

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN SOCIAL**



**CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DEL  
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL CARLOS  
CORNEJO ROSELLO VIZCARDO, AZÁNGARO - 2015**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. WENDY ROSMERY RUIZ CHALLAPA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
SOCIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2019**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**

CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL CARLOS CORNEJO ROSELLÓ VIZCARDO, AZÁNGARO - 2015

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. WENDY ROSMERY RUIZ CHALLAPA**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:**



**PRESIDENTE** : .....  
 Lic. FERMIN EDGAR GÓMEZ PINEDA

**PRIMER MIEMBRO** : .....  
 Dr. JAVIER ELÍAS MAMANI GAMARRA

**SEGUNDO MIEMBRO** : .....  
 Dra. LICELI GABRIELA PEÑARRIETA BEDOYA

**DIRECTOR / ASESOR** : .....  
 Dra. YUDI JANEH YUCRA MAMANI

**Área** : Relaciones Públicas  
**Tema** : Clima Organizacional

**Fecha de sustentación:** 24 de agosto del 2018

## DEDICATORIA

*Con mucha gratitud la presente investigación*

*Se Lo dedico a DIOS por permitirme cumplir*

*mis objetivos, con sabiduría y responsabilidad.*

*Con inmenso amor a mis padres Nancy*

*Challapa Huanca, Ernesto Ruiz Yana por su amor,*

*sacrificio y apoyo incondicional en todo aspecto de*

*mi vida; a mis hermanos Elvis Yubel Ruiz*

*Challapa y Handry Ruiz Challapa por su*

*contribución en el desarrollo de mis metas y*

*objetivos. A la persona que Dios me dio la*

*oportunidad de conocer y ser parte fundamental de*

*mi vida.*

## AGRADECIMIENTO

*Mi infinita gratitud para la Universidad Nacional del Altiplano Puno por formar profesionales competentes en la sociedad y por ser alma mater de los puneños.*

*A la Facultad de Ciencias Sociales y Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, por permitirme contribuir en el desarrollo de la sociedad con responsabilidad y eficacia. A los docentes quienes contribuyeron en el desarrollo de la presente investigación.*

*Lic. Fermín Edgar Gómez Pineda, Dr. Javier Elías Mamani Gamarra, Dra. Liceli Gabriella Peñarrieta Bedoya, Dra. Yudi Janeh Yucra Mamani.*

## ÍNDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTO</b>	
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
<b>RESUMEN</b> .....	<b>10</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>14</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	<b>16</b>
<b>1.2.1. Problema general</b> .....	<b>16</b>
<b>1.2.2. Problema específico</b> .....	<b>16</b>
<b>1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>17</b>
<b>1.3.1. Hipótesis general</b> .....	<b>17</b>
<b>1.3.2. Hipótesis específicos</b> .....	<b>17</b>
<b>1.4. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>18</b>
<b>1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>21</b>
<b>1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>22</b>
<b>1.6.1. Objetivo general</b> .....	<b>22</b>
<b>1.6.2. Objetivos específicos</b> .....	<b>22</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>REVISIÓN DE LITERATURA</b>	
<b>2.1. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>23</b>
<b>2.1.1. Organización</b> .....	<b>23</b>
<b>2.1.2. Administración</b> .....	<b>24</b>
<b>2.1.3. Comportamiento organizacional</b> .....	<b>24</b>
<b>2.1.4. Clima organizacional</b> .....	<b>25</b>
<b>2.1.4.1. Teoría del Clima Organizacional de Likert</b> .....	<b>28</b>
<b>2.1.4.2. Tipos de Clima Organizacional</b> .....	<b>29</b>
<b>2.1.4.3. Dimensiones del clima organizacional</b> .....	<b>31</b>
<b>2.1.5. Relaciones interpersonales</b> .....	<b>32</b>

2.1.5.1. Características de las Relaciones Interpersonales .....	33
2.1.5.2. Tipos de relaciones interpersonales.....	33
2.1.5.3. Estilos de relación interpersonal.....	36
2.1.6. Estructura organizacional .....	38
2.1.7. Recompensas .....	39
2.1.8. Cooperación .....	39
2.1.8.1. La cooperación es un Valor Moral y Social .....	40
2.1.8.2. Importancia de la cooperación.....	41
2.1.8.3. Trabajar la cooperación.....	43
2.1.9. Identidad .....	45
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	48
2.2.1. Enfermería .....	48
2.2.2. Comunicación .....	48
2.2.3. Cooperación .....	49
2.2.4. Estructura .....	49
2.2.5. Identidad .....	49
2.2.6. Liderazgo .....	49
2.2.7. Norma.....	50
2.2.8. Organización .....	50
2.2.9. Recompensa .....	50
2.2.10. Reglamento.....	50
2.2.11. Relaciones interpersonales.....	51
2.2.12. Trabajador .....	51
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b>	
3.1. UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN.....	52
3.1.1. Breve reseña histórica.....	52
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN .....	53
3.2.1. Población .....	53
3.3. DISEÑO ESTADÍSTICO .....	53
3.3.1. Método.....	53
3.3.2. Diseño de investigación.....	53

3.3.3. Nivel de investigación .....	53
3.4. PROCEDIMIENTO .....	54
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	56
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
4.1. CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL CARLOS CORNEJO ROSELLÓ VIZCARDO DE AZÁNGARO 2015 .....	59
4.1.1. Estructura .....	59
4.1.2. Relaciones interpersonales .....	62
4.1.3. Recompensas .....	65
4.1.4. Cooperación .....	68
4.1.5. Identidad .....	71
4.1.6. Clima organizacional .....	74
CONCLUSIONES .....	76
RECOMENDACIONES .....	78
BIBLIOGRAFÍA .....	79
ANEXOS .....	81
Anexo N° 1.....	82

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA N° 1:</b> Nivel de estudio del personal de enfermería .....	57
<b>TABLA N° 2:</b> Cargo que ocupa el personal del departamento de enfermería .....	58
<b>TABLA N° 3:</b> Perspectiva del trabajador sobre la percepción de ESTRUCTURA en la institución .....	59
<b>TABLA N° 4:</b> Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño en su área laboral .....	60
<b>TABLA N° 5:</b> Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas .....	61
<b>TABLA N° 6:</b> Estás conforme con las reglas establecidas por la institución .....	61
<b>TABLA N° 7:</b> Perspectiva del trabajador sobre las RELACIONES INTERPERSONALES en la institución. ....	62
<b>TABLA N° 8:</b> Las personas que trabajan en tu institución se ayudan unos a los otros .....	63
<b>TABLA N° 9:</b> Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí ....	64
<b>TABLA N° 10:</b> Tienes confianza en tus compañeros de trabajo.....	64
<b>TABLA N° 11:</b> Perspectiva del trabajador sobre las percepciones de RECOMPENSAS en la institución.....	65
<b>TABLA N° 12:</b> La institución te brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de tus actividades .....	67
<b>TABLA N° 13:</b> Sientes que tu esfuerzo es recompensado como debería ser .....	67
<b>TABLA N° 14:</b> Realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución. ....	68



<b>TABLA N° 15:</b> Perspectiva del trabajador sobre la COOPERACIÓN en la institución.....	68
<b>TABLA N° 16:</b> El equipo de trabajo se orienta a la solución de problemas.....	70
<b>TABLA N° 17:</b> Presentas tus propuestas y sugerencias para mejorar tu trabajo .....	70
<b>TABLA N° 18:</b> Consideras importante tu contribución en esta institución.....	71
<b>TABLA N° 19:</b> Perspectiva del trabajador sobre el tema de IDENTIDAD en la institución.....	71
<b>TABLA N° 20:</b> Utiliza indumentaria adecuada de su institución .....	73
<b>TABLA N° 21:</b> Porta un distintivo que lo diferencie de las otras áreas .....	73
<b>TABLA N° 22:</b> Expectativa del trabajador sobre el CLIMA ORGANIZACIONAL en el Departamento de Enfermería .....	74

## RESUMEN

La presente investigación denominada Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro, 2015, se ejecutó en la entidad para Conocer el ambiente laboral de la organización considerando la problemática cómo es el clima organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la provincia de Azángaro, durante el año 2015.

El objetivo de la investigación es Conocer el clima organizacional entre el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la provincia de Azángaro, en el periodo anual del 2015. La metodología es descriptiva, a su vez la investigación tuvo un enfoque cuantitativo de diseño no experimental.

Se concluyó que el Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro tiene un nivel medio debido a que existen relaciones interpersonales inadecuadas y un sistema de recompensa restringido, lo que dificulta el desempeño adecuado en sus funciones.

**Palabra clave:** Clima organizacional, Recompensa y Relaciones Interpersonales.

## ABSTRACT

The present research called Organizational Climate in the personnel of the Nursing Department of the Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro, 2015, was executed in the entity to know the work environment of the organization considering the problem How is the organizational climate in the personnel of the Department of Nursing Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo of the Province of Azángaro, during the year 2015.

The objective of the research is to know the organizational climate among the personnel of the Nursing Department of the Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo of the Province of Azángaro, in the annual period of 2015. The methodology is descriptive, in turn the research had a quantitative approach of non-experimental design.

It was concluded that the Organizational Climate in the personnel of the Nursing Department of the Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro Hospital has a medium level, due to the fact that there are inadequate interpersonal relationships and a restricted reward system, which hinders the adequate performance of their functions.

**Key Words:** Organizational climate, Reward and Interpersonal Relations.

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es un tema de gran interés en las instituciones, que es afectado por factores internos o externos; según Chiavenato (2009) el clima organizacional es el ambiente que existe entre los miembros de una organización el cual está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas. Cuando estas se encuentran muy motivadas, el clima organizacional mejora y se traduce en relaciones satisfactorias, que se caracterizan por actitudes de ánimo, interés, colaboración, etc. De acuerdo a lo citado el clima organizacional es el entorno en el que los trabajadores desempeñan sus funciones de manera adecuada; la investigación se realizó a fin de conocer el contexto en el que se encuentra.

En el marco legal de las normas establecidas por la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA-Puno, el presente trabajo se desarrolló en los siguientes capítulos:

En el primer capítulo se desarrolló el planteamiento del problema, los antecedentes relacionados a la investigación y los objetivos de la investigación para lo cual se trazó un objetivo general y dos objetivos específicos.

En el segundo capítulo se muestra el marco teórico de la investigación donde se desarrollan los principales temas del clima organizacional y sus dimensiones, entre otros temas que sustentan la investigación. Asimismo, se tiene al marco conceptual y la hipótesis de investigación.

En el tercer capítulo se desarrolla la metodología de la investigación, que es descriptiva, no experimental de estudio cuantitativo, también se encuentra el nivel de investigación, población y muestra que se consideró para la investigación.

El cuarto capítulo detalla la caracterización del ámbito de estudio, reseña histórica, base legal y actividad principal del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro.

Quinto capítulo, contiene la exposición y análisis de resultados, que se muestran en cuadros y gráficos obtenidos mediante la encuesta realizada.

Finalmente, se planteó las conclusiones a las que conllevó la investigación realizada de acuerdo a los objetivos trazados anteriormente y se presenta las recomendaciones y bibliografía en la que nos basamos para la investigación, además de adjuntar los anexos.

## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La presente investigación describe el Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro, institución que cumple un papel importante para la atención al público.

La cooperación laboral es un tema de vital importancia para una institución dedicada a la atención del público en el sector Salud, observando que a causa de no tener horarios estructurados y definidos se ocasiona una escasa comunicación entre el personal de Enfermería, además de no contar con el apoyo mutuo entre los integrantes de la institución, donde también el instrumento de gestión, que es la estructura orgánica, no se cumple adecuadamente. “Las organizaciones son instrumentos sociales que permiten a muchas personas combinar sus esfuerzos y lograr juntas objetivos que serían inalcanzables en forma individual. Forman un sistema cooperativo racional, es decir, las personas deciden apoyarse mutuamente para alcanzar metas comunes”. (Chiavenato, 2009)

Las relaciones interpersonales son significativas para un ambiente laboral, en la institución existe una escasa comunicación lo que afecta la adecuada ejecución de las actividades, como las campañas y la atención inmediata en el área de Emergencia, lo que observa al momento de cambio de turno laboral, donde el personal que ingresa a cumplir sus funciones desconoce de los hechos ocurridos, las cuales requieren una organización y coordinación previa.

Según Chiavenato (2009), el clima organizacional es el ambiente que existe entre los miembros de una organización el cual está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas. Cuando estas se encuentran muy motivadas el clima

organizacional mejora y se traduce en relaciones satisfactorias, que se caracterizan por actitudes de ánimo, interés, colaboración, etc.

Un factor que influye para el adecuado desempeño laboral es la motivación y recompensa al personal, las son mínimas para las enfermeras del hospital, ocasionando un deficiente desenvolvimiento laboral lo que perjudica el cumplimiento de los objetivos y funciones de la institución.

Por otro lado, en la organización el personal está insatisfecho por diferentes causas, externas e internas, las que repercuten en el centro laboral; a esto se suma la falta de motivación, interacción, comunicación, recompensa y cooperación.

Sin embargo, en la región Puno, el sector Salud es uno de los sectores que cuenta con gran demanda de los usuarios, por lo que es necesario contar con un recurso humano bien capacitado y calificado de acuerdo a sus funciones que este desempeñe, lo que se traduce en un clima organizacional eficiente.

Según la Organización Mundial de la Salud, los hospitales son parte integrante de la organización médica y social, teniendo como misión proporcionar una asistencia sanitaria completa, tanto curativa como preventiva para la población.

Específicamente en el Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro, se observó un clima organizacional limitado. Se identificó algunas debilidades relacionadas a la falta de motivación, insatisfacción, relaciones interpersonales limitadas, estructura y cooperación que existen en esta institución.

Como efecto directo de este clima organizacional limitado, se tiene la suma de factores que influyen directamente en su centro laboral por lo que, como señala

Quispe (2016), se hace extremadamente difícil el cumplimiento de las tareas y responsabilidades asignadas. De lo dicho, con esta investigación se pretende determinar el clima organizacional que existe en el Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro y así dar a conocer un aporte a la solución de problemas en esta organización.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cómo es el clima organizacional del personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro, durante el año 2015?

### **1.2.2. Problema específico**

- ¿Cómo es la estructura en el Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro, en el 2015?
- ¿Cuál es el nivel de las relaciones interpersonales en el Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro, en el año 2015?
- ¿Cuál es el nivel de recompensa en los trabajadores del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro, en el año 2015?
- ¿Cuál es el nivel de cooperación entre el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro, en el año 2015?
- ¿Cuál es el nivel de identidad laboral en el Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro, en el año 2015?



### 1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.3.1. Hipótesis general

- El Clima Organizacional entre el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo, de la Provincia de Azángaro, es deficiente y limitado debido a los problemas interpersonales que existen.

#### 1.3.2. Hipótesis específicos

- La estructura en el Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro no es la adecuada, existe autoritarismo y enfoques limitados.
- Las relaciones interpersonales en el Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro, es deficiente.
- Los mecanismos de motivación y recompensas no repercuten en los trabajadores del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro, son limitadas y casi nulas.
- El nivel de cooperación y compromiso en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro, es regular.
- Existe un nivel medio/bajo de identidad en el Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro.

#### 1.4. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Se encuentran muchas investigaciones en todos los niveles de estudio. Sin embargo, los más cercanos a este trabajo son las que se indican a continuación.

A nivel regional, Quispe (2011) realizó la tesis titulada “El Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Puno 2010”, para optar el grado de licenciada en Ciencias de la Comunicación Social por la Universidad Nacional del Altiplano. Este trabajo de tipo correlacional, nace ante la necesidad de falta de comunicación, cooperación y otros aspectos que influyen en el desempeño laboral y se realizó con el objetivo de conocer la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal nombrado de la Municipalidad Provincial de Puno.

La investigadora llegó a la conclusión de que el clima organizacional en el personal nombrado de la Municipalidad Provincial de Puno es desfavorable y no se desarrolla de manera eficiente y no existe una motivación y capacitación y esto repercute en el desempeño laboral.

Esta tesis coincide con la presente investigación en cuanto a la variable de clima organizacional al considerar trascendental el estudio continuo en investigaciones de este tipo y que en el contexto actual requiere ser entendido ampliamente. Sin embargo, está orientado a un sector de trabajadores municipales que no tienen un buen clima organizacional; pero busca consolidar la comunicación como herramienta fundamental en el proceso de cultivo de un buen clima organizacional.

Por otro lado, Huatta (2012), realizó la tesis titulada “Influencia de las Relaciones Interpersonales en la Imagen Institucional de la Dirección Regional Agraria de

Puno 2010” para optar el grado de licenciada en Ciencias de la Comunicación Social por la Universidad Nacional del Altiplano. Este trabajo de investigación es de tipo descriptivo y surge ante la falta de motivación laboral en la Dirección Regional Agraria de Puno y se ejecutó con el objetivo de determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la imagen institucional de la Dirección Regional Agraria de Puno.

La investigadora llega a la conclusión de que las relaciones personales influyen considerablemente en la formación de una buena imagen de dicha institución, en ese sentido las relaciones interpersonales son deficientes, existiendo poco entusiasmo, cortesía, empatía y respeto, que son los factores primordiales en su desempeño laboral.

El aporte de esta tesis radica en las conclusiones a las que llegó la investigadora porque advierte que en la institución donde se investigó existe un déficit en las relaciones interpersonales, esto significa una mayor exigencia de formación en los profesionales de la comunicación.

A nivel nacional, en el 2010, Oswaldo Clemente Pelaes León, realizó una tesis titulada “Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del Cliente en una Empresa de Servicios Telefónicos”, para optar el grado de doctor en Ciencias Administrativas, por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú. Lo resaltable de este trabajo de investigación está en la coincidencia de la variable del clima organizacional; además considera trascendental la satisfacción del cliente, que es reflejo del desempeño de los empleados.

Esta investigación se realizó con el objetivo de determinar el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa telefónica. La conclusión a la que conllevó la investigación es que el clima organizacional y la satisfacción del cliente se encuentran estrechamente relacionados a medida que mejora el estilo de dirección y el sentido de pertenencia entre sus integrantes y esto mejora la satisfacción del cliente.

A nivel internacional, en el 2008 Lorena Ivette Apuy Arias realizó la tesis titulada “Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital

San Rafael de Alajuela, junio - noviembre 2008”, para optar el grado de magíster en Administración de Servicios de Salud Sostenible, por la Universidad Nacional Estatal de San Juan - Puerto Rico. La conclusión a la que llegó la investigación es que algunos factores del clima organizacional influyen en la satisfacción laboral del personal y en la mejora de su desempeño laboral. Además, que el rendimiento laboral, fuese este positivo o negativo, es el fiel reflejo del clima organizacional.

### 1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El recurso humano es vital para las organizaciones, porque de su desempeño dependerá el éxito de la misma; por lo tanto, los empleados deben convivir dentro de un buen clima organizacional para garantizar el cumplimiento de metas que se plantean alcanzar.

Desde esta perspectiva, las complejas circunstancias que sopesan las empresas y organizaciones se encuentran en constante cambio, exigencias por la competencia, sean estas públicas o privadas. Por otro lado, los usuarios están cada vez más informados por lo que exigen eficiencia en el servicio y esto origina que las metas sean más difíciles de cumplir para una organización.

La presente investigación se realizó para determinar el clima organizacional en el Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro, donde se observó que el personal no está satisfecho con las acciones que se realizan dentro de esa institución debido a que existe una escasa comunicación, cooperación, recompensa y otros aspectos que influyen en un clima organizacional apropiado, a fin de contribuir al desarrollo y atención adecuada de la población que acude a esta entidad.

## 1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.6.1. Objetivo general

- Identificar el clima organizacional entre el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro, en el periodo anual del 2015.

### 1.6.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de estructura en el departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro, en el año 2015.
- Determinar el nivel de las relaciones interpersonales en el Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro, en el año 2015.
- Determinar el nivel de las recompensas en los trabajadores del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro, en el año 2015.
- Precisar el nivel de cooperación en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro, en el año 2015.
- Determinar el nivel de identidad laboral en el Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro, en el año 2015.

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. Organización

Las organizaciones son extremadamente heterogéneas y diversas, cuyo tamaño, características, estructuras y objetivos son diferentes. Esta situación, da lugar a una amplia variedad de tipos de organizaciones que los administradores y empresarios deben conocer para que tengan un panorama amplio al momento de estructurar o reestructurar una organización. Chiavenato (2006).

La organización es la estructura de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

Una organización es un sistema de actividades coordinadas de dos o más personas; el trabajo en equipo y la búsqueda de objetivos comunes es esencial para la subsistencia de la organización.

### **2.1.2. Administración**

Robbins (2005), afirman que la administración “es el proceso que se lleva a cabo para lograr eficazmente los objetivos de la organización”.

Por consiguiente, Fernández (2006) señala que la administración es la disciplina profesional que se dedica al estudio y formación de especialistas en dirigir el trabajo humano en equipo con el fin de elevar la competitividad de los organismos sociales productivos de los sectores público y privado (p.4).

Desde otra perspectiva, para Hernández (2006) la administración es una: "Ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que no se pueden lograr individualmente en los organismos sociales."

Sin embargo, la mayoría de los autores coinciden en que es una disciplina que consiste en el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar para lograr objetivos organizacionales preestablecidos.

### **2.1.3. Comportamiento organizacional**

El comportamiento organizacional, según Robbins (2009), es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones.

Por otro lado, Chiavenato (2009) define el comportamiento organizacional como: “al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones”.



Desde otro punto de vista, Luthans (2002), define al comportamiento organizacional como "la comprensión, el pronóstico y la administración del comportamiento humano en las organizaciones".

De las definiciones podemos concluir que los autores definen al comportamiento organizacional como el estudio de comportamientos de individuos y grupos de una organización.

De acuerdo con estas dos definiciones, se puede concluir que ambos autores definen el comportamiento como el estudio de la conducta de los individuos dentro de una organización.

#### **2.1.4. Clima organizacional**

El clima organizacional es calidad o suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento. El concepto de clima organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación. Se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir, a aquellos aspectos de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus miembros. (Chiavenato, 2009)

Desde otro punto de vista, el clima organizacional, para Pelaes (2010), es el conjunto de sentimientos y actitudes que caracterizan a los trabajadores de una organización en sus relaciones laborales, determina la forma cómo los trabajadores perciben su trabajo, sus relaciones, su organización, su satisfacción, etc.

Litwin y Stringer (1968), precisan el clima organizacional como el “conjunto de propiedades medibles del entorno de trabajo, basado en las percepciones colectivas de la gente que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento”.

Por otro lado, se entiende por clima laboral al conjunto de habilidades atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas sentidas o experimentadas por las personas que conforman la organización y que influyen sobre su conducta (Pintado, 2011).

De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad “es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral” (Goncalves, 1997; 19). La importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores.

Sin embargo, estas percepciones dependen, en buena medida, de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima Organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales. Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos.

Según Goncalves (1997), es necesario resaltar que el Clima Organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente. Tiene repercusiones en el comportamiento laboral, puesto que es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores: Factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.); y factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, entre otros). (Brunet y Likert, 2001).

Marchant (2006) expresa que el clima organizacional “es una variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa, por un lado, y las personas, sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo, por otro”.

Para Goncalves (1997), la importancia de este enfoque reside en el hecho de que “el comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes (externos y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de estos factores”. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la Organización.

De ahí que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales. De igual manera, tiene una serie de aspectos, entre

las que podemos resaltar: se refiere a las características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de esta, estas características pueden ser externas o internas. Las mismas 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.

#### 2.1.4.1. Teoría del Clima Organizacional de Likert

Se han desarrollado numerosas teorías respecto al clima organizacional y sus implicancias, sin embargo, utilizaremos los formulados de Rensis Likert (1965) como respaldo al estudio realizado.

La teoría de Clima Laboral de Likert (1965), citado por Brunet (1999), establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben.

Según el autor, existen factores que influyen en la percepción del clima organizacional como el contexto, la tecnología, estructura, jerarquía, actitudes, nivel de satisfacción; por otro lado, establece tres tipos de variables que definen las características de una organización y que influye en la percepción individual del clima, las cuales son:

- **Variables Causales:** definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Comprende la estructura organizativa y administrativa como las reglas, decisiones, competencias y las actitudes.

- **Variables Intermedias:** orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revisten gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales.
- **Variables Finales:** surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad. Están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, niveles de costos, calidad y utilidades.

#### 2.1.4.2. Tipos de Clima Organizacional

El Clima Organizacional, una variante interviniente que media entre los factores organizacionales y los individuales; afecta el comportamiento y la percepción del individuo tanto dentro de la misma organización como en el cambio de una organización a otra.

Según Likert, existen tipos de Clima Organizacional, así como de cuatro sistemas y son las siguientes:

**Clima Autoritario:** conformado por el sistema I, el cual es Autoritario Explotador y el sistema II, que es Autoritario – Paternalista.

**Clima Autoritario – Explotador:** se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, percibiéndose temor, castigos, amenazas, ocasionalmente recompensas, la satisfacción de las necesidades permanece en niveles psicológicos y de seguridad y la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula. Las decisiones y objetivos se toman únicamente por alta gerencia. En este tipo de clima se presenta un ambiente estable y

aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices e instrucciones específicas.

**Clima Autoritario – Paternalista:** se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados; la mayor parte de las decisiones la toma la alta gerencia, pero algunas se toman en los niveles inferiores. Se utilizan las recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores y se manejan mecanismos de control, los cuales pueden delegarse a niveles intermedios e inferiores. En este clima, la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados. Sin embargo, se da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado; pueden desarrollarse grupos informales, pero estos no siempre reaccionan a los fines de la organización.

**Clima Participativo:** conformado por el sistema III, el cual es Consultivo y el sistema IV, que es el de Participación en grupo.

**Clima Consultivo:** se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados. Se permite a los empleados a tomar decisiones específicas y se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima, utilizándose recompensas y castigos solo ocasionalmente. La comunicación es descendente. Hay interacción moderada de tipo superior – subordinada, y a veces un alto grado de confianza. El control se delega de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores. Pueden generarse grupos informales, pero estos pueden negarse o resistirse a los fines de la organización. Este tipo de clima presenta dinamismo y la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

**Clima de Participación en Grupo:** aquí existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones está diseminada en toda la organización, la comunicación fluye de forma ascendente – descendente y lateral. La motivación de los empleados se da por su participación e implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación de rendimiento en función de los objetivos.

Esta teoría, dentro de las que existen, es dinámica y explicativa en lo que se refiere al clima organizacional ya que se afirma que aquellas organizaciones que practiquen métodos que aseguren la mejor realización de sus miembros y sus fines y metas, tendrán un clima positivo y podrán desarrollarse mejor en la organización.

#### **2.1.4.3. Dimensiones del clima organizacional**

Litwin y Stinger, citado por Kolb (2001), postulan la existencia de cinco dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa o institución. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- **Estructura:** representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e estructurado.

- **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.
- **Relaciones interpersonales:** 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.
- **Cooperación:** 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. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- **Identidad:** sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

### 2.1.5. Relaciones interpersonales

Según Bisquerra (2003), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas”. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Para Fernández (2003), “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional”. Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es



bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo.

#### **2.1.5.1. Características de las Relaciones Interpersonales**

Según Oliveros (2004), al establecer las características de las relaciones interpersonales se debe tomar en cuenta diversos aspectos, como lo son: Honestidad y sinceridad, Respeto y afirmación, Compasión, Compresión y sabiduría, Habilidades interpersonales y Destrezas.

Según Cruz (2003), “el éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación”. Hablo particularmente de la manera en que solemos hablarles a aquellos con quienes usualmente entramos en contacto a diario, nuestros hijos, esposos, amigos o compañeros de trabajo. Muchas veces, ya sea en forma pública o privada, se hace referencia a otras personas en términos poco constructivos, especialmente cuando ellas se encuentran ausentes. Siempre se ha creído que es una buena regla el referirse a otras personas en los términos en que se quisieran que ellos se refiriesen a otros.

#### **2.1.5.2. Tipos de relaciones interpersonales**

En general podemos clasificar las relaciones en:

- Íntimas.
- Superficiales.

La relación entre el enfermo y el profesional de la salud sería algo intermedio.

No es superficial porque entra en intimidades. Entra en la intimidad del

enfermo, pero no en la del profesional. Además, no es íntima porque no corresponde satisfacer las necesidades afectivas en las mismas.

A menudo, esa intimidad puede confundir al enfermo y o al profesional. Eso sucede sobre todo cuando alguno de los mismos o ambos, no tiene cubiertas sus necesidades afectivas.

### **Relaciones personales/sociales**

Desde el punto de vista de la psicología social, Tajfel habla de tres tipos de identidad en las personas:

- Personal.
- Identidad social.
- Identidad humana.

La identidad personal se refiere a la individual. La identidad social, a la que nos da el pertenecer a un grupo. Se ha comprobado que, en situaciones diferentes, toma prioridad una identidad sobre la otra.

En las relaciones sociales toma prioridad la identidad social. Aunque estemos sólo con otro, hay una despersonalización y una aplicación de estereotipos sociales. No lo conocemos y le suponemos las características del grupo al que pertenece.

En la relación personal toma prioridad la identidad personal. Tomo a la otra persona como única e irrepetible, con sus características personales. Hay una atracción personal. Hay una atracción hacia el otro por lo que es, no por lo que representa ni por el grupo al que pertenece.

La relación enfermo-profesional de la salud a menudo parece una relación social. Los enfermos componen un grupo social y los profesionales otro. La relación está estereotipada. Se trata del mismo modo a todos los enfermos. Funciona la atracción social, no la personal.

### **Relación amorosa**

Sternberg (1986) habla de la relación amorosa y plantea que está compuesto por tres elementos:

- Pasión
- Compromiso
- Intimidad.

Visto a grandes rasgos, diríamos que la relación profesional se basa fundamentalmente en el compromiso.

En base a esos componentes y a la combinación de los mismos, plantea distintos tipos de relación:

- Amistad: relación en la que predomina la intimidad.
- Relación pasional: relación en la que predomina la pasión.
- Relación formal: relación en la que predomina los aspectos formales de la relación.
- Relación romántica: relación en la que predomina la pasión y la intimidad.
- Apego: relación en la que predomina la intimidad y el compromiso.
- Relación fatua: relación en la que predominan la pasión y el compromiso.

- Amor pleno: relación en las que se conjuntan de forma equilibrada el compromiso, la intimidad y la pasión.

### 2.1.5.3. Estilos de relación interpersonal

Se definen diferentes estilos de relación para clasificar de alguna manera las tendencias en las relaciones interpersonales. Aquí plantearemos unos prototipos.

Algunos estilos de relación son más saludables que otros. El más saludable es el estilo asertivo. En las profesiones de la salud no es solo mejor, es muy conveniente.

Vamos a ver los siguientes estilos de relación:

- Estilo agresivo.
- Estilo manipulador.
- Estilo pasivo.
- Estilo asertivo.

Para hacer esa clasificación se tiene en cuenta:

- Si defiende los intereses propios.
- Si muestra los sentimientos y pensamientos de forma clara.
- Si respeta los derechos de los demás.
- Si acepta los sentimientos y pensamientos de los demás.

- Si manifiesta la discrepancia.
- Si pide explicaciones al no entender.
- Si sabe decir que no.

En un lado están los que saben mostrar disconformidad y saben decir que no.

Son el estilo agresivo y asertivo.

La diferencia consiste en que antes de decir que no, el asertivo explica su opinión, oye la opinión de los otros, pide aclaraciones y discute. Toma en cuenta la opinión y sentimientos de los demás y los respeta.

El agresivo no explica bien su opinión, no toma en cuenta la opinión de los demás (a menudo ni oye), amenaza, asusta, acusa, apremia y agrede. No toma en cuenta ni respeta las ideas y sentimientos de los demás. A menudo toma decisiones sin consultar. Tanto unos como otros manifiestan con claridad sus preferencias.

En otro grupo están los que no saben decir que no, los que no saben manifestar disconformidad, los que no saben manifestar sus pensamientos, sentimientos y prioridades con claridad.

El pasivo aparentemente acepta la opinión de los demás. En la comunicación tiende a devaluarse y utiliza a menudo expresiones de sumisión y auto culpabilización. A pesar de no estar de acuerdo, muestra conformidad con tal de no enfrentarse. Acumula hostilidad y rencor que la descarga de forma desproporcionada en lugares y momentos inadecuados.

La característica del manipulador es la ambigüedad. No sabe decir que no y no muestra su disconformidad (por lo menos de forma clara). Se le nota algo. Por conseguir lo que se propone disfraza los auténticos sentimientos y pensamientos. Divaga antes de entrar en materia. Utiliza la adulación y las alabanzas para dominar, al contrario. Se contradice sin parar. Habla mucho y a menudo confunde a los demás y los lleva por donde quiere. Es un falso escuchador, puesto que hace como que escucha, pero no para de interrumpir a los demás, dificultando su participación.

Tendremos enfermos de todo tipo. Nos arreglaremos mejor con unos estilos que con otros. Aprenderemos más de los que no nos arreglamos.

Como profesional de la salud, el más adecuado es el estilo asertivo. Es capaz de enfrentarse con éxito a cualquier estilo de relación. Puesto que puede estar infradesarrollado en algunos profesionales o estudiantes, es importante señalar que habría que tomarse en serio su desarrollo. Entre las habilidades relacionales que interesa que desarrolle el profesional de la salud.

La persona asertiva tiene parte de esas habilidades desarrolladas. Es auténtico pues manifiesta lo que piensa y lo que siente. Puesto que respeta ideas y sentimientos de los demás sabe escuchar y le resultará más fácil empalmar y aceptar incondicionalmente a los demás. Puesto que explica su punto de vista y muestra claramente sus preferencias, comunica de forma eficaz.

#### **2.1.6. Estructura organizacional**

Es el agrupamiento ordenado de las actividades necesarias para lograr los objetivos institucionales planteados (visión), la asignación de cada grupo

determinado a un administrador con autoridad para liderarlo y supervisarlo y el establecimiento de las medidas (sistemas y procedimientos) necesarios para procurar una coordinación vertical y horizontal con los demás miembros de la estructura de la institución.

#### **2.1.7. Recompensas**

Chiavenato (2002) señala que las personas que trabajan en las organizaciones lo hacen en función de ciertas expectativas y resultados, y están dispuestas a dedicarse al trabajo y a cumplir las metas y los objetivos de la organización si esto les reporta algún beneficio significativo por su esfuerzo y dedicación. En otras palabras, el compromiso de las personas en el trabajo organizacional depende del grado de reciprocidad percibido por ellas: en la medida en que el trabajo produce resultados esperados, tanto mayor será ese compromiso.

Por otro lado, los empleados pueden ser recompensados o remunerados de acuerdo a la participación que tengan en el logro de los objetivos de la organización, lo cual significa que “la compensación es todo aquello que las personas reciben a cambio de trabajar como empleados de la empresa” (Juárez, 2002)

#### **2.1.8. Cooperación**

Según Para González (1996), la cooperación consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido. El trabajo cooperativo no compite, sino que suma fuerzas hacia el objetivo. Puede suceder que un grupo cooperativo compita con otro, pero dentro del grupo nadie quiere ganar a su compañero sino, juntos, al otro equipo.

Cada integrante del equipo cooperativo debe poner lo mejor de sí mismo para el bien de todos. Nadie quiere ganar individualmente sino beneficiarse en conjunto. El integrante del grupo cooperativo siente afinidad por sus compañeros y es parte de un plan de acción, con el que se involucra y comparte sus valores. Sabe que, solo siendo solidario, permitiéndose ser ayudado y ayudar, obtendrá la finalidad deseada. El hombre debe vencer su individualismo cada vez más creciente en este mundo postmoderno, para entender la paradoja que cuanto más piense en sí mismo, sin considerar a sus semejantes, más se perjudicará. Debemos ayudarnos, cooperando para ser más fuertes.

#### **2.1.8.1. La cooperación es un Valor Moral y Social**

Los valores morales son todas aquellas cuestiones que llevan al hombre a defender y crecer en su dignidad en cuanto persona, porque indefectiblemente el valor moral conducirá al hombre hacia el bien moral, que como sabemos, es aquello que lo perfecciona, lo completa y mejora. Entre ellos, el respeto, la tolerancia, la honestidad, **la cooperación**, la lealtad y la responsabilidad, entre otros, surgirán y se inculcarán a cada persona, primordialmente, en el seno familiar.

Los valores sociales son el componente principal para mantener buenas y armoniosas relaciones sociales. Donde se mencionan la **cooperación**, que es la asistencia que ofrecemos de manera desinteresada, la paz, el respeto, igualdad, fraternidad, solidaridad, dignidad, honestidad, honradez, libertad, responsabilidad, amor, sinceridad. Son hechos sociales que se producen en el entorno. Existe una intercomunicación entre cada uno de los valores antes enunciados.



**Aquel que coopera recibe cooperación:** El método para ofrecer cooperación es utilizar la energía mental para crear vibraciones de buenos deseos y sentimientos puros hacia los demás y hacia la tarea. Al permanecer desapegado, objetivo e influenciado por los valores más internos y no por las circunstancias externas, surge la cooperación en forma de sabiduría.

El objetivo constante de la cooperación es el beneficio mutuo en las interrelaciones humanas; se fundamenta en el principio del respeto mutuo. El valor, la consideración, el cuidado y la participación proporcionan un fundamento a partir del cual puede desarrollarse el proceso de la cooperación.

Si la capacidad de discernir es clara cuando una persona, grupo o nación precisen cooperación y se aplique el método apropiado, habrá éxito en las relaciones e interrelaciones humanas. El método puede ser tan sencillo como ofrecer una explicación, brindar amor o apoyo, o saber escuchar. Sin embargo, si no se dispone de la capacidad de discernir el tipo de cooperación adecuada ni el método correcto para proporcionarla, no se experimentará éxito en la forma de acuerdo y de satisfacción. Esto puede compararse a un médico que no diagnostica una enfermedad de una manera precisa. En vez de mejorar el paciente experimenta complicaciones debidas al tratamiento.

#### **2.1.8.2. Importancia de la cooperación**

Cooperar es responsabilidad de todos, aunque facilitar el proceso requiere valor y fortaleza interna. A veces, los que asumen la responsabilidad se convierten en el blanco de insultos y críticas. Se requiere una preparación fundamental para crear un mecanismo de apoyo interno mediante el cual las personas sean capaces de protegerse a sí mismas y de mantener la

ecuanimidad y el equilibrio. Se necesita una actitud de desapego en la que nada se tome a nivel personal. Al permanecer desapegado, objetivo e influenciado por los valores más internos y no por las circunstancias externas, surge la cooperación en forma de sabiduría. Mirar a otro con una actitud de amor y de cooperación, aún después de haber sido “difamado” por esa persona, se reconoce como tener una visión misericordiosa. La perspectiva de uno está llena de comprensión, perdón, tolerancia y paciencia. El que adopta esa actitud, elimina más fácilmente las trabas de la falta de cooperación que pueden haber obstruido el progreso.

La cooperación requiere reconocer el papel único de cada persona, a la vez que mantener una actitud sincera y positiva. Los pensamientos positivos dentro del ser automática y fácilmente crean sentimientos de cooperación en la mente de los demás. El método para ofrecer cooperación es usar la energía de la mente para crear vibraciones de buenos deseos y sentimientos puros hacia los demás y hacia la tarea a realizar. Esto afecta al ambiente en una forma positiva y sutil. Las vibraciones colectivas de un esfuerzo tan puro y sutil preparan el terreno para deliberaciones abiertas y profundas, así como para períodos exitosos de cooperación.

La cooperación, con el tiempo y con el orden natural de los acontecimientos, genera paciencia. El tiempo es valioso porque siempre ofrece la oportunidad única de conseguir lo que es mejor y lo que es necesario en el momento adecuado. El tiempo coopera con cada persona si esta reconoce su importancia.

La cooperación es posible cuando hay facilidad, no pesadez. Ser fácil significa ser sincero y de espíritu generoso. Tal generosidad le hace a uno digno de recibir la cooperación de todos. Si uno tiene fe y confianza en los demás, eso, en retorno, construye la fe y confianza en ellos. Tales sentimientos producen un ambiente de enriquecimiento, respeto, apoyo y solidaridad.

En el proceso de transformar el mundo, ahora es el momento de que cada persona aporte una pequeña dosis de cooperación; si no es con la mente, entonces con el trabajo físico; si no es con el trabajo físico, entonces con la riqueza; si no es con la riqueza, entonces apoyando o motivando a otros a cooperar. Si cada uno aportara un dedo de cooperación, ¡juntos podríamos levantar una montaña! ¡Y cuando se reconozcan como indestructibles los vínculos espirituales que nos unen en hermandad universal, la cooperación será inevitable y juntos podremos alcanzar nuevas y grandes cimas!

### **2.1.8.3. Trabajar la cooperación**

La cooperación se puede definir como "la acción que se realiza juntamente con otro y otros individuos para conseguir un mismo fin" (Carreras et al., 1995). Esta acción, aunque a veces es un beneficio para uno mismo, siempre tiende a beneficiar a los demás. Para que este acto se considere cooperativo tiene que existir una reciprocidad; si no existe esta, no podemos hablar de "cooperación", sino solo de "ayuda". Para Aguilar (1995), se da una estructura de aprendizaje cooperativo cuando los objetivos que persiguen los participantes están estrechamente vinculados entre sí, de manera que cada uno de ellos puede alcanzar sus objetivos sí y solo sí los otros alcanzan los suyos.

Trabajar a favor de la cooperación significa perseguir objetivos tales como los siguientes (Carreras 1995):

Fomentar la cooperación y observar la necesidad que tenemos de los demás.

1. Estimular la comunicación y coordinación en el grupo.
2. Concienciar de que las diferencias entre las personas no son una dificultad para lograr una buena convivencia.

La cooperación es un concepto central en el pensamiento de Freinet, para quien la escuela es una comunidad que se construye con la colaboración y cooperación de todos. Su proyecto educativo tiene un carácter marcadamente cooperativo, que entiende tanto la formación docente como la propia enseñanza desde un enfoque grupal. Freinet mostró algunas claves para poder lograr la difícil tarea de superar la perspectiva individualista en la enseñanza.

Esta cooperación la inicia en el aula, con la creación de una dinámica de grupos en torno a proyectos comunes, como se refleja en algunas de sus técnicas, como la del "fichero escolar" (que se realiza cooperativamente), la de los "planes de trabajo" (que se elaboran entre todos), etc. Freinet decía que "la forma individualista de los manuales escolares y de los instrumentos de trabajo estrictamente personales debe ceder poco a poco el lugar a la organización colectiva, de la que la cooperativa escolar será a la vez alma e instrumento".

La cooperación es la piedra angular de la pedagogía de Freinet; es un principio que orienta el trabajo pedagógico en todos los sentidos y que se realiza necesariamente a través de una obra colectiva y de equipo. La actitud

cooperativa implica también la apertura hacia otras corrientes pedagógicas que puedan enriquecer el trabajo educativo.

### **2.1.9. Identidad**

Según Joan Costa, es el conjunto coordinado de signos visuales por medios de las cuales la opinión pública reconoce instantáneamente y memoriza a una entidad o un grupo como institución. Los signos que integran el sistema de identidad corporativa tienen la misma función, pero cada uno posee características comunicacionales diferentes. Estos signos se complementan entre sí, con lo que provocan una acción sinérgica que aumenta su eficiencia en conjunto.

Los signos de la identidad corporativa son de diversas naturalezas:

- Lingüística: el nombre de la empresa es un elemento de designación verbal que el diseñador convierte en una grafía diferente, un modo de escritura exclusiva llamada logotipo.
- Icónica: se refiere a la marca gráfica o distintivo figurativo de la empresa. La marca cristaliza un símbolo (un signo convencional portador de significado), que cada vez responde más a las exigencias técnicas de los medios.
- Cromática: consiste en el color o colores que la empresa adopta como distintivo emblemático.

Es precisamente esta condición sistemática en el uso de los signos de identidad corporativa la que consigue el efecto de constancia en la memoria del mercado, por consiguiente, esta constancia en la repetición logra una mayor presencia y aumenta la notoriedad de la empresa en la memoria del público. Así, por la

acumulación y sedimentación en la memoria de la gente, la identidad sobrepasa su función inmediata y se convierte en un valor, es decir, una imagen que constituye un fondo de comercio de la empresa, el cual representa uno de los principios activos de esta.

Diferencias entre los conceptos de identidad e identificación.

- Identidad: es el propio ser o ente (lo que es, existe o puede existir) más su entidad (su esencia, su forma y valor). La identidad es, pues, la suma intrínseca del ser y su forma, autoexpresada en el conjunto de rasgos particulares que diferencian a un ser de todos los demás. La idea de identidad supone la idea de verdad, o de autenticidad, puesto que identidad significa, sobre todo, idéntico a sí mismo.
- Identificación: es el acto de reconocer la identidad de un sujeto, esto es, el acto de registrar y memorizar de modo inequívoco aquello que lo hace intrínsecamente diferente de todos los demás y al mismo tiempo, idéntico a sí mismo. Representada en forma de ecuación, la identificación presenta una secuencia inversa a la anterior y es, esencialmente, más compleja:

Joan Costa (2004) menciona que “la identidad tiene dos clases de funciones: una función inmediata... (hacer conocer, reconocer y memorizar, lo cual está ligado al acto de localizar fácilmente a la empresa, sus servicios y producciones; y a los actos de preferencia), y una función acumulativa, la cual contribuye en gran medida a la construcción e impregnación mental de la imagen de la empresa en una comunidad determinada”.

Se refiere a la identidad física de la marca u organización elemental en las Relaciones Públicas, herramienta indispensable para desarrollar y mantener la identidad.

Atributos: historia y trayectoria de la empresa, proyectos y cultura corporativa. Incluye logotipo y elementos de soporte.

**Objetivos:** definir el sentido de la cultura organizacional; construir la personalidad corporativa; reforzar el espíritu de pertenencia y liderazgo; impulsar nuevos productos y servicios; generar opinión pública favorable.

**Objetivos empresariales:** conocemos a dónde quiere llegar nuestra empresa; permite enfocar esfuerzos en la misma dirección; deja implantar estrategias y evaluar resultados.

“Es la autopresentación de una organización, consiste en la información de las señales que ofrece una organización sobre sí misma por medio del comportamiento, la comunicación, el simbolismo que son sus formas de expresión”, Currás Pérez: Identidad Corporativa

El concepto de identidad corporativa concentra la atención de distintas perspectivas. Es por ello que la literatura es variada, abundante y se caracteriza por una perspectiva práctica y de gestión. Esta tendencia es constatada por Balmer (2008), que plantea que hoy en día muy pocos son capaces de refutar la importancia que tiene la identidad corporativa en las distintas organizaciones sociales. Tanto es así que cuando hay un cambio en el desarrollo de una organización, uno de los ejes estratégicos críticos es la adecuada gestión de la identidad corporativa.

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

### 2.2.1. Enfermería

La enfermería profesional supone el desempeño remunerado de cualquier trabajo durante la observación, cuidado y consuelo del enfermo, herido o inválido; o en el mantenimiento de la salud o la prevención de enfermedades ajenas o en la supervisión y enseñanza del personal o en la administración de medicamentos y tratamiento prescrito por un médico o dentista autorizado. Requiere capacidad de juicio y cualidades especiales basadas en el conocimiento y aplicación de los principios de las ciencias biológicas, físicas y sociales. Lo anteriormente dicho no puede considerar incluidos los actos de diagnóstico o prescripción terapéutica o medidas correctivas. El ejercicio de la enfermería práctica supone el desempeño remunerado de cualquier trabajo escogido en el cuidado del enfermo, herido o inválido bajo la dirección de una enfermera profesional titulada o un médico o dentista autorizado; y no requiere las cualidades especiales, el juicio y el conocimiento necesarios en la enfermería profesional.

### 2.2.2. Comunicación

Según Gómez (1999), “El termino comunicación proviene del latín comunicativo, que significa poner en común, compartir; y el elemento que se pone en común es la información”.

En ese sentido, la comunicación en una organización abarca varias interacciones; desde conversaciones informales hasta sistemas de información complejos. La comunicación juega un papel primordial en el desarrollo de las organizaciones y de las relaciones interpersonales. Además, es el vínculo que apoya el entendimiento, la aceptación, la ejecución de proyectos y cumplimiento de metas organizacionales.



### **2.2.3. Cooperación**

La cooperación consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido. El trabajo cooperativo no compite, sino que suma fuerzas hacia el objetivo. Puede suceder que un grupo cooperativo compita con otro, pero dentro del grupo nadie quiere ganar a su compañero, sino juntos, al otro equipo. Para González (1996).

### **2.2.4. Estructura**

La estructura orgánica y funcional es un instrumento de gestión que ayuda a definir con claridad las funciones de las diferentes unidades administrativas de una organización. Apoya al cumplimiento del plan estratégico y al cumplimiento de la función institucional. (Paredes 2018).

### **2.2.5. Identidad**

Según Joan Costa, es el conjunto coordinado de signos visuales por medio de los cuales la opinión pública reconoce instantáneamente y memoriza a una entidad o un grupo como institución. Los signos que integran el sistema de identidad corporativa tienen la misma función, pero cada uno posee características comunicacionales diferentes. Estos signos se complementan entre sí, con lo que provocan una acción sinérgica que aumenta su eficiencia en conjunto.

### **2.2.6. Liderazgo**

Según Chiavenato, (1993). Destaca lo siguiente: “Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos”.

Para Martínez, (2003). El liderazgo se entiende como “el proceso de influir en las actividades que realiza una persona o grupo para la consecución de una meta”.

#### **2.2.7. Norma**

Lineamientos, escritos o no, que fluyen a través de la organización determinando los comportamientos que son posibles y los que no lo son.

#### **2.2.8. Organización**

La organización es la estructura de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social con el fin de lograr su máximo eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados (Ponce)

#### **2.2.9. Recompensa**

Chiavenato (2002) señala que, las personas que trabajan en las organizaciones lo hacen en función de ciertas expectativas y resultados; y están dispuestas a dedicarse al trabajo y a cumplir las metas y los objetivos de la organización si esto les reporta algún beneficio significativo por su esfuerzo y dedicación. En otras palabras, el compromiso de las personas en el trabajo organizacional depende del grado de reciprocidad percibido por ellas: en la medida en que el trabajo produce resultados esperados, tanto mayor será ese compromiso.

#### **2.2.10. Reglamento**

Una lista de condiciones de trabajo que ayudan al funcionamiento práctico de una empresa y si no son respetadas, dan lugar a una sanción.

### **2.2.11. Relaciones interpersonales**

Para Fernández (2003: 25), relaciones interpersonales es, “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional”. Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo.

### **2.2.12. Trabajador**

El individuo que presta un servicio a otro individuo en un trabajo la gente en búsqueda de mejores condiciones de vida decide aceptar el trabajo que le ofrezcan, no importando el tipo, muchas ocasiones solamente se les contrata por temporada, en pocos casos se les da un trabajo de planta, sin embargo, el trabajador acepta (Rodríguez 2011)

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN

- Hospital Provincial Carlos Cornejo Roselló Vizcardo – Azángaro

##### 3.1.1. Breve reseña histórica

Hospital Provincial Carlos Cornejo Roselló Vizcardo – Azángaro fue creado el 07 de enero de 1977, como Área Hospitalaria N° 04 Azángaro-Sandia, posterior a ello por Decreto Ley 351 y Resolución Ministerial N° 400-86-SA/DDM, de fecha 20 de diciembre de 1985, se denomina Área de Salud N° 54 de Azángaro.

En la actualidad la RED de Salud está conformada por 28 establecimientos de salud y atiende a más 100 mil habitantes de toda la provincia de Azángaro.

##### **Misión**

Somos una organización de salud con competencias y cultura de valores que garantiza la atención integral de salud con eficacia y eficiencia en respuesta a las necesidades de la población, para mejorar el nivel de salud con participación activa de los actores sociales.

##### **Visión**

Ser una organización de salud líder a nivel del sur del país, en el desarrollo integral de la población, con una gestión sanitaria transparente con: eficacia, equidad, calidad y con un potencial humano identificado en el quehacer sanitario.

## **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1. Población**

La presente investigación tiene como población a los trabajadores del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro. La población total es de 50 trabajadores, siendo la población censal,

## **3.3. DISEÑO ESTADÍSTICO**

### **3.3.1. Método**

En la presente investigación se aplicó el método cuantitativo porque permitió medir los datos de manera adecuada. “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández, 2006).

### **3.3.2. Diseño de investigación**

El diseño de investigación es no experimental porque no se manipulan ni alteran las variables. “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.” (Hernández, 2010).

### **3.3.3. Nivel de investigación**

El nivel de investigación es descriptivo debido a que grafica los datos encontrados en la investigación. “Los estudios descriptivos permiten detallar

situaciones y eventos, es decir, cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.” (Sampieri, 1998).

### 3.4. PROCEDIMIENTO

Para su procedimiento se utilizó la siguiente técnica e instrumento, obteniendo los datos deseados:

#### **Técnica**

La técnica que se utilizó en la presente investigación es la encuesta.

#### **Instrumento**

El instrumento que se utilizó en la presente investigación es el cuestionario. Para lo cual se consideró la escala de Likert, que nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado, en el cual se consideró 5 niveles: se tomó como base el cuestionario de Litwin que trabaja el clima organizacional desde 5 dimensiones.

1. Dimensión estructura
2. Dimensión relaciones interpersonales
3. Dimensión recompensa
4. Dimensión cooperación
5. Dimensión identidad

Las respuestas según la escala de Likert:

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

Para el establecimiento de los niveles en las dimensiones se consideran los siguientes puntajes para:

DIMENSIONES	PUNTAJES		
	BAJO	MEDIO	ALTO
<b>ESTRUCTURA</b>	1 - 8	9 - 17	18 – 25
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	1 - 11	12 – 23	24 – 35
<b>RECOMPENSA</b>	1 - 8	9 - 17	18 – 25
<b>COOPERACIÓN</b>	1 - 13	14 - 27	28 – 40
<b>IDENTIDAD</b>	1 - 8	9 - 17	18 – 25
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	1 - 50	51 - 100	101 – 150
<b>TOTAL DE PUNTOS</b>	<b>150</b>		

## 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>ESTRUCTURA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento sobre las políticas y reglamentos de la institución.</li> <li>- Procedimientos y metas.</li> <li>- Tipo de información más relevante en toma de decisiones.</li> </ul>
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones entre los trabajadores.</li> <li>- Cooperación y ayuda mutua.</li> <li>- Confianza entre el personal.</li> <li>- Comunicación entre los trabajadores.</li> </ul>
	<b>RECOMPENSAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de capacitaciones.</li> <li>- Estímulos por mejores desempeños</li> </ul>
	<b>COOPERACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solidaridad entre miembros del grupo.</li> <li>- Empatía dentro de la organización.</li> <li>- Apoyo mutuo.</li> </ul>
	<b>IDENTIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso con la institución.</li> <li>- Implicancia y pertenencia satisfacción por la labor realizada.</li> </ul>



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La presente investigación se detallará los resultados obtenidos de la técnica e instrumentos utilizados en para la recolección de datos del Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro los cuales se presenta en los siguientes cuadros y gráficos según corresponde.

**TABLA N° 1**  
Nivel de estudio del personal de enfermería

<b>NIVEL DE ESTUDIO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA	49	98,0 %
TÉCNICO	1	2,0 %
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100,0 %</b>

*FUENTE:* Encuesta de Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro.

*ELABORADO POR:* El investigador.

Para lo cual se muestra el nivel de estudio que tienen el personal del Departamento de Enfermería del hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro en el que 49 personas son profesionales en enfermería y 1 persona es técnico en enfermería.

TABLA N° 2

Cargo que ocupa el personal del departamento de enfermería

CARGO QUE OCUPA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
ÁREA DE REFERENCIA	1	2,0 %
ASISTENTE EN PROGRAMAS	1	2,0 %
AUXILIAR DE QUIRÓFANO	1	2,0 %
COORDINACIÓN ÁREA ADMINISTRATIVA	1	2,0 %
COORDINADORA DE ESTRATEGIAS	1	2,0 %
COORDINADORA DE PROGRAMAS ADULTOS	1	2,0 %
COORDINADORA DE PROGRAMAS SOCIALES	1	2,0 %
ENFERMERO	5	10,0 %
ENFERMERA	25	50,0 %
ENFERMERA ASISTENCIAL	8	16,0 %
ENFERMERO ASISTENCIAL	1	2,0 %
ESPECIALISTA EN CENTRO QUIRÚRGICO	1	2,0 %
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA	1	2,0 %
JEFE DE QUIRÓFANO	1	2,0 %
SECRETARIA DE COORDINACIÓN	1	2,0 %
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100,0 %</b>

*FUENTE:* Encuesta de Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro.

*ELABORADO POR:* El investigador.

En el cuadro se observa los cargos en los que se desempeñan los trabajadores del departamento de Enfermería del hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro, de los cuales 25 personas son enfermeras, 8 enfermeras asistenciales, 5 enfermeros y los demás se desempeñan en cargos distintos como especialistas en centro quirúrgico, jefe de quirófano, auxiliar de quirófano, secretaria de coordinación y coordinadores de programas.

#### 4.1. CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL CARLOS CORNEJO ROSELLÓ VIZCARDO DE AZÁNGARO 2015

##### 4.1.1. ESTRUCTURA

TABLA N° 3

Perspectiva del trabajador sobre la percepción de ESTRUCTURA en la institución

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
ALTO	15	30,0 %
MEDIO	34	68,0 %
BAJO	1	2,0 %
TOTAL	50	100,0 %

*FUENTE:* Encuesta de Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro.

*ELABORADO POR:* El investigador.

#### INTERPRETACIÓN

En la siguiente tabla N° 3, en relación a la encuesta realizada sobre el tema de estructura en el Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro, donde el 30% de la población de una frecuencia de 15 personas manifiestan tener un nivel alto sobre la dimensión de la estructura y un 68% de encuestados indican tener un nivel de estructura medio de una frecuencia de 34 personas, a su vez el 2% califica a la estructura con un nivel bajo.

Donde se observa que el mayor porcentaje considera tener un nivel medio de estructura, tomando en cuenta que “La estructura orgánica y funcional es un instrumento de gestión que ayuda a definir con claridad las funciones de las diferentes unidades administrativas de una organización. Apoya al cumplimiento del plan estratégico y al cumplimiento de la función institucional”. (Paredes. 2018).

Según el autor la estructura ayuda al cumplimiento de sus funciones sin embargo los encuestados lo califican como un nivel medio, el cual indica que en la institución no se cumple adecuadamente las funciones debido a que la modalidad laboral se considera una dificultad porque la estructura orgánica ayuda al cumplimiento eficiente de sus funciones.

Para detallar el porqué del nivel medio de la dimensión de estructura se consideraron los ítems predominantes los cuales son:

**TABLA N° 4**

GÉNERO	Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño en su área laboral				
	1,0	2,0	3,0	4,0	5,0
<b>Hombre</b>	1	4	2	0	0
<b>Mujer</b>	1	12	21	8	1
<b>TOTAL</b>	2	16	23	8	1

*FUENTE:* Encuesta de Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro.

*ELABORADO POR:* El investigador.

La estructura en la entidad es media de acuerdo al cuadro, de los cuales 2 varones y 21 mujeres consideran que las políticas y reglamento vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño en su área laboral, se observó que el personal de 36 a 45 años considera que las políticas y reglamento están claramente establecidos, por ende, se considera que el nivel de estructura es medio.

**TABLA N° 5**

GÉNERO	Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas				
	1,0	2,0	3,0	4,0	5,0
<b>Hombre</b>	0	1	5	1	0
<b>Mujer</b>	1	6	19	13	4
<b>TOTAL</b>	1	7	24	14	4

*FUENTE:* Encuesta de Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro.

*ELABORADO POR:* El investigador.

Las funciones y responsabilidades en el Departamento de Enfermería son de nivel medio, tal como se muestra en la tabla donde se consulta a los trabajadores sobre las funciones y responsabilidades de los cuales 19 mujeres y 5 varones manifiestan que si está claramente definido por lo que un promedio de 11 personas que tienen una edad de más de 46 años son los que están regularmente satisfechos con las ocupaciones indicadas.

**TABLA N° 6**

GÉNERO	Estás conforme con las reglas establecidas por la institución				
	1,0	2,0	3,0	4,0	4,0
<b>Hombre</b>	0	3	4	0	0
<b>Mujer</b>	1	14	19	7	7
<b>TOTAL</b>	1	17	23	7	7

*FUENTE:* Encuesta de Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro.

*ELABORADO POR:* El investigador.

Otro de los ítems que indica que el nivel de estructura es de nivel medio es que la población indica que un total de 19 mujeres y 4 varones señalan estar regularmente conformes con las reglas establecidas por la institución, un porcentaje considerable de trabajadores que indican estar satisfechos con lo establecido son personas de 36 a 45 años de edad.

**4.1.2. RELACIONES INTERPERSONALES****TABLA N° 7**

Perspectiva del trabajador sobre las RELACIONES INTERPERSONALES  
en la institución.

<b>ESCALA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>ALTO</b>	4	8,0 %
<b>MEDIO</b>	43	86,0 %
<b>BAJO</b>	3	6,0 %
<b>TOTAL</b>	50	100,0 %

*FUENTE:* Encuesta de Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro.  
*ELABORADO POR:* El investigador.

En la siguiente tabla se muestra los resultados de la encuesta aplicada referente a relaciones interpersonales, donde un 8% de la población, con frecuencia de 4 personas, manifiestan tener un nivel alto y un 86% de la población, con una frecuencia de 43 personas, indican tener un nivel medio; asimismo un 6% manifiesta que existe un nivel bajo.

Para Fernández (2003: 25), la relación interpersonal es “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional”. Por lo que se observa que la población manifiesta tener una relación interpersonal de nivel medio ya que en ocasiones el ambiente laboral puede ser insostenible para los trabajadores.

En ese sentido, las relaciones interpersonales establecen vías para una buena comunicación, porque es necesario para una adecuada toma de decisiones cuyo

factor es importante para la institución, en caso de no presentarse de manera eficaz crearía la desconfianza entre los empleados lo que ocasiona un deficiente clima organizacional.

**TABLA N° 8**

GÉNERO	Las personas que trabajan en tu institución se ayudan unos a los otros				
	1,0	2,0	3,0	4,0	5,0
<b>Hombre</b>	0	2	5	0	0
<b>Mujer</b>	3	14	18	8	3
<b>TOTAL</b>	3	16	23	8	3

*FUENTE:* Encuesta de Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro.

*ELABORADO POR:* El investigador.

De acuerdo a la tabla, se observa que 23 personas, de las cuales 5 son varones y 18 son mujeres, consideran que existe un nivel medio de relaciones interpersonales, quienes indican que las personas en la institución se ayudan unas a otras; en este sentido, se tiene a 10 personas de entre 36 a 45 años, asimismo se observó que 16 personas califican como medio – bajo a la dimensión, cuyo resultado es considerable y preocupante, induce que se presentan dificultades en la comunicación que afectan las relaciones interpersonales.

TABLA N° 9

GÉNERO	Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí				
	1,0	2,0	3,0	4,0	5,0
<b>Hombre</b>	0	2	4	1	0
<b>Mujer</b>	3	14	21	5	3
<b>TOTAL</b>	3	16	25	6	3

*FUENTE:* Encuesta de Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro.

*ELABORADO POR:* El investigador.

Según la tabla, se observa que 4 varones y 21 mujeres manifiestan que se tiene un nivel medio de relaciones interpersonales, quienes indican que las personas en la institución se llevan de manera adecuada con sus compañeros de trabajo, siendo el porcentaje mayor, según el resultado obtenido en la tabla anterior, de una frecuencia de 25 personas, que oscilan entre los 46 años a más, cuyo resultado respalda el nivel medio de las relaciones interpersonales.

TABLA N° 10

GÉNERO	Tienes confianza en tus compañeros de trabajo				
	1,0	2,0	3,0	4,0	5,0
<b>Hombre</b>	0	3	4	0	0
<b>Mujer</b>	3	12	18	9	1
<b>TOTAL</b>	3	15	22	9	1

*FUENTE:* Encuesta de Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro.

*ELABORADO POR:* El investigador.

La confianza es un factor de vital importancia, en caso existiese desconfianza propiciaría una deficiente comunicación y, por ende, una inadecuada relación interpersonal; en esta tabla se tiene un nivel medio, según la tabla general



anteriormente explicado, se observó que el mayor porcentaje manifestaba este resultado; de acuerdo al ítems sobre si se tiene confianza con los compañeros de trabajo 4 son varones y 18 mujeres, de entre 36 a más años, consideran tener un nivel medio, sobre la dimensión de relaciones interpersonales.

#### 4.1.3. RECOMPENSAS

**TABLA N° 11**

Perspectiva del trabajador sobre las percepciones de RECOMPENSAS en la institución.

<b>ESCALA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>ALTO</b>	5	10,0 %
<b>MEDIO</b>	37	74,0 %
<b>BAJO</b>	8	16,0 %
<b>TOTAL</b>	50	100,0 %

*FUENTE:* Encuesta de Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro.

*ELABORADO POR:* El investigador.

### INTERPRETACIÓN

En la siguiente tabla se indica los resultados de la encuesta aplicada respecto a recompensa a los trabajadores del Departamento de Enfermería, donde una población del 10 %, con una frecuencia de 5 personas, manifiestan que tienen un nivel alto de recompensa y el 74%, con una frecuencia de 34 personas, muestran que existe un nivel medio, el 16% sostiene un nivel bajo.

Se observa que el mayor porcentaje indica que existe un nivel medio/bajo de recompensa por lo que repercute en el desempeño laboral; según el autor “las personas que trabajan en las organizaciones lo hacen en función de ciertas expectativas y resultados, y están dispuestas a dedicarse al trabajo y a cumplir las metas y los objetivos de la organización si esto les reporta algún beneficio significativo por su esfuerzo y dedicación; las personas en

el trabajo organizacional depende del grado de reciprocidad percibido por ellas” (Chiavenato 2002).

Por lo tanto, la recompensa influye en el desempeño laboral de los trabajadores, además de generar aspiraciones laborales el cual motiva a desempeñar su función de forma eficaz, si no se desarrolla de manera satisfactoria afectará el clima organizacional en la institución. “El Clima Organizacional se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir, a aquellos aspectos de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus miembros.” (Chiavenato, 2009).

Entonces, si se da adecuadamente las recompensas se tendrán un buen clima, sin embargo, los resultados indican que las distinciones para los trabajadores son medio/bajo. Para profundizar en la dimensión de recompensa se detalla en los siguientes cuadros

TABLA N° 12

GÉNERO	La institución te brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de tus actividades				
	1,0	2,0	3,0	4,0	5,0
<b>Hombre</b>	0	1	4	2	0
<b>Mujer</b>	5	13	19	6	0
<b>TOTAL</b>	5	14	23	8	0

*FUENTE:* Encuesta de Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro.

*ELABORADO POR:* El investigador.

El nivel de recompensa es medio, como se indica la tabla, donde se consulta a la población si recibe capacitación para obtener un mejor desarrollo de sus actividades, en el cual los trabajadores tienen un promedio más de 46 años, quienes indican que sí reciben regularmente algún estímulo por parte de la entidad, de los cuales 19 son mujeres y 4 varones.

TABLA N° 13

GÉNERO	Sientes que tu esfuerzo es recompensado como debería ser				
	1,0	2,0	3,0	4,0	5,0
<b>Hombre</b>	0	4	3	0	0
<b>Mujer</b>	10	14	17	2	0
<b>TOTAL</b>	10	18	20	2	0

*FUENTE:* Encuesta de Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro.

*ELABORADO POR:* El investigador.

Respecto a la interrogante que se planteó sobre si su esfuerzo es recompensado como debería ser, un total de 17 mujeres y tres varones respondieron que son regularmente recompensados por los trabajos que desempeñan en la entidad; dicho

personal oscila entre los 36 a 45 años de edad, lo cual indica que el nivel de recompensa es medio, porque manifiestan que a veces son estimulados.

**TABLA N° 14**

GÉNERO	Realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución.				
	1,0	2,0	3,0	4,0	5,0
<b>Hombre</b>	0	1	5	0	1
<b>Mujer</b>	10	12	14	6	1
<b>TOTAL</b>	10	13	19	6	2

*FUENTE:* Encuesta de Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro.  
*ELABORADO POR:* El investigador.

Según la interrogante planteada a los trabajadores del Departamento de Enfermería sobre si realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución, 14 mujeres y 5 varones indican que regularmente se realizan reuniones de reconocimiento en los cuales las personas tienen de 36 a 45 años de edad.

#### 4.1.4. COOPERACIÓN

**TABLA N° 15**

Perspectiva del trabajador sobre la COOPERACIÓN en la institución.

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
<b>ALTO</b>	6	12,0 %
<b>MEDIO</b>	42	84,0 %
<b>BAJO</b>	2	4,0 %

---

<b>TOTAL</b>	50	100,0 %
--------------	----	---------

---

...*FUENTE*: Encuesta de Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital ...Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro.

...*ELABORADO POR*: El investigador.

## INTERPRETACIÓN

En la siguiente tabla se muestran los resultados aplicados a los trabajadores del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro, donde detalla el nivel de cooperación, en el cual un 12% de la población, según frecuencia de 6 personas, indican un nivel alto y un 84% de la población, según frecuencia de 42 personas, refieren un nivel medio y un 4% de la población, según frecuencia 2 personas, muestran un nivel bajo.

Se observa que una cantidad mayoritaria de encuestados manifiestan tener un nivel medio de cooperación; según el autor “la cooperación consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido. El trabajo cooperativo no compite, sino que suma fuerzas hacia el objetivo. Puede suceder que un grupo cooperativo compita con otro, pero dentro del grupo, nadie quiere ganar a su compañero, sino juntos, al otro equipo”. (González 1996).

Por lo tanto, si existe una cooperación entre los trabajadores se tendría un resultado eficaz para un objetivo en común en la institución, en el caso de que no se prescriba este aspecto repercute en el desempeño laboral y por consiguiente en el clima organizacional.

TABLA N° 16

GÉNERO	El equipo de trabajo se orienta a la solución de problemas				
	1,0	2,0	3,0	4,0	5,0
<b>Hombre</b>	0	2	2	3	0
<b>Mujer</b>	3	13	23	4	0
<b>TOTAL</b>	3	15	25	7	0

*FUENTE:* Encuesta de Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro.

*ELABORADO POR:* El investigador.

Un equipo de trabajo fortalece el lazo entre los miembros de la institución y crea un adecuado clima laboral, sin embargo al ocasionarse un factor contrario repercutirá en él; en este caso en el ítem si el equipo de trabajo se orienta a la solución de problemas, se tiene un nivel medio de cooperación, de 2 varones y 23 mujeres consideran este resultado, quienes poseen de entre 36 a 45 años, el cual conlleva a un resultado regular en la dimensión establecida.

TABLA N° 17

GÉNERO	Presentas tus propuestas y sugerencias para mejorar tu trabajo				
	1,0	2,0	3,0	4,0	5,0
<b>Hombre</b>	0	1	6	0	0
<b>Mujer</b>	0	14	18	9	2
<b>TOTAL</b>	0	15	24	9	2

*FUENTE:* Encuesta de Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro.

*ELABORADO POR:* El investigador.

Según el ítem sobre si presentan propuestas y sugerencias para mejorar su trabajo, se mostró que 6 de 7 varones manifiestan que regularmente lo realizan y 18 mujeres de 43 también consideran el resultado, de entre los 36 a 45 años, quienes sostiene

que se tiene un nivel de cooperación medio, el cual propiciaría un clima no adecuado para los trabajadores de la institución.

**TABLA N° 18**

GÉNERO	Consideras importante tu contribución en esta institución				
	1,0	2,0	3,0	4,0	5,0
<b>Hombre</b>	0	3	4	0	0
<b>Mujer</b>	0	7	19	13	4
<b>TOTAL</b>	0	7	22	17	4

*FUENTE:* Encuesta de Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro.

*ELABORADO POR:* El investigador.

En la tabla se tiene a 4 varones y 19 mujeres quienes califican tener un nivel medio de cooperación, siendo un total de 22 personas; de acuerdo a la pregunta si es importante la contribución que realizan a su institución, de entre los 36 a 45 años, consideran que es regular, teniendo en cuenta que la cooperación es tener o unirse para llegar a un objetivo que beneficie o contribuya a la institución; en este caso el nivel es medio, el cual afectaría de alguna manera al clima organizacional de la institución.

#### 4.1.5. IDENTIDAD

**TABLA N° 19**

Perspectiva del trabajador sobre el tema de IDENTIDAD en la institución.

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
<b>ALTO</b>	42	84,0 %
<b>MEDIO</b>	8	16,0 %

<b>BAJO</b>	0	0,0 %
<b>TOTAL</b>	50	100,0 %

*FUENTE:* Encuesta de Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro.

*ELABORADO POR:* El investigador.

## INTERPRETACIÓN

En la presente interpretación de la tabla se observa que según los encuestados del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro el 84% de una frecuencia de 42 trabajadores manifiestan que existe un nivel alto de identidad y un 16% de una frecuencia de 8 personas que indican que el nivel es medio.

Se observa que el un porcentaje elevado manifiesta que el nivel de identidad es alto; según el autor, “la identidad es el conjunto coordinado de signos visuales por medios de los cuales la opinión pública reconoce instantáneamente y memoriza a una entidad o un grupo como institución. Los signos que integran el sistema de identidad corporativa tienen la misma función, pero cada uno posee características comunicacionales diferentes. Estos signos se complementan entre sí, con lo que provocan una acción sinérgica que aumenta su eficiencia en conjunto”. (Joan Costa).

Entonces la identidad es fundamental en una institución ya que, esto los diferencia de las otras entidades o áreas, además de que la identidad implica acción en bien de la institución y si no se efectuara de forma adecuada afectaría al clima organizacional.



TABLA N° 20

GÉNERO	Utiliza indumentaria adecuada de su institución				
	1,0	2,0	3,0	4,0	5,0
<b>Hombre</b>	0	0	1	4	2
<b>Mujer</b>	0	1	8	18	16
<b>TOTAL</b>	0	1	9	22	18

*FUENTE:* Encuesta de Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro.

*ELABORADO POR:* El investigador.

Una de las dimensiones para el tema de identidad se consideró si el personal porta la indumentaria adecuada de su institución, al cual 18 mujeres y 4 varones indican que a menudo utilizan dicho uniforme de los cuales los trabajadores oscilan de 46 a más años de edad el cual muestra que tiene un nivel alto, porque casi siempre portan una indumentaria adecuada que fortalece la identidad de la institución.

TABLA N° 21

GÉNERO	Porta un distintivo que lo diferencie de las otras áreas				
	1,0	2,0	3,0	4,0	5,0
<b>Hombre</b>	0	0	2	2	3
<b>Mujer</b>	0	1	12	16	14
<b>TOTAL</b>	0	1	14	18	17

*FUENTE:* Encuesta de Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro.

*ELABORADO POR:* El investigador.

La identidad tiene un nivel alto, como se muestra en el cuadro, donde los trabajadores responden a la pregunta si portan un distintivo que los diferencie de

otras áreas, en el cual 16 mujeres y 2 varones indican que casi siempre portan los distintivos mencionados.

#### 4.1.6. CLIMA ORGANIZACIONAL

**TABLA N° 22**

Expectativa del trabajador sobre el **CLIMA ORGANIZACIONAL**  
en el Departamento de Enfermería

<b>ESCALA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>ALTO</b>	6	12,0 %
<b>MEDIO</b>	44	88,0 %
<b>BAJO</b>	0	0.0 %
<b>TOTAL</b>	50	100,0 %

....*FUENTE:* Encuesta de Clima Organizacional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital

....Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro.

....*ELABORADO POR:* El investigador.

#### INTERPRETACIÓN

En la interpretación de la tabla se observa que, según los encuestados del Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro, el 88%, de una frecuencia de 44 trabajadores, manifiesta que existe un clima organizacional de nivel medio y un 12%, de una población de 6 personas, indica que es relativamente bueno.

Por consiguiente, se observa que el mayor porcentaje de trabajadores considera tener clima organizacional regular debido a factores que influyen en su ambiente laboral, como la dimensión de cooperación mutua, es decir, realizar trabajo en equipo, según lo que menciona el siguiente autor, “La cooperación consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o entidades

mayores hacia un objetivo compartido, nadie quiere ganar a su compañero, sino juntos, al otro equipo”. (González 1996). El autor indica que la cooperación es realizar un trabajo con el objetivo de lograr las metas que se tienen en común. Asimismo, son importantes las relaciones interpersonales adecuadas ya que por medio de esta ellos ejercen sus labores de manera apropiada, sin embargo, no es tan eficiente debido a que existe descoordinación por factores e instrumentos que permitan una adecuada comunicación; también se considera la estructura organizacional la cual limita al personal desempeñar sus funciones con mayor eficacia.

A su vez, los trabajadores requieren de ciertos estímulos que los motiven a trabajar con mayor esfuerzo y dedicación, según los establece el autor, “Las personas que trabajan en las organizaciones lo hacen en función de ciertas expectativas y resultados”. (Chiavenato 2002).

Por lo que las dimensiones determinan el buen clima organizacional en una entidad, así lo manifiesta el siguiente autor, “El clima organizacional es calidad o suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización e influye poderosamente en su comportamiento. El concepto de Clima Organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación”. (Chiavenato, 2009). Por lo que la recompensa es la motivación para que un trabajador desempeñe su labor, pero también influye el ambiente en el que se encuentra, el cual implica tener una adecuada comunicación, cooperación y relaciones interpersonales, en tanto se observa que si no se presenta la forma correcta repercute en el Clima Organizacional en la institución.

## CONCLUSIONES

- PRIMERA:** El Clima Organizacional en el personal Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro es regular debido a que existen relaciones interpersonales inadecuadas y un sistema de recompensa restringido, lo que dificulta el desempeño adecuado de sus funciones.
- SEGUNDA:** En el Departamento de Enfermería la estructura orgánica es inadecuada debido a que no establece bien las funciones de los trabajadores, lo que dificulta su desempeño y por consiguiente el Clima Organizacional en la entidad.
- TERCERA:** El nivel de la relación interpersonal en el Departamento de Enfermería es medio, tiene un limitante el cual es su sistema laboral, por consiguiente, afecta al desarrollo adecuado de las relaciones interpersonales y el Clima Organizacional.
- CUARTA:** En el Departamento de Enfermería, la recompensa es limitada y poco practicada debido a que no satisface las necesidades del personal que labora en la entidad ya que la motivación es uno de los factores principales para lograr el desarrollo eficiente de sus funciones, de tal forma influye en el desarrollo adecuado y afecta significativamente en el Clima Organizacional.

**QUINTA:** El nivel de cooperación entre los trabajadores del Departamento de Enfermería es regular y mínimamente practicado, ya que uno de los factores influyentes en el ámbito laboral es la escasa comunicación entre los trabajadores, lo que indica que existe una cooperación mínima.

**SEXTA.** El Departamento de Enfermería tiene un nivel de identidad medio, reflejado en la cantidad de encuestados, quienes practican de manera adecuada la identidad, entonces el Clima Organizacional en esta determinada dimensión es adecuado.

## RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** A los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, dentro de la presente investigación, se sugiere que realicen investigaciones en las instituciones que trabajen con un público vulnerable, en específico del sector Salud, quienes requieren una intervención para optimizar su labor con la población.
- SEGUNDA:** A la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, que capaciten sobre temas sociales, fomentando la investigación a profundidad, con la finalidad de buscar resultados óptimos para proponer alternativas de solución a los conflictos en los distintos rubros de la sociedad.
- TERCERA:** El Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro para mejorar el clima organizacional deberá intervenir en los siguientes aspectos considerando la importancia de cada uno de ellos, como el tema de motivación, esto para incentivar a los trabajadores a desempeñar sus funciones de manera eficaz, las relaciones interpersonales para establecer una comunicación adecuada, asimismo considerar el tema de cooperación, incentivando al trabajo en equipo, también la estructura orgánica e identidad para tener un clima organizacional adecuado.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Acosta, J. (1999) *“Imagen Corporativa en el Siglo XXI”*, Primera Edición la Crujía Ediciones.
- Barroso, P. (2004) *Dimensiones del clima organizacional*: Instituto Nacional de Canalizaciones. Departamento de RR.HH. Venezuela. Caracas.
- Brunet, L. (2011) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas.
- Brunet, L. (2011) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas
- Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Definición Diagnóstica y Consecuencias. México: Trillas.
- Chiavenato, I. (1998) *Administración Proceso Administrativo*. México Segunda edición, Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006) *“Introducción a la Teoría General de la Administración”*, Séptima Edición, de, McGraw-Hill Interamericana.
- Costa J. (2009) *Identidad Corporativa*. ESIC Editorial. Madrid
- Fernández, (2003) *“Relaciones Interpersonales”*, Cuarta Edición, de, McGraw-Hill Interamericana.
- George H. Litwin, *“Climate and Motivation: An Experimental Study”*, en David A. Kolb, Irwin Rubin y James M. McIntyre, *Organizational Psychology: A Book of Readings*,
- Huatta, M. (2012) *“Influencia de las relaciones interpersonales en la imagen institucional de la dirección regional agraria de Puno 2010* (tesis de pregrado), Universidad Nacional Del Altiplano. Puno
- Henderson, A. Virginia (1990) *“la naturaleza de la enfermería”* McCraw- Hill Interamericana.
- Kolb, D., Rubin, I. y McIntyre, J. (2001). *Psicología de las Organizaciones*. México: Prentice Hall.

- Kolb, D., Rubin, I. y McIntyre, J. (2001) *Psicología de las Organizaciones*. México: Prentice Hall.
- Luthans, F. (2002) *Organizational Behavior*, McGraw-Hill, Irwin, Nueva York.
- Lorena Ivette Apuy Arias (2008). “*Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio- Noviembre 2008* (tesis de post grado). Universidad Nacional Estatal de San Juan - Puerto Rico.
- Pelaez O. (2010). *Relación Entre el Clima y la Satisfacción del Cliente en una Empresa de servicios telefónicos*. Tesis de pos grado, Universidad Nacional de San Marcos, Lima Perú 2010.
- Quispe, A. (2001). “*El Clima Organizacional en del Desempeño Laboral Del Personal De La Municipalidad Provincial De Puno 2010*” (tesis de pre grado), Universidad Nacional Del Altiplano. Puno
- Sampieri, H. (1998) “*Metodología de la Investigación*” McGraw-Hill México 1998, Pág. 60
- Sampieri, H. (2006) “*Metodología de la Investigación*” Cuarta Edición, de, McGrawHill México 2006.
- Sampieri, H. (2010) “*Metodología de la Investigación*” Quinta Edición, de, McGrawHill México 2010.



## ANEXOS

**Anexo N° 1**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

*Cuestionario de encuesta sobre Clima Organizacional en el Departamento de Enfermería del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de la Provincia de Azángaro, en el 2015*

Estimado señor (a), señorita, joven.

El siguiente cuestionario forma parte del trabajo de investigación que tiene por objetivo, obtener información relevante sobre el clima organizacional en la institución donde Ud. labora. Es completamente anónimo y confidencial. Por favor responda todos los ítems con sinceridad. Llene **primero** los **datos generales** y luego lea atentamente y conteste todas las preguntas marcando con una **(X)** en un solo recuadro. Estamos agradecidos por brindarnos unos minutos de su tiempo.

Si tiene alguna duda consultar al responsable del presente cuestionario. I.

**DATOS GENERALES:**

**1.1. Género:**

a) Femenino  Masculino

**1.2. Edad:.....**

- a) Menos de 25 años
- b) Desde 26 a 35 años
- c) Desde 36 a 45 años
- d) Desde 46 a más

**1.3. ¿En qué servicio actualmente usted trabaja?**

- a) servicio de enfermería en consulta externa
- b) servicio de enfermería en hospitalización
- c) servicio de enfermería en emergencia
- d) otros, especifique

**1.4. Tiempo de servicio: ..... años ..... meses**

**1.5. Nivel de estudios:**

- a) Secundaria completa.
- b) Técnico.
- c) Bachiller.
- d) Profesional.
- e) Otros
- f) Especifique: .....

**1.6. ¿Cargo que ocupa en la Institución? : .....**

Marque con una "X" en los espacios que están numerados de 1 al 5 según las alternativas siguientes.

Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

**1.7 CLIMA ORGANIZACIONAL**

ITEMS		1	2	3	4	5
<b>ESTRUCTURA</b>						
1	¿Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño en su área laboral?	1	2	3	4	5
2	¿Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas?	1	2	3	4	5
3	¿Estás conforme con las reglas establecidas por la institución?	1	2	3	4	5
4	¿Las metas que fija tu jefe son razonables para que realice su tarea?	1	2	3	4	5
5	¿Los procedimientos en tu área ayudan a la realización de la labor que desempeña?	1	2	3	4	5
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
6	¿Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos a los otros?	1	2	3	4	5
7	¿Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí?	1	2	3	4	5
8	¿Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesitan?	1	2	3	4	5
9	¿El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones?	1	2	3	4	5
10	¿Tienes confianza en tus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
11	¿Tu jefe pide tu opinión para la toma de decisiones?	1	2	3	4	5
12	¿Cuentas con un trato justo por parte de tu jefe?	1	2	3	4	5
<b>RECOMPENSAS</b>						
13	¿La institución te brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de tus actividades?	1	2	3	4	5
14	¿Recibes felicitación cuando realizas bien su trabajo?	1	2	3	4	5
15	¿Sientes que tu esfuerzo es recompensado como debería de ser?	1	2	3	4	5
16	¿Tu jefe te motiva o recompensa respecto al logro de las metas alcanzadas?	1	2	3	4	5
17	¿Realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución?	1	2	3	4	5
<b>COOPERACIÓN</b>						
18	¿Los objetivos están claramente establecidos en el equipo?	1	2	3	4	5
19	¿Existe solidaridad entre tus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
20	¿El equipo de trabajo se orienta a la solución de problemas?	1	2	3	4	5
21	¿Se complementa el talento y los conocimientos entre los integrantes del equipo?	1	2	3	4	5
22	¿Existe apoyo mutuo entre tus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
23	¿Alguna vez se pone en el lugar de su compañero?	1	2	3	4	5
24	¿Presentas tus propuestas y sugerencias para mejorar tu trabajo?	1	2	3	4	5
25	¿Consideras importante tu contribución en esta institución?	1	2	3	4	5
<b>IDENTIDAD</b>						
26	¿Te sientes parte de tu institución?	1	2	3	4	5
27	¿Utiliza indumentaria adecuada de su institución?	1	2	3	4	5
28	¿Porta un distintivo que lo diferencia de las otras áreas?	1	2	3	4	5
29	¿En el trámite documentario se utiliza el membrete o logo de la institución?	1	2	3	4	5
30	¿Al desarrollar su trabajo toma en cuenta los objetivos, metas, visión y misión de la institución?	1	2	3	4	5

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**