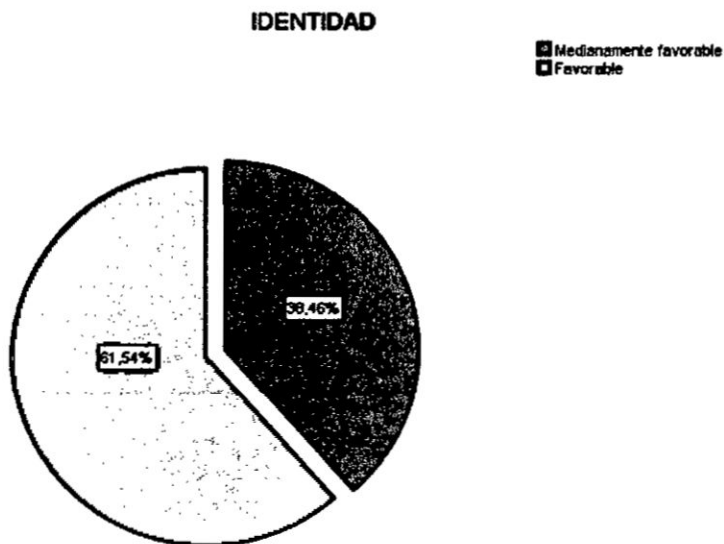
**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN
IDENTIDAD DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN EL PERIODO 2015**

Identidad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medianamente favorable	10	38,5	38,5	38,5
	Favorable	16	61,5	61,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

GRAFICA N° 5.7

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN
IDENTIDAD DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN EL PERIODO 2015**



Se puede visualizar en el gráfico que a la población encuestada se le preguntó y se analizó la dimensión identidad, obteniendo los siguientes resultados: obteniendo el menor resultado Medianamente favorable un 38.5%. mientras que favorable un 61.5% , quedando claro que consideran a la identidad como un factor importante en la consecución de un clima organizacional adecuado.

TABLA N° 5.8

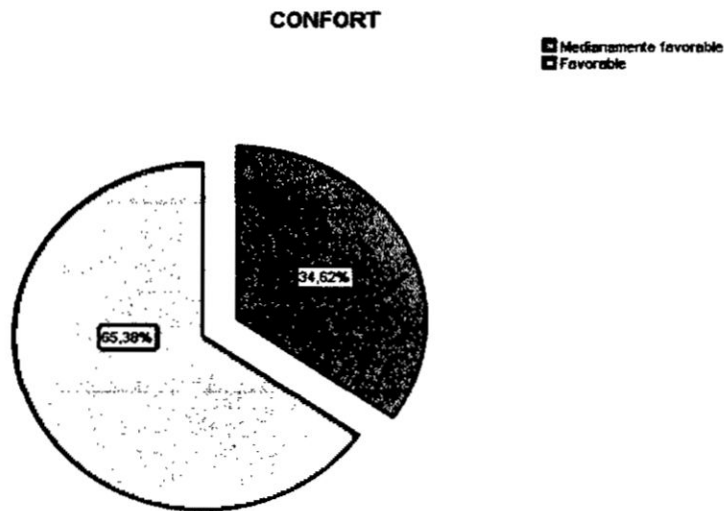
**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN
CONFORT DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN EL PERIODO 2015**

Confort		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medianamente favorable	9	34,6	34,6	34,6
	Favorable	17	65,4	65,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

GRAFICA N° 5.8

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN
CONFORT DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN EL PERIODO 2015**



Se puede visualizar en el gráfico que a la población encuestada se le preguntó acerca de la dimensión confort, obteniendo los siguientes resultados: el menor resultado como medianamente favorable un 34.6%, mientras que favorable un 65.4%, al igual que las dimensiones anteriores, la población considera al confort como un elemento importante en el logro de un clima organizacional adecuado.

TABLA N° 5.9

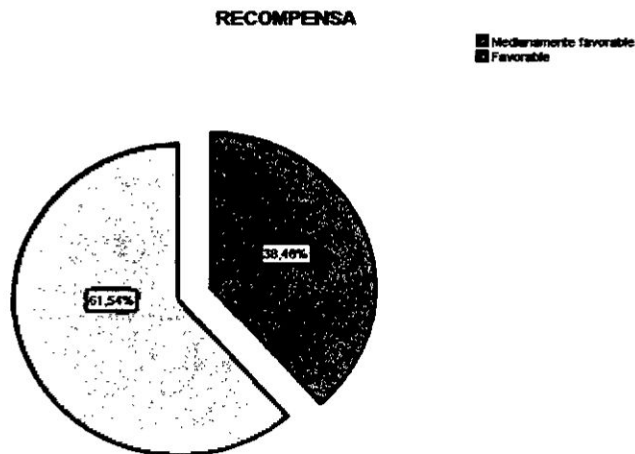
PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN RECOMPENSA DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN EL PERIODO 2015

Recompensa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Medianamente favorable	10	38,5	38,5	38,5
Favorable	16	61,5	61,5	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

GRAFICA N° 5.9

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN RECOMPENSA DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN EL PERIODO 2015



Se puede visualizar en el gráfico que a la población encuestada se le preguntó y se analizó la dimensión recompensa, obteniendo los siguientes resultados: obteniendo el menor resultado Medianamente favorable un 38.5% mientras que favorable un 61.5%, dejando claro que la recompensa es considerado por el personal como un factor importante en el logro de un clima organizacional adecuado.

TABLA N° 5.10

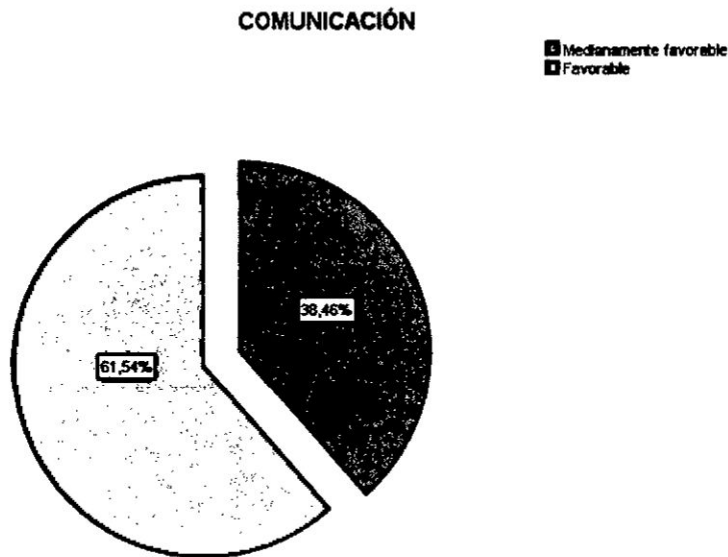
PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN COMUNICACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN EL PERIODO 2015

	Comunicación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medianamente favorable	10	38,5	38,5	38,5
	Favorable	16	61,5	61,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

GRAFICA N° 5.10

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN COMUNICACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN EL PERIODO 2015



Se puede visualizar en el gráfico que a la población encuestada se le preguntó y se analizó la dimensión comunicación, obteniendo los siguientes resultados: obteniendo el menor resultado Medianamente favorable un 38.5% mientras que Favorable un 61.5%.

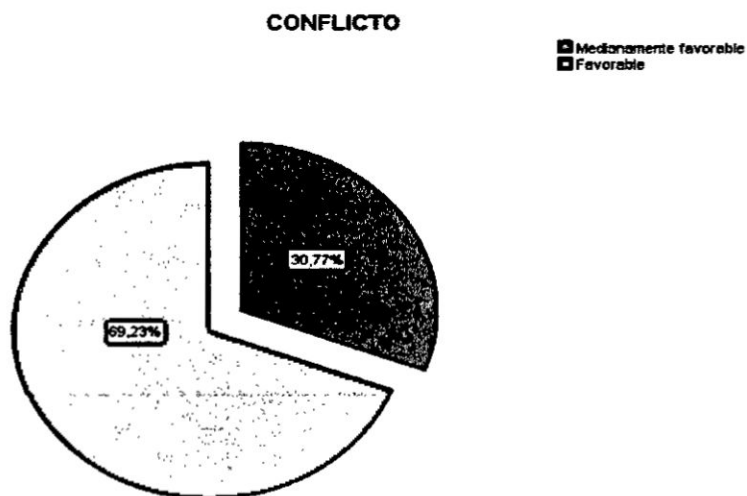
TABLA N° 5.11
PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN
CONFLICTO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN EL PERIODO 2015

Conflicto		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medianamente favorable	8	30,8	30,8	30,8
	Favorable	18	69,2	69,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

GRAFICA N° 5.11

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN
CONFLICTO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN EL PERIODO 2015



Se puede visualizar en el gráfico anterior que a la población encuestada se le preguntó acerca de la dimensión conflicto y se obtuvo los siguientes resultados: Medianamente favorable un 30.7% y Favorable un 69.2%, siendo éste un factor importante según los encuestados para conseguir un adecuado clima organizacional.

VI. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados

Previo al abordaje de la discusión de los resultados de este trabajo, como prólogo, me parece importante mencionar algunas consideraciones para una reflexión más detallada de los datos obtenidos.

Es pertinente mencionar que la OMS establece que los hospitales requieren de los recursos humanos, para el logro de sus objetivos y metas; y de estos, de acuerdo la teoría de los sistemas, menciona que las empresas u organizaciones interactúan con el medio ambiente, de donde toma sus recursos, entre los cuales se encuentran los humanos. Todas las empresas requieren de un desarrollo organizacional, que de acuerdo a la OPS, consiste en un conjunto de actividades planeadas, basadas en valores humanistas para mejorar la eficacia de la organización y el bienestar de los empleados.

La cultura organizacional se manifiesta a través del comportamiento y el clima organizacional y que las organizaciones también deben preocuparse por todo aquello que ocurre dentro de las mismas, es decir el cultura organizacional 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.

VII. CONCLUSIONES

Se concluye que el Clima Organizacional del Hospital Daniel Alcides Carrión según la percepción que tienen los profesionales de enfermería respecto a las dimensiones, se plantea del siguiente modo:

1. Respecto a la motivación del clima organizacional de la percepción del personal de enfermería se evidencia que es desfavorable, evidenciando de este modo que es necesario tomar las medidas adecuadas y que permitan que se tome conciencia acerca de la importancia del clima organizacional en el desarrollo y desenvolvimiento adecuado dentro de la institución.
2. Respecto a las dimensiones: toma de decisión, innovación, renovación, liderazgo, estructura, identidad, confort, recompensa, comunicación y dimensión conflicto, la percepción del personal de enfermería se evidencia que es medianamente favorable, dejando claro que el personal considera que son dimensiones que deben ser mejoradas con procesos de mejora para alcanzar un adecuado clima organizacional dentro de la entidad.

VIII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones del presente estudio son:

1. Para mejorar la percepción del clima organizacional se recomienda al servicio de enfermería que el departamento de enfermería del hospital Daniel Alcides Carrión implemente mecanismos de mejora de competencia de liderazgo.
2. Se recomienda generar nuevas investigaciones con la finalidad de conocer y mejorar la percepción del clima organizacional en los diferentes servicios de emergencias de otros hospitales de nuestro país.
3. Para los profesionales de la salud, tomar en consideración que un adecuado clima organizacional permitirá mejorar el desempeño y mejorar la calidad de los servicios que presten.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. RODRÍGUEZ LUÑO, Ángel. **Ética General**. 2a. ed. Pamplona, España: EUNSA. 1993. Pág. 17-27.
2. NOGUERA ARZAMENDIA JR , SAMUDIO M. Tesis: **Diagnóstico del Clima Organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay**. Disponible en: file:///C:/Users/Mercedes/Downloads/284-883-1-PB.pdf
3. ALCALÁ URIBE, ELSA M. (2011). Tesis: **El Clima Organizacional en una Institución Pública Superior**. Disponible: https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBsQFjAAahUKEwjO-dqw3sTHAhUH0IAKHbnrCpo&url=http%3A%2F%2F dialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3882831.pdf&ei=_qLcVc6CGoeggwS516vQCQ&usg=AFQjCNGB7u8DrKhtzrM3xEMTtEBSsUlyaA
4. ALVARADO GALLARDO, CONNIE. Tesis: **Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval**. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3678/1/Alvarado_gc.pdf
5. MOLOCHO BECERRA, NICANOR (2010). Tesis: **Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01- Lima Sur-2009**. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3230>

6. LOZADA ASPARRIA, ELSA (2011) Tesis: **Clima organizacional y gestión directiva en la Facultad De Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal.** Disponible en: http://www.unfv.edu.pe/ocinv/images/pdf/Reglamentos/Resolucion_R_Nr_o_3057_2013_CU_UNFV.pdf
7. CHIAVENATO I. **Administración de Recursos Humanos.** 8ª Ed. México: Mc-Graw Hill Interamericana de Editores S.A; 2007.
8. BRUNET L. **El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias.** México: Trillas 1999; pág. 29 4.
9. CHIAVENATO I. **Administración de Recursos Humanos.** 7º Ed. Mc-Graw Hill. Organizacional un Enfoque. Latinoamericano. México. 2001
10. SEISDEDOS, NICOLÁS. Artículo: **El clima laboral y su medida.** Publicado en la Revista “Psicología del Trabajo y de las Organizaciones” Número 2, año 1996. Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011b/966/clima%20laboral%20u%20organizacional.html>
11. DAVID. **Concepto y dimensiones del clima organizacional.** Hit Cienc Econ Admón. 2004; 10 (27): 78-8
12. MÉNDEZ ÁLVAREZ, CARLOS E. **Clima Organizacional en Colombia.** Colección de Lecciones. Facultad de Administración. 2006. Disponible en: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/914/Clima;jsessionid=D6492DFFFA1C5F40D145F5AC67449ED1?sequence=1>
13. HEREDIA-LEVA AJ. **Estimación de la satisfacción laboral mediante variables multinominales referidas a aspectos de la comunicación interna.** Revista electrónica de Metodología Aplicada 2003 [revista en Internet] 2003. Disponible en: <http://www.psico.uniovi.es/rema/v8n1/herencia.pdf>

14. FALLAS, C. OSCAR. **Metodología para el Estudio de Clima Organizacional**. Disponible en:
<http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1126/1/Factores%20del%20clima%20organizacional%20.pdf>
15. 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. Enf Costa Rica, junio 2007; 28
16. CARPIO R, VILLALOBOS A. **Motivación del equipo básico de atención integral en salud como factor que contribuye al logro de los objetivos del nuevo modelo de atención integral**. Rev Cienc Adm Financ Segur Soc 2001; 9:1
17. ROBBINS S. **Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones**. 3ra Ed México: Edit Prentice-Hall Hispanoamericana S.A; 1999.
18. BROWN WB, Moberg DJ. **Teoría de la organización y la Administración Enfoque integral**. México: Limusa; 1980
19. Werther, y Davis. **Administración de Personal y Recursos Humanos**, México: Mc Graw Hill. 1995. Disponible en:
<http://dintev.univalle.edu.co/revistasunivalle/index.php/cuadernosadmin/article/view/695/2526>
20. HERZBERG F, MAUSNER B, Snyderman. **La motivación para el trabajo**. 2ª ed. Nueva York: John Wiley & Sons; 1959.

21. Caja Costarricense de Seguro Social, Normas de dotación de Recursos Humanos, 1990).
22. RICHARDS D. **Motivación en el trabajo. Acta colombiana de psicología** 2004; 11(4): 47-61. Disponible en: <http://regweb.ucatolica.edu.co/publicaciones/psicologia/ACTA/n11/articulosrevista/art%205%20acta%2011.pdf>
23. MARTÍNEZ L, TORTOSA G. **Ámbitos de la aplicación de la Psicología Motivacional**. España: Desclée De Brouwer S.A; 1995

ANEXOS

**ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA
TÍTULO: PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SERVICIO DE EMERGENCIA
EN EL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento	fuentes			
Cuál es la percepción del Clima Organizacional por el profesional enfermería del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión	OBJETIVO GENERAL Analizar la percepción del Clima Organizacional por el profesional enfermería del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.	HIPÓTESIS GENERAL La percepción del clima organizacional es favorable por parte del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión.	El tipo de investigación es aplicada según su naturaleza de información es cuantitativa, el diseño de la investigación es no experimental de tipo correlacional de corte transversal	Percepción del Clima organizacional	COMUNICACIÓN	Comunicación del jefe con los trabajadores para recabar apreciaciones	ORDINAL	Encuesta	Personal licenciado de enfermería que labora en el hospital Daniel Alcides Carrión			
	OBJETIVO ESPECIFICO N°1 Analizar el Clima Organizacional percibido por los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión	HIPÓTESIS NULA La percepción del clima organizacional no es favorable por parte del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión.				Comunicación del jefe hacia el trabajador sobre su desempeño				Trabajador presta atención a los comunicados del jefe	Apoyo de los servicios	solidaridad de los compañeros
						OBJETIVO ESPECIFICO N°2 Identificar las dimensiones del Clima Organizacional que reflejan las áreas fuertes del Hospital Daniel Alcides Carrión.				OBJETIVO ESPECIFICO N°3 Identificar las dimensiones del clima organizacional que reflejan las áreas de oportunidad del Hospital Alcides Carrión	Limpeza de los ambientes	Satisfacción en relación de su ambiente de trabajo

ANEXO 02

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS

Señor:

Por medio del presente escrito solicito autorización para llevar a cabo la aplicación de un cuestionario de clima organizacional al personal de enfermería Hospital Daniel Alcides Carrión perteneciente al área Emergencia. Esta encuesta es necesaria para poder realizar la presente Tesis para optar al título de Especialista en Emergencias y Desastres, impartida por la Universidad Nacional del Callao, titulado “Percepción del clima organizacional del profesional de enfermería, servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión”, que permita conocer la apreciación que tienen los trabajadores respecto al clima organizacional en estas dependencias, los profesionales de enfermería. Los resultados obtenidos serán debidamente comunicados. En la confianza de que tomará en consideración mi solicitud le agradezco su atención y colaboración y aprovecho esta oportunidad para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE,

FIRMA

ANEXO N° 03

PRESENTACIÓN DEL CUESTIONARIO

Estimado señor/a:

Este cuestionario forma, para el proyecto de tesis, para optar al título de Especialista en emergencias y desastres. El propósito de este cuestionario es analizar la percepción del clima organizacional según la apreciación que tienen los trabajadores del hospital profesionales licenciados de enfermería del área de emergencia, al cual usted pertenece. El valor de la información depende de la sinceridad de su respuesta, lo importante es su opinión en cada una de las preguntas o ítems y esta opinión es siempre correcta. Es importante mencionar que las respuestas que usted nos proporcione serán muy valiosas para esta investigación y servirán para proponer mejoras a su organización las cuales contribuyan a un mejor desempeño y satisfacción laboral. Tenga por seguro, que los datos que nos proporcione, serán tratados de forma anónima y confidencial. Agradecemos su colaboración, anticipadamente, por el tiempo en contestar este cuestionario.

ATENTAMENTE,

FIRMA

CUESTIONARIO

Por favor lea atentamente cada oración y seleccione con una "X" la opción que considere conveniente.

A. DATOS PERSONALES

1. Edad: _____ años

2. Género: Mujer () Hombre ()

3. Estado civil:

3.1. Soltero/a

3.2. Casado/a – en pareja

3.3. Separado – Divorciado

3.4. Otros, especificar -----

4 ¿Cuánto tiempo hace que terminó los estudios de enfermería?

4.1. () Menos de 5 años

4.3. () De 11 a 15 años

4.2. () De 6 a 10 años

4.4. () Más de 16 años

5 ¿Cuántos años hace que ejerce la profesión?

5.1. () Menos de 5 años

5.3. () De 11 a 15 años

5.2. () De 6 a 10 años

5.4. () Más de 16 años

6 ¿Qué tipo de contrato tiene usted?

6.1. () contrato por 3 meses

6.3 () contrato indefinido

6.2. () contrato de 6 meses

12	En mi organización participo en la toma de decisiones				
13	Los premios y reconocimiento son distribuidos de forma justa				
14	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios				
15	La limpieza de los ambientes es adecuada				
16	Nuestros directivos contribuyen a crecer en condiciones adecuadas para el progreso de mi organización				
17	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud				
18	Existen incentivos laborables para que yo trate de hacer mi trabajo				
19	Estoy comprometido con mi organización de salud				
20	Las otras áreas y servicios me ayudan cuando lo necesito				
21	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
22	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito				
23	Mi salario y beneficios son razonables				
24	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño				

25	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo				
26	Mi jefe inmediato me comunico si estoy realizando bien mi trabajo				
27	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud				
28	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud				
29	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes				

Muchas gracias

ANEXO 3:

Dimensiones del clima organizacional según indicadores

N°	ÍTEMS
MOTIVACIÓN	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer
TOMA DE DECISIONES	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión
INNOVACIÓN	La innovación es característica de nuestra organización
INNOVACIÓN	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas
REMUNERACIÓN	Mi remuneración es adecuada con el trabajo que realizo
LIDERAZGO	Mi jefe está disponible cuando se le necesita
MOTIVACIÓN	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable
ESTRUCTURA	Conozco las tareas o funciones específicas
IDENTIDAD	Mi trabajo es adecuado y en forma adecuado
INNOVACIÓN	Es fácil para mis compañeros de trabajos que sus nuevas ideas sean consideradas
ESTRUCTURA	Las tareas que desempeño corresponden a mi función
TOMA DE DECISIONES	En mi organización participo en la toma de decisiones
RECOMPENSA	Los premios y reconocimiento son distribuidos de forma justa
INNOVACIÓN	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios

CONFORT	La limpieza de los ambientes es adecuada
LIDERAZGO	Nuestros directivos contribuyen a crecer en condiciones adecuadas para el progreso de mi organización
IDENTIDAD	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud
RECOMPENSA	Existen incentivos laborables para que yo trate de hacer mi trabajo
IDENTIDAD	Estoy comprometido con mi organización de salud
CONFLICTO Y COOPERACIÓN	Las otras áreas y servicios me ayudan cuando lo necesito
CONFORT	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo
CONFLICTO Y COOPERACIÓN	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito
REMUNERACIÓN	Mi salario y beneficios son razonables
IDENTIDAD	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño
COMUNICACIÓN	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo
COMUNICACIÓN	Mi jefe inmediato me comunico si estoy realizando bien mi trabajo
IDENTIDAD	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud
MOTIVACIÓN	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud
COMUNICACIÓN	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes