

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN ÁREAS
CRÍTICAS DE LOS HOSPITALES MANUEL NUÑEZ BUTRÓN
PUNO Y CARLOS MONJE MEDRANO JULIACA, 2015**

TESIS

PRESENTADA POR:

ANITA LUZBETTY COLQUE ITO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PUNO – PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN ÁREAS CRÍTICAS DE LOS HOSPITALES MANUEL NUÑEZ BUTRÓN PUNO Y CARLOS MONJE MEDRANO JULIACA, 2015

TESIS PRESENTADA POR:

ANITA LUZBETTY COLQUE ITO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:


LICENCIADA EN ENFERMERÍA

APROBADO POR EL JURADO FIRMANTE CONFORMADO POR:

PRESIDENTA

: 
Dra. ROSENDA, AZA TACCA

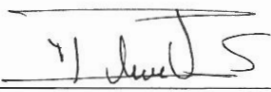
PRIMER MIEMBRO

: 
M Sc. CHRISTIAN WILLIAM, JARA ZEVALLOS

SEGUNDO MIEMBRO

: 
M Sc. ELSA GABRIELA, MAQUERA BERNEDO

DIRECTORA/ASESORA

: 
Mg. ROSA, PILCO VARGAS

Área: Gerencia y Gestión de Salud
Tema: Clima Organizacional

Fecha de Sustentación 06 – set - 2017

DEDICATORIA

A mi DIOS que nunca me ha desamparado en estos tiempos tan difíciles para mí y para mi familia, por brindarme sabiduría, sobre todo permitirme llegar al final de mi investigación, por proveerme de todo lo necesario para salir adelante.

Con infinito amor a mis padres, Teodoro y Justina (+), quienes gracias a ellos soy quien soy con su esfuerzo, comprensión y sacrificio, hicieron posible la culminación de mi carrera profesional, sobre todo a mi mamita que está en cielo cuidándome por siempre.

A mi pareja Juan, mi incondicional compañero de toda la vida quien me apoyarme impulsa en todo momento. A mis hermanos Mery, Carla y Franquito, por sus consejos y apoyo moral por el día día que nos cuesta estar sin mamá, pero Dios sabe lo que hace y tenemos que ser fuertes.

A mis amigas y compañeras de la promoción por su apoyo moral en momentos buenos y malos de mi vida, sobre todo por todo el tiempo compartido a lo largo de la carrera.

Ana

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincera gratitud:

- *A Dios por no desampararme en todo momento.*
- *A la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Altiplano, a la decana y cuerpo de docentes por sus valiosos aportes de conocimiento y experiencias que hicieron posible mi formación profesional.*
- *A los miembros del jurado calificador Dra. Rosenda, AZA TACCA, M Sc. Christian William JARA ZEVALLOS, M Sc. Elsa Gabriela, MAQUERA BERNEDO, Mg. Rosa, PILCO VARGAS, por brindarme su valioso tiempo, acertadas observaciones, aporte, sugerencias y paciencia que permitieron la culminación del presente trabajo de investigación.*
- *Al personal administrativo de la Facultad de enfermería, por todo el apoyo brindado durante mi formación profesional.*
- *A todas aquellas personas que me apoyaron y ayudaron con sus valiosas sugerencias en el desarrollo de la investigación.*

ÍNDICE

RESUMEN	6
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I	9
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
CAPÍTULO II	17
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN ...	17
2.1. MARCO TEÓRICO.....	17
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	34
CAPITULO III	36
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.2. LA MUESTRA	37
3.3. LA TÉCNICA E INSTRUMENTÓ	38
3.4. ANÁLISIS.....	41
CAPITULO IV	42
CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN.....	42
CAPITULO V	45
EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	45
5.1. RESULTADOS	45
5.2. DISCUSIÓN	48
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	56
BIBLIOGRAFÍA	57
ANEXOS	62

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar la percepción del clima organizacional de los profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas de los Hospitales Manuel Núñez Butrón Puno y Carlos Monje Medrano Juliaca; el tipo de estudio fue cuantitativo-descriptivo de corte transversal; la población y muestra estuvo conformada por 52 profesionales de enfermería, para la obtención de datos se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario de López Fernández, que mide las percepciones sobre el clima organizacional de acuerdo a las dimensiones; trabajo en equipo, cooperación y cohesión, donde los resultados muestran que: el 51,9% de los profesionales de enfermería de los Hospitales Puno y Juliaca, perciben un clima organizacional medianamente favorable, el 48,1% favorable y 0% desfavorable. En el hospital de Puno el 58,1% de enfermeras perciben un trabajo en equipo medianamente favorable, mientras en cooperación el 54,8% favorable y en cohesión el 67,7% medianamente favorable. En el Hospital de Juliaca el 57,1% de enfermeras perciben un trabajo en equipo medianamente favorable, en cooperación el 66,7% favorable y en la cohesión el 57,1% medianamente favorable.

Palabras Clave: Clima organizacional, Trabajo en equipo, Cooperación y Cohesión.

ABSTRACT

This research was carried out with the objective of determining the perception of the organizational climate of the nursing professionals who work in critical areas of the Hospitals Manuel Núñez Butrón Puno and Carlos Monje Medrano Juliaca; the type of study was quantitative-descriptive cross-sectional; the population and the sample was made up of 52 nursing professionals, to obtain data was used the survey technique and as an instrument the questionnaire of López Fernández, which measures the perceptions about the organizational climate according to the dimensions; teamwork, cooperation and cohesion, where results show that: 51.9% of the nursing professionals of the Puno and Juliaca Hospitals perceived a favorable organizational climate, 48.1% favorable and 0% unfavorable. In the hospital of Puno 58.1% of nurses perceive an average team work, while in cooperation 54,8% favorable and in cohesion 67,7% moderately favorable. In the Hospital of Juliaca, 57.1% of nurses perceived a favorable team work, in cooperation 66,7% favorable and in cohesion 57,1% favorable.

Key words: Organizational climate, Teamwork, Cooperation and Cohesion.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad todas las organizaciones tienen que afrontar diferentes cambios acorde al avance de la tecnología y la competitividad donde el potencial humano que brinda servicio al público debe ser poseedora de cualidades, conocimientos innovadores y la capacidad de generar ideas han pasado a ser el componente principal de la riqueza de las instituciones, el área de la salud no ha quedado al margen de estos cambios, lo que ha generado una nueva dinámica en las políticas de recursos humanos, las organizaciones se han visto en la necesidad de implementar cambios en su estrategia laboral a la hora de enfrentar los retos que se les presentan. Es claro ver que las organizaciones están demostrando mayor interés en la calidad de vida laboral a diferencia de años pasados donde las instituciones tomaban mayor interés solo en el rendimiento además se debe tener en cuenta el conjunto de sentimientos, emociones favorables y desfavorables con la cual los empleados valoran su trabajo ya que la percepción del clima organización juega un papel importante en los profesionales de enfermería donde es la impresión mental de las circunstancias compartidas respecto al trabajo en equipo, cooperación y cohesión en el ambiente donde laboran. Es así que una organización de salud necesita de personas con habilidades y experiencias complementarias, comprometidas con una meta en común, y cada profesional de salud presente espíritu de ayuda, colaboración.

En el capítulo I se aborda el problema de investigación, haciendo mención a los antecedentes o estudios que se han realizado con anterioridad sobre la percepción del clima organizacional en el trabajo de profesionales de enfermería y los objetivos que se pretenden alcanzar.

En el capítulo II se describe el marco teórico y conceptual de acuerdo a la percepción del clima organizacional además la posible respuesta a la hipótesis.

En el capítulo III se detalla el método de investigación y comprende el tipo de estudio, técnica, instrumento, diseño de investigación, selección de la muestra.

En el capítulo IV se describe la caracterización del área de investigación tanto en área como el ámbito de estudio.

En el capítulo V se divulgan los resultados de la investigación realizada como producto de la verificación de la correspondiente y la discusión.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Actualmente enfrentamos un entorno complejo e impredecible, estamos en el siglo XXI, siglo del conocimiento e innovación en que el capital humano y la capacidad de generar ideas han pasado a ser el componente principal de la riqueza de las organizaciones. El área de la salud no ha quedado al margen de estos cambios, lo que ha generado una nueva dinámica en las políticas de recursos humanos, las organizaciones se han visto en la necesidad de implementar cambios en su estrategia laboral a la hora de enfrentar los retos que se les presentan. ¹ Es así que desde antes del siglo XXI a mediados del siglo XX en la teoría de las organizaciones y específicamente en estudios sobre eficiencia y eficacia de las organizaciones, se dio una de las actuaciones más importantes fue la introducción de la percepción del clima organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización, para lo cual los gerentes y/o jefes tratan de crear un ambiente favorable donde la gente se sienta motivada, trabaje productivamente y sea más eficiente, se considera que al ser aplicados la eficacia y eficiencia en el campo de la salud tanto la percepción del clima organizacional en su puesto de trabajo, son temas centrales de las instituciones de salud, debido a que la calidad del trabajo depende fundamentalmente de un clima organizacional adecuado, donde los beneficiados son los usuarios.²

Por ende, una organización es creada para un objetivo, diseñada para que cumpla una meta, fundamentada en un conjunto de personas, actividades y roles que interactúan entre sí. Chiavenato menciona; “Una organización solo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre si y alcanzar los objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual”, el comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que cada trabajador tenga en las actividades, interacciones, trabajo en equipo, cooperación y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización. En síntesis, la percepción del clima organizacional es precisa en la forma que toma una organización, en las decisiones que en el interior de ella se ejecutan o en cómo se tornan las relaciones dentro y fuera de la organización. Hay condiciones fundamentales que permiten el desarrollo armónico entre la organización y sus empleados; son el respeto, la confianza, apoyo, cooperación, igualdad de poder, confrontación y participación, deben ser principios básicos para el desarrollo integral de cualquier institución de salud. Es por ello que una organización se denomina como; "El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con los proveedores y clientes, son elementos que van conformando el clima organizacional", este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización.³

Así mismo estos elementos se presentan de carácter interno ya sea en el desempeño de las organizaciones que afectan directamente las relaciones entre los distintos niveles y que, de no ser atendidos, pueden incluso llevar a cualquier institución a la quiebra y esto se puede observar cómo; trabajo en equipo inexistente, la falta de cooperación y que no se logre la cohesión, con respecto al trabajo en equipo inexistente se refiere a reuniones constantes y prolongadas a puerta cerrada entre los directores o coordinadores sin resultados a comunicar, provocan incertidumbre, uno de los males más virales de las organizaciones según los expertos. No tiene sentido ejecutar acciones sin considerar el trabajo de los demás, las relaciones laborales se entorpecen si un empleado no encuentra en su jefe una plataforma sólida de respuestas y una realimentación constante. Es responsabilidad de los directivos evitar las malas actitudes entre los empleados, en ellos está la obligación de identificar comportamientos inaceptables y evitar su propagación de

ahí que el trabajo en equipo mejore.⁴ La falta de cooperación en una organización incluye la no participación en las reuniones de esas organizaciones en calidad de observador, tampoco la colaboración en materia de asistencia técnica y otros tipos de ayuda que el personal de las organizaciones se presta mutuamente.⁵ En una organización los efectos de la cohesión son muy importantes, favorece la disposición a participar en las tareas comunes y frena las conductas disruptivas, protege a los individuos de padecer patologías de su conducta laboral. Por tal motivo, la buena cohesión de las partículas y/o miembros en un sistema garantizará el logro de los objetivos, lo que llevará a la adaptación de su ecosistema y por tanto a mantener el grado de perdurabilidad. ⁶ Así pues uno de los problemas que más aquejan a las instituciones Latinoamericanas es la deficiente comunicación entre los trabajadores que hacen parte de un mismo grupo como se da en España en un estudio sobre clima organizacional y estrés en la unidad de alto riesgo del Hospital de Carabueñes, donde el objetivo era establecer la relación entre el clima y el estrés, se evidencio que el clima es negativo con 39% donde el 76% de enfermeras refieren que no existen oportunidades de mejora.⁷

En México en una investigación realizada por Santes⁸ sobre “Aplicación de principios bioéticos y clima organizacional de Enfermería en el Hospital General de Veracruz” donde se identificó un clima negativo con 55%, un gran porcentaje de enfermeras refieren que es difícil trabajar en equipo por las malas relaciones interpersonales, existencia de rivalidades, malos entendidos, etc.

En el Perú el Ministerio de Salud mediante el documento técnico menciona que las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros. Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales, tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización, afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización y es afectado por diferentes variables estructurales.⁹ Bajo este concepto se realizó un estudio en la Región de Junín del Hospital Félix Mayorca Soto, donde indica que el 68,9% de enfermeras consideran que existe un clima negativo, se encuentra más incidencia en la desmotivación laboral, falta de apoyo, una baja concepción de valores, entre otros.¹⁰

En otro estudio el 45% de personas que participaron en el estudio realizado por Supera los trabajadores admitieron no sentirse feliz en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con la percepción del clima. Así, el 52% de encuestados firmo sentir que sus ideas y opiniones son poco valoradas en la empresa donde laboran, en contraparte con el 7% que considera muy valoradas sus propuestas. La claridad de la comunicación con el jefe directo es otro aspecto considerado negativo por la mayoría de los encuestados. El 52% considera que es bajo, mientras que el 40% lo califica de bueno y solo el 8% de excelente.¹¹

En Chiclayo se realizó otro estudio con el propósito central de analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Es Salud Chiclayo, donde obtuvieron como resultado que 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable.¹²

Con respecto a la problemática local de la misma manera se percibe deterioro en las relaciones interpersonales, conflictos laborales, falta de apoyo y trabajo en equipo como lo fundamenta en la investigación realizada por Alegre¹³ titulada clima organizacional en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, obteniendo como resultado que en las dimensiones de apoyo, relaciones interpersonales se encuentra una percepción negativa 42%, debido a que las enfermeras no se preocupan por los demás compañeros y no cooperan con otros miembros del servicio. En general un clima organizacional negativo 42%.

Durante las prácticas pre profesionales, se ha observado que algunas enfermeras no se apoyan entre colegas para realizar un trabajo en equipo, observando que no hay solidaridad y así mismo descontento frente a las limitantes que existe en el trabajo, la falta de oportunidades para destacar profesionalmente, el escaso apoyo para alcanzar metas, como el desinterés de la institución por mejorar la capacitación del personal, donde muchos profesionales tienen que buscar su auto capacitación con alguna restricciones, como la falta de permiso o licencia para estos fines. Además, se observa a las enfermeras en su actuar con poca autonomía, escaso apoyo mutuo de colegas, desinterés por la institución por mejorar las condiciones de trabajo, la falta de reconocimiento del trabajo realizado.

1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A nivel internacional

En España se realizó un estudio sobre “Clima organizacional y estrés en la unidad de alto riesgo del Hospital de Carabueñas – Gijón” con el objetivo de establecer la relación entre el clima organizacional y el estrés en profesionales de salud, cuya investigación fue tipo descriptivo cuantitativo, la población y muestra fue 120 profesionales de salud, se aplicó la técnica encuesta con la escala de actitudes, el instrumento cuestionario, en el cual se analizaron las dimensiones del clima organizacional del personal de enfermería, donde se concluye que el clima es negativo 39%, donde el 76% de enfermeras refieren que no existen oportunidades de mejora frente al 24% que opina lo contrario.⁷

En México, Veracruz, en una investigación sobre “Aplicación de principios bioéticos y clima organizacional de enfermería” con el objetivo de determinar la relación entre la aplicación de los principios bioéticos y el clima organizacional en el personal de enfermería del Hospital de Veracruz, el estudio fue de tipo observacional, transversal y analítico con una población y muestra de 60 enfermeras, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario para ambas variables obteniendo los siguientes resultados: el 55% en cuanto al clima organizacional es negativo frente al 35% que opinan lo contrario, en cuanto a la relación de los principios bioéticos y clima organizacional en el personal de enfermería tiene una relación significativa.⁸

En otro estudio en Veracruz se realizó el estudio sobre “Clima organizacional de enfermería del Hospital general de zona del Puerto de Veracruz” el estudio fue de tipo transversal descriptivo, donde la muestra fue de 66 enfermeras la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento de cuestionario, basado en la teoría de clima organizacional de Likert, se obtuvo que: la dimensión método de mando se encontró una media de 14.8 (adecuado), fuerzas motivacionales, proceso de comunicación, toma de decisiones, planificación, relaciones sociales y control, obtuvieron una media de 12.7 (regular), llegando a la conclusión que el clima organizacional del Hospital es regular y la dimensión método de mando es la que predomina.¹⁴

A nivel nacional

En otro estudio realizado en Lima titulado “Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto”, con el objetivo de establecer la correlación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional de trabajadores del personal nombrado, el estudio fue de tipo observacional, correlacional y de corte transversal con una población y muestra de 56 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario para ambas variables obteniendo los siguientes resultados; que el 78,99% de trabajadores perciben un clima organizacional bueno o aceptable, 19,33% ineficaz y 1,68% excelente; un nivel promedio de inteligencia emocional mayoritariamente normal.¹⁰

En Chiclayo, se hizo un estudio “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital Es Salud Chiclayo” con el propósito central de analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Es Salud Chiclayo, 2010; el tipo de estudio fue cuantitativa, con énfasis: descriptivo transversal, con una población de 46 enfermera que laboran en el servicio de centro quirúrgico del Hospital “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo, la técnica que se utilizó fue el cuestionario; los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial al 95% de confiabilidad. Obteniendo los resultados que 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico.¹²

En otro estudio realizado en la ciudad de Arequipa sobre “Diagnostico del clima organizacional de la División Materno Infantil Hospital Nacional del Sur Case Es Salud” la investigación una población fue de tipo descriptivo con una población y muestra de 60 trabajadores, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario de 25 preguntas obteniendo los siguientes resultados: desmotivación laboral 36%, insatisfacción personal hacia la gerencia del hospital 26%, falta de involucramiento por parte de la jefatura de la división con su personal 12%, una baja concepción de valores por parte de la jefatura de división para con su personal 29% llegando a la conclusión que el clima organizacional no es el más adecuado.¹⁵

A nivel local

En Puno el estudio titulado “Clima Organizacional y nivel de satisfacción laboral en profesionales de enfermería que labora en áreas críticas en hospitales de Puno- Juliaca”, con el objetivo de determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Nivel de Satisfacción laboral en profesionales de enfermería, el estudio fue de tipo descriptivo, transversal con diseño correlacional con una población de estudio de 50 profesionales de Enfermería, la técnica que se utilizo fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario para ambas variables. Llegando a las siguientes conclusiones: el clima organizacional es medianamente favorable con 64% y referente al nivel de satisfacción laboral las enfermeras en su mayoría presentan un nivel medianamente satisfecho 52%, según la prueba de Chi Cuadrado, indica que existe una relación muy significativa entre el Clima Organizacional.¹⁶

En una investigación sobre “Clima Organizacional y calidad de Atención de enfermería del servicio de medicina del Hospital Carlos Monje Medrano Juliaca-2011” con el objetivo de determinar el Clima Organizacional y la Calidad de Atención. Siendo un estudio descriptivo transversal, con una población y muestra de 6 enfermeras y 68 pacientes. Para la obtención de datos utilizaron la técnica de la encuesta a través de dos cuestionarios, obteniendo los siguientes resultados: el clima organizacional y la calidad de atención de enfermería, es medianamente favorable 50% y regular calidad de atención 55%, demostrando así que el clima organizacional tiene significativa influencia en la calidad de atención que brinda en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monje Medrano de Juliaca.¹⁷

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar la percepción del clima organizacional de profesionales de Enfermería que laboran en las áreas críticas de los Hospitales Manuel Núñez Butrón Puno y Carlos Monje Medrano, Juliaca 2015.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Identificar la percepción del clima organizacional respecto a las dimensiones: trabajo en equipo, cooperación y cohesión, de profesionales de enfermería de las áreas críticas del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno, 2015.
- Identificar la percepción del clima organizacional respecto a las dimensiones: trabajo en equipo, cooperación y cohesión de profesionales de enfermería de las áreas críticas del Hospital Carlos Monje Medrano de Juliaca, 2015.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. PERCEPCIÓN

La percepción es la imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y necesidades, resultado de un proceso de selección, organización e interpretación de sensaciones. La percepción de los individuos es subjetiva, selectiva y temporal.” Adquirir el primer conocimiento de una cosa por medio de las impresiones que comunican los sentidos “.¹⁹

Percibir no es experimentar una multitud de impresiones que conllevarían unos recuerdos capaces de complementarlas; es ver cómo surge, de la constelación de datos, un sentido inmanente sin el cual no es posible hacer invocación ninguna de los recuerdos. Recordar no es poner de nuevo bajo la mirada de la conciencia un cuadro del pasado subsistente en sí, es penetrar el horizonte del pasado y desarrollar progresivamente sus perspectivas encapsuladas hasta que las experiencias que aquél resume sean vividas nuevamente en su situación temporal. Percibir no es recordar.²⁰

2.1.2. CLIMA ORGANIZACIONAL

El concepto de clima organizacional proviene originalmente del trabajo de Lewin²¹, quien demostró que el comportamiento humano depende de la situación global donde ocurre la conducta. El término “situación global” en estudio se refiere a la persona y a su ambiente psicológico (o de comportamiento). Ese ambiente es percibido e interpretado por la persona. Es decir, la conducta es una función de la interacción entre persona y ambiente.

Durante mucho tiempo la palabra clima ha sido usada de modo general para describir la sensación o la atmósfera de las organizaciones. Al término clima organizacional se le ha dado, en los últimos años, un significado mucho más preciso, gracias a los aportes de algunas investigaciones de Owens²¹.

Los primeros en precisar el concepto de clima organizacional fueron Tagiuri y Litwin²¹, quienes lo definen como una cualidad o propiedad del ambiente interno organizacional que: (a) es percibida o experimentada por los miembros de una organización, (b) influye en sus comportamientos y (c) tiene una duración relativa.

Para Chiavenato²², el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

Robbins²⁷ menciona. “Es la percepción por el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente. Es decir, la forma en que seleccionamos, organizamos e interpretamos la entrada sensorial para lograr la comprensión de nuestro entorno”.

Según Sonia Palma²³, el clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Por último, Méndez Álvarez²⁴ se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de

participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

El Ministerio de Salud lo define el clima organizacional como: “Las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo”²⁵.

2.1.2.1. IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

De acuerdo a Brunet²⁹, el Clima Organizacional refleja los valores, las actitudes y las creencias, que debido a su naturaleza, se transforman en elementos del clima. Por ello, la importancia de analizar y diagnosticar el clima de una organización. A continuación, se enumeran algunas razones:

- Permite evaluar las fuentes de conflicto, estrés o insatisfacción que contribuye el desarrollo de las actitudes negativas frente a la organización.
- Permite iniciar y sostener un cambio que indique al investigador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
- Permite seguir el desarrollo de las organizaciones y prever los problemas que puedan surgir.

La percepción del clima organizacional proviene de su función como vínculo entre los objetivos de la organización y el comportamiento de los trabajadores, principalmente en el hecho que presenta en forma global las actitudes, las creencias, los valores de los miembros de una organización que debido a su naturaleza se convierten en elementos del mismo clima. Por lo que muchas organizaciones e instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano. Para estar seguros de la solidez de su recurso humano, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Percepción del Clima Organizacional que va ligado con la motivación del personal y como antes se señalaba éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral.³⁰

2.1.2.2. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

En el clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc. Por ejemplo, cuando hay un aumento general de salarios, la motivación de los trabajadores se ve incrementada y se puede decir que tienen más ganas de trabajar, situación contraria si en lugar de darse un incremento de salarios se hiciera un recorte de personal.

Como características medulares del clima organizacional, Silva anota las siguientes:

- Es externo al individuo
- Le rodea, pero es diferente a las percepciones del sujeto
- Existe en la organización
- Se puede registrar a través de procedimientos varios
- Es distinto a la cultura organizacional

2.1.2.3. ELEMENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

A fin de componer al clima organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El clima se refiere al medio ambiente de trabajo.
- El clima tiene repercusiones en el clima laboral.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma institución.
- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- El clima junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.²⁸

2.1.2.4. FUNCIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima influye directamente en las funciones de la organización, pues establece el ambiente dentro del cual se pondrán en marcha los procesos de producción, este afecta desempeño. El clima organizacional determina:

- **Vinculación:** Lograr que grupo que actúa mecánicamente, es decir que “no está vinculado” con la tarea que realiza, se comprometa.
- **Des obstaculización:** lograr que el sentimiento que tienen los miembros, de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles, se vuelvan útiles.
- **Espíritu:** lograr que los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.
- **Intimidad:** que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente a la realización de tarea.
- **Alejamiento:** se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia “emocional” entre el jefe y sus colaboradores.
- **Consideración:** este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.
- **Estructura:** las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuantas reglas, reglamento y procedimientos hay, ¿se insiste en el papeleo “y el conducto regular, o hay una atmosfera abierta e informal?
- **Responsabilidad:** el sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.
- **Apoyo:** la ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.
- **Identidad:** el sentimiento de que uno pertenece a la institución y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.

- **Conflicto:** el sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.³¹

2.1.3. CATEGORÍAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

- **Clima favorable:** cuando exista una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados, donde permita ofrecer posibilidades en el desarrollo del desempeño laboral, por ende, aporta integración entre las actividades de la organización y las necesidades personales. En resumen, todos los empleados y todo el personal de la dirección forman un equipo de trabajo para alcanzar los fines y los objetivos.
- **Clima medianamente favorable:** Cuando predomina el conformismo, deficiente comunicación, trabajo en equipo ineficaz y poca ayuda entre los trabajadores de la institución, sin importar la integración entre las actividades de la organización y las necesidades personales.
- **Clima desfavorable:** En este tipo de clima la dirección no tuvo confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente, hay pocas interacciones que existen entre los superiores y los subordinados no hay equilibrio entre las actividades de la organización y las necesidades personales.⁵³

2.1.4. DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL:

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan al ambiente de las organizaciones.

Las dimensiones del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional, este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la

organización y sobre correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como por ejemplo productividad, satisfacción, rotación, Etc.

Para el estudio se considera la medición del clima organizacional bajo las dimensiones que López Fernández establece como importante: trabajo en equipo, cooperación y cohesión.³¹

2.1.4.1. TRABAJO EN EQUIPO

Es el conjunto de personas con habilidades y experiencias complementarias, comprometidas con una meta en común y con una serie de objetivos específicos. Donde toda institución está compuesta por un grupo de personas, las cuales, deben trabajar en pro de un objetivo final previamente planificado. Por tanto, surge aquí la clave para que esto se logre con éxito.³²

Así como las diversas formas de colaboración entre un grupo de personas que, con una misión u objetivo en común trabajan coordinadamente y bajo la dirección de un líder para la consecución de los intereses colectivos. Donde SmithK.³³ lo define como al número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, objetivo de trabajo, planteamientos comunes y con responsabilidad mutua compartida.

Mientras que Riquelme³⁴ refiere que el trabajo en equipo es un conjunto de personas que cooperan para lograr un solo resultado general, también Cruz³⁴ refiere toda organización es un solo equipo, donde no existen barreras, divisionismos u objetivos divergentes entre las diferentes áreas, departamentos, secciones o turnos. Es toda una filosofía organizacional, es una forma de pensar diferente, es un cambio ganador que las instituciones han descubierto en los últimos años para hacer realmente que el trabajador se comprometa con los objetivos de la institución.

Facilidades del trabajo en equipo:

- Tener clara la misión, visión, propósitos, objetivos, y metas comunes.

- Conocer la etapa de desarrollo del equipo.
- Organización interna
- Experiencia.

Trabajar en equipo no sólo es estar reunidos en un espacio, en un mismo momento; es compartir ideales, formas de trabajo e intereses, es contar con un propósito común al que cada uno aporta. Ya que la simple presencia de otras personas afecta el desempeño. Los estudios sobre el funcionamiento grupal han demostrado que la presencia de otras personas genera una respuesta de activación que facilita la aparición de las respuestas dominantes, por ello es importante tener buenos lazos de trabajo en equipo.³⁵

De acuerdo con la definición anterior un equipo es un grupo que se caracteriza por la identificación con el logro de los objetivos, aceptación de los roles, comunicación clara y fluida, involucrando diversos componentes afectivos; espontánea colaboración, ayuda mutua, cohesión, afinidad, identificación, conciencia de grupo y buenas relaciones interpersonales. Trabajar en equipo supone identificar las fortalezas y debilidades del conjunto y no solo de las partes, es buscar mecanismos para mejorar continuamente la dinámica que se da entre las personas que lo conforman.³⁶

2.1.4.1.1. BENEFICIOS DEL TRABAJO EN EQUIPO:

Para los individuos el trabajo en equipo es ser confiable trabajar por igual para lograr algo grande y satisfactorio, como también:

- Se trabaja con menos tensión al compartir los trabajos más duros y difíciles.
- Se comparte la responsabilidad al buscar soluciones desde diferentes puntos de vista.
- Es más gratificante por ser partícipe del trabajo bien hecho.
- Se comparten los incentivos económicos y reconocimientos profesionales.
- Puede influirse mejor en los demás ante las soluciones individuales que cada individuo tenga.
- Se experimenta de forma más positiva la sensación de un trabajo bien hecho.
- Las decisiones que se toman con la participación de todo el equipo tienen mayor aceptación que las decisiones tomadas por un solo individuo.

- Se dispone de más información que cualquiera de sus miembros en forma separada.
- El trabajo en grupo permite distintos puntos de vista a la hora de tomar una decisión. Esto enriquece el trabajo y minimiza las frustraciones.
- Podemos intercambiar opiniones respetando las ideas de los demás:
- Logra una mayor integración entre las personas para poder conocer las aptitudes de los integrantes.³⁷

2.1.4.1.2. CARACTERÍSTICAS DE UN EQUIPO EFICAZ

- **Objetivo Común:** Es el punto de referencia que consigue aunar los esfuerzos individuales. Los miembros de un equipo eficaz comparten un objetivo común. Tienen claro cuál es el "trabajo" del equipo y por qué es importante. Esta "visión" de lo que el equipo quiere alcanzar, consigue que todos sus miembros, independiente- mente de su función, conozcan hacia dónde se mueve el equipo y de qué manera su esfuerzo individual va a contribuir a alcanzarlo.
- **Potenciación (sinergia):** Los miembros tienen confianza en la capacidad del equipo para superar los obstáculos y materializar la visión que tienen. Un sentimiento de respeto mutuo les permite compartir responsabilidades, ayudarse unos a otros y tomar iniciativas con las que afrontar los retos que se presentan. Existe una sensación de fuerza colectiva que fomenta las oportunidades de desarrollo de los miembros y el aprendizaje de nuevas habilidades.
- **Relación y Comunicación:** Supone el medio básico para el funcionamiento de un equipo. Es el lubricante que permite que el engranaje funcione de forma fluida y eficaz. En un ambiente de relación y comunicación abierta, los miembros se sienten libres para poder expresar opiniones, pensamientos y sentimientos sin ningún temor. Para ello escuchar se considera tan importante como hablar. Se valoran las diferencias de opinión y de perspectivas y se aceptan los métodos para solucionar conflictos. A través de una retroalimentación honesta, los miembros son conscientes de sus fuerzas y debilidades en el equipo.

- **Flexibilidad:** Los miembros del equipo son flexibles y realizan diferentes funciones y tareas, según las necesidades. Esta adaptabilidad no se da sólo desde un punto de vista técnico, sino también en lo referente a otros aspectos de mantenimiento del equipo como liderazgo, motivación, etc. La responsabilidad del desarrollo del equipo y de liderazgo se comparte.
- **Óptimo Rendimiento:** Un grupo no puede considerarse un equipo eficaz si sus resultados no lo demuestran. Los equipos eficaces generan resultados significativos. Existe un alto grado de dedicación para alcanzar los objetivos y resultados esperados. El equipo ha desarrollado métodos eficaces para la toma de decisiones y la resolución de conflictos que generan resultado óptimo y fomentan la creatividad y participación.
- **Reconocimiento y Aprecio:** El líder del equipo, así como los demás miembros, reconocen de forma frecuente los éxitos individuales y colectivos. Asimismo, los resultados del equipo son apreciados por el resto de la organización. Los miembros se sienten altamente apreciados dentro del equipo y experimentan una sensación de satisfacción personal en relación con su labor en el equipo y contribución a la consecución de resultados.
- **Motivación:** Los miembros se muestran entusiasmados/ilusionados con el trabajo del equipo y cada miembro se siente orgulloso de pertenecer al equipo. Existe una sensación de entusiasmo/ilusión en relación a los logros individuales y colectivos, así como la forma en que los miembros del equipo funcionan juntos. El espíritu de equipo es alto.³⁸

2.1.4.2. COOPERACIÓN

Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que estas reciben de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que estas reciben de su organización.

Chiavenato y Martínez³⁹, coinciden en afirmar que la cooperación es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre el espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo, que conduce hacia un objetivo compartido, generalmente usando métodos también comunes, en el lugar de trabajar de forma separada en competición; pues esta forma de percibir es un factor indispensable para mantener el equilibrio en la actividad laboral.

La cooperación lleva entonces a las personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido, razón por ello, se considera como la antítesis de la competición; sin embargo, la necesidad o deseo de competir con otros es un impulso muy común, que motiva en muchas ocasiones a los individuos a organizarse en un grupo y cooperar entre ellos para poder formar un conjunto mucho más fuerte y competitivo. Está demostrado que la cooperación incrementa la calidad y la aceptación de las decisiones, especialmente la satisfacción en el trabajo, y que promueve el bienestar de los empleados.⁴⁰

Bernard⁴¹ propuso la teoría de cooperación de las organizaciones, planteando que las personas no actúan aisladamente, sino a través de interacciones con otras personas, para poder alcanzar sus objetivos de la mejor manera. En las interacciones humanas, las personas involucradas se influyen mutuamente: son las relaciones sociales. Gracias a las diferencias individuales, cada persona tiene sus propias características, sus capacidades y sus limitaciones. Para poder superar sus limitaciones y ampliar sus capacidades, las personas necesitan cooperar entre sí para alcanzar en mejor forma sus objetivos. Es a través de la participación personal y de la cooperación entre las personas que surgen las organizaciones. Así, las organizaciones son sistemas cooperativos que tienen como base la racionalidad.

La cooperación es el elemento esencial de la organización y ella varía de persona a persona. La contribución de cada persona al alcance del objetivo común es variable y depende del resultado de las satisfacciones o insatisfacciones obtenidas realmente o

percibidas imaginariamente por las personas como resultado de su cooperación. De allí se presenta como consecuencia la racionalidad. Las personas cooperan desde que su esfuerzo proporcione satisfacciones y ventajas personales que justifiquen tal esfuerzo.

En las organizaciones la cooperación es fruto de la decisión de cada persona en función de esas satisfacciones y ventajas personales. Cuando la organización está compuesta por pocas personas, los objetivos organizacionales se confunden con los objetivos personales de cada una de ellas. Si un grupo de personas se reúne para formar una empresa, los objetivos de ésta son consecuentes con los objetivos personales que llevaron a cada persona a cooperar en ella.⁴²

2.1.4.2.1. CARACTERÍSTICAS DE LA COOPERACIÓN

- **Ayuda mutua:** La ayuda es algo que favorece a la consecución de un propósito. Puede provenir desde nosotros mismos (ayuda mutua). Cuando la ayuda es mutua, se produce una interacción, entre quien recibe la ayuda y quien la da, intercambiándose continuamente los roles en una cooperación recíproca, cooperativa y solidaria. Es a lo que se aspira en toda organización humana, para crecer y aunar esfuerzos en pos de objetivos compartidos.
- **Esfuerzo propio:** Es cuando la persona se esfuerza con sus propias fuerzas y sus propios recursos, aunque el resultado de su esfuerzo propio no necesariamente sea para su propio beneficio, sino el de la organización.
- **Responsabilidad:** Es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo. Enlazado en la carga, compromiso u obligación que los miembros de una sociedad, como individuos o como miembros de la organización, tienen entre sí y para la propia sociedad. Es un tipo de responsabilidad basada en la ideología y las normas internas de una entidad.
- **Democracia:** Es un sistema que permite organizar un conjunto de individuos, en el cual el poder no radica en una sola persona, sino que se distribuye entre todos los miembros de la organización. Por lo tanto, las decisiones se toman según la opinión de la mayoría. También se entiende como democracia al conjunto de

reglas que determinan la conducta para una convivencia ordenada política y socialmente. Se podría decir que se trata de un estilo de vida cuyas bases se encuentran en el respeto a la dignidad humana, a la libertad y a los derechos de todos y cada uno de los miembros de la organización.

- **Igualdad:** La igualdad es el trato idéntico que un organismo, estado, empresa, asociación, grupo o individuo le brinda a las personas sin que medie ningún tipo de reparo por la raza, sexo, clase social u otra circunstancia plausible de diferencia o para hacerlo más práctico, es la ausencia de cualquier tipo de discriminación.
- **Solidaridad:** La solidaridad es el apoyo o la adhesión circunstancial a una causa o al interés de otros. Cuando dos o más personas se unen y colaboran mutuamente para conseguir un fin común, se habla de solidaridad. La solidaridad es compartir con otros tanto lo material como lo sentimental, es ofrecer ayuda a los demás y una colaboración mutua entre las personas.⁴³

2.1.4.3. COHESIÓN

Hace referencia al grado de que los trabajadores se unen entre si y se muestren amables entre los compañeros y con los recién contratados. La cohesión hace que los miembros de un grupo se sientan atraídos mutuamente, además se relaciona con la atracción hacia el grupo y resistencia a abandonarlo, la moral o nivel de motivación que muestran sus miembros y la coordinación de esfuerzo para obtener objetivos comunes. Es un campo de fuerzas de la disgregación, no solo en el trabajo sino en diferentes actividades. Es el vehículo mutuo que se forma entre los miembros de un grupo como resultado de esfuerzos concertados por un interés y propósito comunes; el grupo no puede concentrar toda su energía en una tarea común hasta tanto no se logre la cohesión.⁴⁴

En una institución de atención de salud, el personal se une para alcanzar metas establecidas de manera colectiva y se existe un ambiente de apoyo, pueden producir cambios planificados. La cohesión del grupo implica cuan bien están organizados, si los miembros se apoyan unos a otros o no, y si el grupo siente o no que sus esfuerzos están alcanzando algún grado de éxito, deben hacerlo con un equipo interdisciplinario con enfoques de trabajo complementarios, es decir, diferentes conocimientos prácticos y

estilos de pensamiento creativo, puesto que las ideas suelen combinarse y actuar de maneras útiles y estimulantes, esto aunado con que los integrantes compartan el mismo entusiasmo por alcanzar las metas del equipo.

Además, los integrantes deben mostrar una clara disposición a ayudar a sus compañeros durante los periodos difíciles y en contratiempos. Por último, cada miembro del equipo debe reconocer el conocimiento y la motivación. Punto de vista singular que cada uno de los miembros del equipo pone sobre la mesa. Estos factores mejoran la pericia, la capacidad de pensamiento creativo.⁴⁵

Los grupos tienen cohesión en la medida en que ser miembro de ellos sea considerado algo positivo y los miembros se sienten atraídos por el grupo. En los grupos que tienen asignada una tarea, el concepto se puede plantear desde dos perspectivas: cohesión social y cohesión para una tarea. La cohesión para la tarea se relaciona con el modo en que las aptitudes y habilidades del grupo se conjugan para permitir un desempeño óptimo. Festinger parte de la idea de que la cohesión es aquella fuerza que obliga a no abandonar al grupo y a continuar adherido a él. En otras palabras, es el atractivo que emana del grupo, su brillo, y lo que atrae y hechiza a las personas que lo conforman. Esta visión relaciona de forma muy estrecha cohesión con atracción interpersonal.⁴⁶

La cohesión en una organización es el campo total de fuerzas que actúa sobre los miembros de un grupo para que permanezcan en él, es un proceso dinámico que se refleja en la tendencia grupal de mantenerse juntos y permanecer unidos en la persecución de sus objetivos y metas. La cohesión de equipo ha sido definida por Carron⁴⁷ como un proceso dinámico que se refleja en la tendencia de un grupo a unirse y permanecer unido en busca de unos determinados objetivos. "Cohesión es el grado con que los miembros de un grupo se sienten atraídos mutuamente.", además se relaciona con la atracción hacia el grupo y resistencia a abandonarlo, la moral o nivel de motivación que muestran sus miembros y la coordinación de esfuerzo para obtener objetivos comunes, así lo expresa Shaw⁴⁷.

La escasa investigación realizada en relación con el rendimiento deportivo, sugiere, en líneas generales, una relación positiva entre la cohesión de equipo y el éxito deportivo en los deportes que requieren cooperación a diferencia de lo observado cuando la

cooperación no es necesaria, con estudios como el de Landers y Luenchen⁴⁸ con equipos de bolos, en los que incluso se ha encontrado que el rendimiento más elevado se produce cuando la cohesión es baja. Se ha observado, asimismo, una relación positiva entre la cohesión de equipo y otras variables del funcionamiento del grupo que podrían afectar su rendimiento; entre ellas, un mayor esfuerzo del grupo hacia la consecución de las metas colectivas, un absentismo laboral menor y una mayor puntualidad, una mayor satisfacción personal de los componentes del equipo y una mayor estabilidad de la estructura y la organización del grupo.

Ivancevich⁴⁹ indica que si la cohesión es levada y el grupo acepta y coincide con las metas organizacionales formales, su desempeño será positivo desde el punto de vista de la organización formal; Stuart y Laraia⁴⁹, afirma que la cohesión es una fibra básica en cualquier grupo, porque condiciona su duración o éxito; Cox⁴⁹, dice que la cohesión es importante en un equipo porque lleva a un incremento en el rendimiento, y este incrementó a su vez conduce a un aumento de la cohesión de equipo.

2.1.4.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA COHESIÓN

Son aquellos elementos de análisis considerados para registrar la presencia de cohesión grupal, de manera que representen el punto focal en cada uno de los instrumentos aplicados, estos son:

- **Atracción entre los miembros del grupo:** se refiere al agrado de vinculación que sienten hacia los otros miembros, su preocupación por ellos, su semejanza con los demás y su interés por relacionarse amistosamente.
- **Atracción hacia el grupo:** fuerza que actúa sobre los miembros en dirección al grupo, es la semejanza de cada uno con el conjunto, la identificación con los objetivos grupales y la resistencia a abandonarlo.
- **Motivación de los miembros para trabajar en grupo:** disposición para efectuar actividades con energía, preocupación por su ejecución y participación en las reuniones.

- **Coordinación de esfuerzos para obtener el logro de los objetivos comunes del grupo:** preocupación por la unión de fuerzas para compartir, decidir, ejecutar y lograr sus metas.⁵⁰

Para estudiar el clima organizacional de una empresa es necesario prestar atención a ciertos factores que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidos. Dichas causas pueden originarse en base a distintas variables dentro de la organización, como el ambiente físico, social, las distintas formas de comportamiento, etc. La gama de variables puede ser tan amplia que los especialistas no han llegado a un consenso sobre cómo definir la cantidad y naturaleza de estos factores, que han sido bautizados en la literatura empresarial como dimensiones.

Para los profesores Litwin y Stinger²⁶, existen nueve dimensiones que repercuten en la generación del clima organizacional. Estas son:

- ❖ **Estructura:** Esta dimensión engloba todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de una organización. La estructura de una empresa puede condicionar la percepción que los colaboradores tienen sobre su centro de trabajo.
- ❖ **Responsabilidad:** Esta dimensión se refiere al nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores. En este aspecto es importante valorar el tipo de supervisión que se realiza, los desafíos propios de la actividad y el compromiso hacia los resultados.
- ❖ **Recompensa:** Consiste en la percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado. Conlleva no sólo el establecimiento de un salario justo, sino de incentivos adicionales (no necesariamente monetarios) que motiven al trabajador a realizar un mejor desempeño.
- ❖ **Desafío:** Este aspecto se enfoca en el control de los trabajadores sobre el proceso de producción, sean bienes o servicios, y de los riesgos asumidos para la consecución de los objetivos propuestos. Se trata de un factor muy importante en la medida que contribuye a generar un clima saludable de competitividad.

- ❖ **Relaciones:** El respeto, la colaboración y el buen trato son aspectos determinantes en esta dimensión en la medida que influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo.
- ❖ **Cooperación:** Aunque guarda similitudes con la dimensión anterior, la 'cooperación' se enfoca principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales.
- ❖ **Estándares:** Se refiere a la percepción de los trabajadores sobre los parámetros establecidos por la empresa en torno a los niveles de rendimiento. En cuanto las exigencias sean razonables y coherentes, los colaboradores percibirán que existe justicia y equidad.
- ❖ **Conflictos:** La forma en la que los superiores enfrentan los problemas y manejan las discrepancias influye en la opinión generalizada que tienen los trabajadores sobre el manejo de conflictos dentro de la empresa.
- ❖ **Identidad:** Esta última dimensión evoca el sentimiento de pertenencia hacia la organización. Este factor indica qué tan involucrados están los trabajadores con los objetivos de la empresa y qué tan orgullosos se sienten de formar parte de esta.

Por otra parte recientemente, Crane¹⁸ elaboró un cuestionario del clima adaptado a las empresas escolares. Este cuestionario comprende 36 preguntas que permiten analizar el clima en función de 5 dimensiones:

- ✓ **La autonomía:** Este factor se basa en el grado de autonomía, de iniciativa y de responsabilidades individuales que los empleados pueden demostrar en su trabajo.
- ✓ **La estructura:** Esta dimensión se refiere a la forma en que los superiores establecen y comunican a sus empleados los objetivos y la forma de trabajar.
- ✓ **La consideración:** Este aspecto del cuestionario se refiere al apoyo y confianza que la dirección otorga a los empleados.
- ✓ **La cohesión:** Esta dimensión se apoya en la cohesión y la fidelidad del grupo de trabajo.
- ✓ **Misión e implicación:** Este factor se refiere a la implicación y participación de los empleados en los objetivos de la organización.

2.2. MARCO CONCEPTUAL.

- ❖ **PERCEPCIÓN:** Es la imagen mental que implica una recepción, organizada y traducción o interpretación de estímulos de forma que influye en la conducta del individuo le da significado a su entorno.
- ❖ **CLIMA:** Conjunto de circunstancias o ambiente que rodean a una persona o situación que son compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, en que este se da, las relaciones interpersonales.
- ❖ **ORGANIZACIÓN:** Es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico “Grupo de personas y medios organizados con un fin determinado”.
- ❖ **PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL:** Es la impresión mental de las circunstancias/ambiente compartidas o por las enfermeras de ambos Hospitales que logra un objetivo en común respecto al trabajo en equipo, cooperación y cohesión.
- ❖ **CLIMA ORGANIZACIONAL:** Es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.
- ❖ **DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL:** Son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influye en el comportamiento de los individuos.
- ❖ **COOPERACIÓN:** Es el sentimiento de los miembros en el nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo que conduce hacia un objetivo compartido.

- ❖ **COHESIÓN:** Es el grado en el que los miembros de la organización se ayudan entre sí, se siente atraído mutuamente y se muestran amables con los compañeros para obtener objetivos comunes.

- ❖ **TRABAJO EN EQUIPO:** Es el conjunto de personas con habilidades y experiencias complementarias, comprometidas con una meta en común y con una serie de objetivos específicos.

- ❖ **ÁREAS CRÍTICAS:** Son los servicios de Quirófano, Unidad de Cuidados Intensivos y emergencias, unidades orgánicas encargadas de realizar tratamiento médico, quirúrgico y de urgencia, proporcionando permanentemente la oportuna atención a todas los pacientes cuya salud se encuentre grave riesgo.

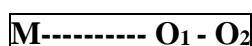
CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de tipo cuantitativo - descriptivo de corte transversal. Descriptivo porque permitió describir y evaluar la percepción del clima organizacional que tienen los profesionales de enfermería que laboran en las áreas críticas de los Hospitales de Puno y Juliaca 2015. Transversal pues se evaluó la variable de clima organizacional en un momento determinado.⁵¹

El diagrama es representado de la siguiente forma:



Dónde:

- **M** = Represento la población total de profesionales de enfermería del Hospital Manuel Núñez Butrón
- **O₁ - O₂**= Representa la información obtenida sobre el tipo de Clima Organizacional de los Hospitales Manuel Núñez Butrón y Carlos Monje Medrano.

3.2. LA MUESTRA

La población y muestra de estudio estuvo conformada por 52 profesionales de enfermería nombradas y contratadas, que laboran en las áreas críticas: Emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos y Centro Quirúrgico del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno y Carlos Monje Medrano de Juliaca.

Profesionales de enfermería de Hospital de Juliaca y Puno 2015.

ÁREA CRÍTICA	HOSPITAL PUNO	HOSPITAL JULIACA	TOTAL
Emergencia	12	10	22
Unidad de cuidados Intensivos	06	05	11
Centro Quirúrgico	13	06	19
TOTAL	31	21	52

Fuente: Reporte de la oficina de Recursos Humanos 2015

3.2.1. Unidad de análisis:

Los profesionales de Enfermería que laboran en las áreas críticas del Hospital de Puno de en su mayoría poseen especialidad en el área con un 62% y con 38% especialidad y maestría, sus edades oscilan entre 35 a 64 años, con predominio de sexo femenino, con permanencia en el servicio de 2 a 35 años. En el Hospital de Juliaca los profesionales de enfermería el 81% poseen especialidad en el área que laboran y mientras que el 19% con un grado de especialidad y maestría, sus edades oscilan entre 30 a 50 años de edad, predominando el sexo femenino, con un tiempo de servicio entre 3 a 31 años. El horario que cumple el trabajo en ambos Hospitales en áreas críticas como son Unidad de Cuidados Intensivos, Centro Quirúrgico y Emergencias; son de 150 horas mensuales, distribuidas en turnos diurnos y nocturnos con periodo de descanso.

Criterios de selección:

a. Criterios de inclusión:

- ✓ Enfermeras que laboran en áreas críticas con permanencia no menor de 1 año.
- ✓ Enfermeras que trabajan en centro quirúrgico, unidad de cuidados intensivos y emergencias de ambos hospitales.

b. Criterios de exclusión:

- ✓ Enfermeras que no deseen participar en la investigación.

3.3. LA TÉCNICA E INSTRUMENTO

3.3.1. TÉCNICA

La **encuesta**, en toda la población indicada para conocer y obtener información sobre la variable de la percepción del clima organizacional de los profesionales de enfermería que laboran en las áreas críticas del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno y Hospital Carlos Monje Medrano Juliaca, 2015.

3.3.2. INSTRUMENTO

El instrumento que se utilizó fue el **cuestionario** donde fue desarrollado por la investigadora apoyado al modelo de López Fernández (Anexo N°02) que mide la percepción del clima en función de tres dimensiones: trabajó en equipo, cooperación y cohesión. La escala de medición a implementar fue diseñada por Likert, tiene categorías o respuestas alternativas ante cada situación que se presenta, los enunciados son situaciones que permiten a las personas a reaccionar de manera diferente ante ellos para registrar respuestas satisfactorias. La asignación de puntaje se realiza a cada alternativa con un valor numérico.⁵⁰

La validez del instrumento, se determinó mediante juicio de expertos se elaboró solicitudes para la participación de juez experto. (Anexo N°03). Los jueces expertos fueron cinco de preferencia con especialidad y experiencia en campo de prácticas en el Área de Gerencia en Servicios y Centros de Salud de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano. Luego se pasó a entregar las solicitudes a cada uno de los jueces agradeciendo de ante mano su participación. Los jueces expertos respondieron a la solicitud dentro de las dos semanas. Teniendo los resultados se pasó a realizar el análisis de jueces expertos según la prueba binomial. (Anexo N°04). La prueba binomial ($P < 0.5$), consiste que P no debe exceder a 0.5, según la tabla de probabilidades asociadas con valores tan pequeños como los valores de X en la prueba binomial (Anexo N°05) y en los resultados se obtiene que el ítem N°05 ($P = 0.812$) entonces es mayor a 0.5, con este resultado se pasó a reestructurar definición de términos, compresión de términos y claridad de ítems, considerando también observaciones de los expertos. En conclusión los puntajes fueron sometidos a la prueba binomial con un grado de concordancia significativa de 80% entre jueces la cual significa que el instrumento es válido (Anexo N°06).

El instrumento fue estructurado de la siguiente forma, para conocer la información respectiva:

1. **Título:** cuestionario de la percepción del clima organizacional
2. **Instrucciones:** Llene los datos solicitados en el contenido de la información general y seguidamente lea cada enunciado y responda marcando con una equis (X) en el espacio que usted considere apropiado de acuerdo a la percepción que se detalla a continuación las siglas:
 - Siempre (S)
 - Casi siempre (CS)
 - A veces (AV)
 - Casi nunca (CN)
 - Nunca (N)
3. **Datos de identificación:** servicio en que labora, edad de los profesionales de Enfermería, estado civil, sexo, etc.
4. **Fecha de obtención de datos:** fue en diferentes fechas.
5. **Datos específicos de las variables:** Proposiciones sobre el clima organizacional que comprende; el Trabajo en Equipo que está entre los ítems (1-9), Cooperación que se encuentran entre los ítems (10-16), Cohesión que se encuentran entre los ítems (17-21), que desarrollaron los profesionales de Enfermería en las áreas críticas.

3.3.2.1. CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO “CLIMA ORGANIZACIONAL”

Cada proposición del clima organizacional fue respondida en 5 categorías, como se detallan:

- **S** = siempre (cuando el profesional de enfermería, percibe que el clima laboral de su servicio es muy favorable)
- **CS** = casi siempre (cuando el profesional de enfermería, percibe que el clima laboral de su servicio es bastante favorable)
- **AV** = A veces (cuando el profesional de enfermería, percibe que el clima laboral de su servicio es moderadamente favorable)
- **CN** = Casi nunca (cuando el profesional de enfermería, percibe que el clima laboral de su servicio es poco favorable)

- **N** = Nunca (cuando el profesional de enfermería, percibe que el clima laboral de su servicio no es favorable).

Las calificaciones obtenidas fueron sometidas a la escala de Likert la cual consiste en un conjunto de ítems representados en forma de afirmación ante los cuales se pide la reacción de las personas eligiendo uno de los cinco puntos de escala, a cada punto se le asignara un valor numérico: así se obtendrán una puntuación, sumando las puntuaciones obtenidas, esta será dividida por el número de preguntas.

3.3.2.2. MEDICIÓN DE DATOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Para determinar la percepción del clima organizacional en enfermería de áreas críticas en los Hospitales Manuel Núñez Butrón y Carlos Monje Medrano se utilizó la escala numérica y la escala de Likert.

Luego de la encuesta, la calificación de los diferentes indicadores, el mínimo puntaje fue 21 puntos y el máximo fue de 105 puntos debido que el instrumento consto de 21proposiciones sobre el trabajo en equipo, cooperación y cohesión.

CATEGORÍAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Clima Organizacional	CATEGORÍAS		
	Desfavorable	Medianamente favorable	Favorable
Trabajo en equipo	9 – 18	19 – 35	36 – 45
Cooperación	7 – 14	15 – 27	28 – 35
Cohesión	5 – 10	11 – 19	20 – 25

- ❖ Los resultados con un puntaje entre 84 a 105 fue considerado como clima organizacional favorable
- ❖ Los resultados con un puntaje entre 45 a 83 fue considerado como un clima organizacional medianamente favorable.
- ❖ Los resultados con un puntaje de 21 a 42 fue considerados como un clima organizacional desfavorable.

Vista gráficamente:

21 ←————→ 42

Desfavorable

43 ←————→ 83

Medianamente favorable

84 ←————→ 105

Favorable

3.4. ANÁLISIS

3.4.1. Proceso estadístico

- **Seriación:** Se aplicó un número de serie, correlativo a cada encuentro y que permitió tener un mejor tratamiento y control de los mismos.
- **Codificación:** Se elaboró un registro de código donde se asignó un código a cada ítem de respuesta con ello se logró un mayor control de trabajo de tabulación.
- **Tabulación:** Aplicación técnica matemática de conteo, se tabulo extrayendo la información ordenándola en cuadro simple y doble entrada con indicadores de porcentaje.
- **Graficaciòn:** Una vez tabulada la encuesta, se procedió a graficar los resultados en graficas estadísticas.

3.4.2. Tratamiento estadístico

Para presente estudio se realizó lo siguiente, estadística descriptiva porcentual.

$$P = \frac{X}{N} \times 100$$

Dónde:

- ❖ **P:** Porcentaje
- ❖ **X:** Números de encuestas realizadas
- ❖ **N:** Tamaño de muestra

CAPÍTULO IV

CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

4.1. CARACTERIZACIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO

El presente estudio de investigación se realizó en las áreas críticas “Emergencia”, “unidad de cuidados intensivos” y “centro quirúrgico” de los Hospitales: Manuel Núñez Butrón y Carlos Monje Medrano.

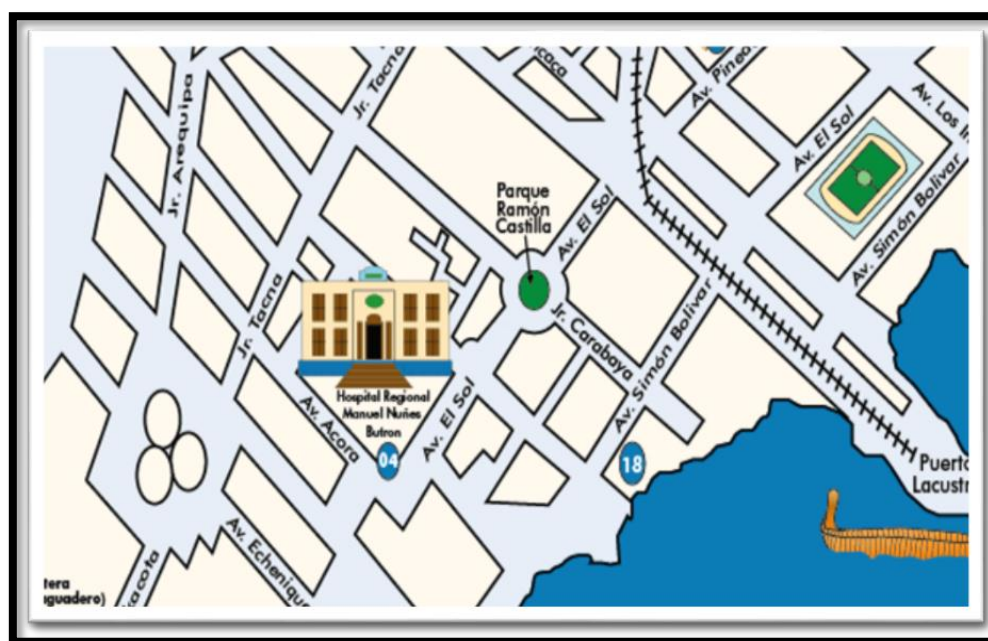
El Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno se encuentra ubicado en la zona Sur de la ciudad de Puno a 3.827 m. s. n.m., tiene un área construida de 7,767 metros cuadrados, sus límites son: por el norte con calle Ricardo Palma, por el oeste con la calle Ica y Tacna, por el sur con la calle José Antonio Encinas y por el Este con la avenida el Sol. El Hospital tiene una antigüedad de 42 años y una capacidad de 250 camas. Cuenta con los siguientes servicios: cirugía, centro quirúrgico, medicina, ginecoobstetricia, pediatría, neonatología, emergencia, unidad de cuidados intensivos y consultorio externos. El nosocomio de referencia corresponde al III nivel de atención y brinda servicios en hospitalización y atención ambulatoria a los usuarios que acuden a este nosocomio.

El Hospital Carlos Monje Medrano es una institución perteneciente al Ministerio de Salud, se encuentra ubicado en el departamento de Puno Provincia de San Román Distrito de Juliaca al Norte-Oeste de la ciudad, Km 2 carretera Huancané colindando por los barrios Santa Rosa, San Francisco, tres de octubre con infraestructura de material noble conformado por tres plantas siendo propiedad del estado, inicia su funcionamiento el 23 de octubre de 1986 donde las actividades que desarrolla son; atención ambulatoria, hospitalaria, atención de urgencia, actividades preventivo promocionales.

A las áreas críticas como Emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos y Centro Quirúrgico en ambos hospitales, ingresan pacientes con patologías agudas en situación crítica, que ponen en peligro inminente la vida, un órgano o su función, donde el profesional de enfermería especializada por la necesidad de optimizar la atención oportuna y eficiente a este grupo de pacientes coordina, supervisa y lleva a cabo la atención inmediata del paciente en situación crítica.

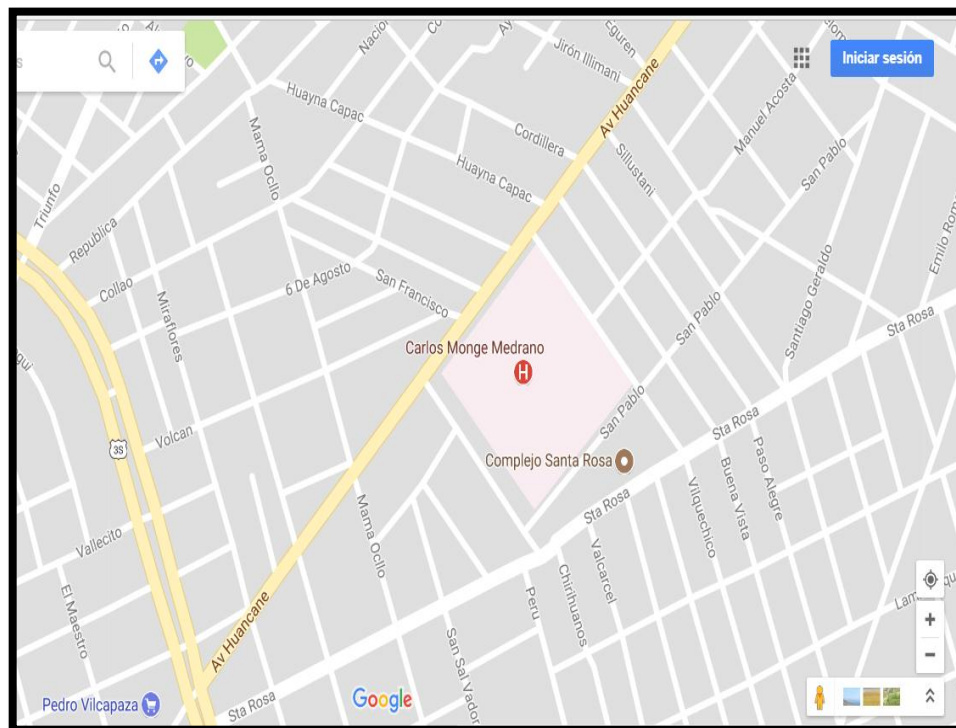
Las áreas críticas del Hospital, presenta deficiencias, en infraestructura, porque viene funcionando en ambiente no acordes a la necesidad de prestación de servicio; con escaso equipamiento, y los que existen poco mantenimiento.

CROQUIS DE LA UBICACIÓN DEL HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRON PUNO



Fuente: <https://www.google.com.pe/maps/place/Hospital+Regional+Manuel+Núñez+Butron>

**CROQUIS DE LA UBICACIÓN DEL HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO
JULIACA**



Fuente: <https://www.google.com.pe/maps/@-15.4818005,-70.1220387,16.74z>

CAPÍTULO V

EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. RESULTADOS

O.G.

CUADRO N° 01

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA QUE LABORAN EN ÁREAS CRÍTICAS DE LOS
HOSPITALES MANUEL NÚÑEZ BUTRON PUNO Y CARLOS MONJE
MEDRANO JULIACA 2015**

CLIMA ORGANIZACIONAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FAVORABLE	25	48,1
MEDIANAMENTE FAVORABLE	27	51,9
DESFAVORABLE	0	0
TOTAL	52	100,0

FUENTE: Resultados a partir de la encuesta aplicada a los profesionales de enfermería de los Hospitales de Puno y Juliaca, 2015.

El presente cuadro evidencia que el 51,9% de profesionales de enfermería perciben un clima organizacional medianamente favorable; mientras el 48,1% perciben un clima favorable y el 0% perciben un clima desfavorable.

OE1

CUADRO N°02

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL RESPECTO A LAS
DIMENSIONES: TRABAJO EN EQUIPO, COOPERACIÓN Y COHESIÓN, DE
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN ÁREAS CRÍTICAS
DEL HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN DE PUNO 2015**

PERCEPCIÓN	FAVORABLE		MEDIANAMENTE FAVORABLE		DESFAVORABLE		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
TRABAJO EN EQUIPO	13	41,90%	18	58,10%	0	0%	31	100%
COOPERACIÓN	17	54,80%	14	45,20%	0	0%	31	100%
COHESIÓN	10	32,30%	21	67,70%	0	0%	31	100%

FUENTE: Resultados a partir de la encuesta aplicada a los profesionales de enfermería de los Hospitales de Puno y Juliaca, 2015.

En el cuadro se aprecia que los profesionales de enfermería perciben como medianamente favorable la cohesión con el 67,70% y el trabajo en equipo con 58.10%; así también el 54,80% percibe que la cooperación es favorable; ningún profesional considera que el clima organizacional en sus diferentes dimensiones es desfavorable.

OE2

CUADRO N° 03

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL RESPECTO A LAS
DIMENSIONES: TRABAJO EN EQUIPO, COOPERACIÓN Y COHESIÓN, DE
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN ÁREAS CRÍTICAS
DEL HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO JULIACA 2015**

PERCEPCIÓN	FAVORABLE		MEDIANAMENTE FAVORABLE		DFAVORABLE		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
TRABAJO EN EQUIPO	9	42,90%	12	57,10%	0	0%	21	100%
COOPERACION	14	66,70%	7	33,30%	0	0%	21	100%
COHESION	9	42,90%	12	57,10%	0	0%	21	100%

FUENTE: Resultados a partir de la encuesta aplicada a los profesionales de enfermería de los Hospitales de Puno y Juliaca, 2015.

En el siguiente cuadro se puede observar que los profesionales de enfermería perciben como favorable la cooperación con el 66,70%, mientras el trabajo en equipo y la cohesión con el 57,10% lo perciben como medianamente favorable; ningún profesional de enfermería considera que el clima organizacional en sus diferentes dimensiones es desfavorable.

5.2. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos y analizados estadísticamente han conducido a determinar que según el cuadro 1, la percepción del clima organizacional de los Hospitales Puno y Juliaca es medianamente favorable, lo que significa que las enfermeras asumen el conformismo, deficiente comunicación en equipo y poca ayuda entre los trabajadores de la institución, sin importar la integración entre las actividades de la organización y las necesidades personales. Esta situación probablemente interfiera de manera negativa no solo en los miembros que la conforman sino en la relación interpersonal que tienen los profesionales de enfermería con el paciente, ya que lo fundamental es la recuperación, rehabilitación del paciente crítico en cada hospital.

Al respecto Méndez señala que el clima organizacional es como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables; que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.²⁴

Los resultados también demuestran que más de la mitad de los profesionales de enfermería perciben un clima organizacional medianamente favorable a favorable, donde se puede observar que es una situación significativa porque va mejorando, teniendo en cuenta que un clima favorable demuestra que existe una relación de amistad y de confianza entre superiores y subordinados, donde todo el personal y la dirección forman un equipo de trabajo para alcanzar los objetivos. Lewin⁵¹ quien demostró que el comportamiento humano depende de la situación global donde ocurre la conducta, la situación global significa el estudio a la persona y su ambiente donde es percibido por la persona donde la conducta es una función de la interacción entre persona y ambiente, coincidentemente Chavienato²² menciona al igual que Lewin, que la percepción del clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.²⁴

Existen similares estudios con respecto a la investigación en México concluyen que el clima organizacional del Hospital es regular con 14,8%¹⁰, de igual forma en Chiclayo se

obtuvo que el 42% de enfermeras del Hospital de ES Salud consideran que existe un clima organizacional medianamente favorable. Estos resultados obtenidos en la presente investigación son similares porque también perciben un clima medianamente favorable en profesionales de enfermería.¹² Sin embargo, el que más se asemeja a la investigación es el que se realizó en los Hospitales de Puno y Juliaca sobre el Clima organizacional y nivel de satisfacción laboral que el 64% de profesionales de enfermería perciben un clima medianamente favorable¹⁶, al igual que en el Hospital de Juliaca en el servicio de Medicina¹⁷ también perciben un clima organizacional medianamente favorable con un 50%.

No obstante, en otros estudios difieren de la investigación realizada donde la percepción del clima organizacional de los Hospitales reflejan un sistema poco estable, caracterizado por mucha presión, poca claridad de lo que se espera de los trabajadores a excepción del cumplimiento, baja cohesión y apoyo.⁵² De igual manera en el Hospital Nacional del Sur Case Es Salud obtuvieron una desmotivación laboral 36%, una baja concepción de valores por parte de la jefatura de división para con su personal 29%, insatisfacción personal hacia la gerencia del hospital 26%, falta de involucramiento por parte de la jefatura de la división con su personal 12%, llegando a la conclusión que el clima organizacional no es el más adecuado,¹⁵ lo que nos da indicar que poseen un clima de medianamente favorable a desfavorable.

En el cuadro 2 respecto a las dimensiones del hospital de Puno; el trabajo en equipo y la cohesión lo perciben medianamente favorable. Lo que significa que el trabajo en equipo que realizan los profesionales de enfermería es moderadamente eficaz al igual que la cohesión, con una cooperación favorable. En la dimensión de trabajo en equipo, que de acuerdo a los ítems en relación a los resultados lo más sobresalientes son que **siempre** el 48,4% están comprometidos con los objetivos del servicio donde laboran, **casi siempre** 45,2% realizan diferentes funciones y tareas según necesidades, **a veces** el 35,5% coordinan capacitaciones, **a veces** 32,3% respetan la manera de pensar y actuar de sus colegas, **casi nunca** 35,5% reconocen de forma frecuente los éxitos individuales/colectivos y nunca el **6,5%** no se sienten bien con el equipo de enfermeras al que pertenecen.

Los resultados indican que el trabajo en equipo no se desarrolla en forma óptima por motivos que a veces no coordinan capacitaciones en el servicio donde laboran y no respetan la manera de pensar y actuar de las enfermeras sobre todo que no reconocen éxitos en consecuencia no se sientan bien al equipo de enfermeras que pertenecen; esta situación es aspecto negativo para la organización; dado que toda organización es un solo equipo, donde no existen barreras, divisionismos u objetivos divergentes entre las diferentes áreas, departamentos, secciones o turnos. Donde no solo no significa trabajar juntos, es toda una filosofía organizacional, es una forma de pensar diferente, es un cambio ganador que las instituciones han descubierto en los últimos años para hacer realmente que el trabajador se comprometa con los objetivos de la organización.³⁴

De ahí podemos observar que las profesionales de enfermería; perciben un conflicto por que no respetan la manera de pensar, que a veces reconocen éxitos y en consecuencia no se sienten bien al equipo al que pertenecen por eso importante el equipo porque supone identificar las fortalezas y debilidades del conjunto e individuales, y no solo de las partes sino es buscar mecanismos para mejorar continuamente la dinámica que se da entre las personas que lo conforman, ya que trabajar en equipo resulta provechoso no solo para una persona sino para todo el equipo involucrado. Nos traerá más satisfacción y nos hará más sociables, también nos enseñará a respetar las ideas de los demás y ayudar a los compañeros si es que necesitan nuestra ayuda.^{36 37}

Respecto de la dimensión cohesión los resultados demuestran que lo perciben medianamente favorable. Esto nos indica que más de la mitad de profesionales de enfermería perciben una cohesión **medianamente favorable** lo que quiere decir según Shaw que a veces los miembros de un se sienten atraídos mutuamente, además se relaciona con la atracción hacia el grupo y resistencia a abandonarlo, la moral o nivel de motivación que muestran sus miembros y la coordinación de esfuerzo para obtener objetivos comunes, donde coinciden con Festinger esta visión de cohesión relaciona de forma muy estrecha con atracción interpersonal, en otras palabras es aquella fuerza que obliga a no abandonar el grupo y continuar adherido a él. En la cohesión que de acuerdo a los ítems en relación a esta dimensión los resultados más sobresalientes son, que **a veces** se identifican con los objetivos con 45,2% y **casi nunca** se apoyan entre sí con 12,9%. Es así que Ivancevich indica que si la cohesión es elevada y el grupo acepta, coincide con

las metas organizacionales formales, su desempeño será positivo caso contrario la cohesión será negativo desde el punto de vista de la organización formal; Stuart y Laraia, afirma que la cohesión es una fibra básica en cualquier grupo, porque condiciona su duración o éxito; la cohesión es importante en un equipo porque lleva a un incremento en el rendimiento, y este incrementó a su vez conduce a un aumento de la cohesión de equipo donde se necesita que se apoyen mutuamente.⁴⁹ Como se puede observar en los resultados obtenidos muestran que en el hospital de Puno el clima organizacional respecto a la dimensión de cohesión está siendo afectado por que no se apoyan entre colegas y que a veces se identifican con los objetivos de su servicio en el que laboran lo resulta una cohesión débil es más tiende a crearse un clima desfavorable.

En consecuencia, con este nivel de percepción, donde se observa una cohesión débil, estaría conduciendo al profesional de enfermería a mantener una actitud indiferente hacia su puesto de trabajo, inclusive hacia su servicio por ende afectara la atención que se brinde a los pacientes críticos. Cabe resaltar que estos resultados obtenidos en el cuestionario realizado, se puede dar a consecuencia de las características que poseen los profesionales de enfermería de Puno; donde sus edades oscilan entre 35 a 64 años, tiempo de servicio de 2 a 35 años y el 62% tienen especialidad en el área, donde se puede afirmar que los profesionales de enfermería sus edades sobrepasan los 50 años.

En conclusión del cuadro se puede afirmar que los profesionales de enfermería que labora en el hospital de Puno respecto a las dimensiones que: el trabajo en equipo es medianamente favorable, la cooperación es favorable y la cohesión es medianamente favorable, eso manifiesta que no dan mucha importancia en la dimensión de trabajo en equipo y cohesión, esto no solo se observa entre las profesionales de enfermería sino dentro de todo el equipo de salud, ya que no motivan a un buen trabajo en equipo porque no reconocen éxitos de las enfermeras en caso de la cohesión la percepción es débil, estaría conduciendo a la enfermera a mantener una actitud de indiferencia o negativa hacia la organización.

Con relación al cuadro 3, en el hospital de Juliaca sobre las dimensiones de: trabajo en equipo y cohesión lo perciben medianamente favorable, en cuanto a cooperación al igual que el hospital de Puno es favorable. De acuerdo a los ítems realizados en el cuestionario resulto que; **a veces** respetan el pensar y actuar de la misma manera que **a veces** reconocen

éxitos, en ambos casos con un 52,4% y al igual que en el hospital de Puno los profesionales de Juliaca también respondieron que **casi nunca** coordina capacitaciones.

En consecuencia, el trabajo en equipo no se desarrolla en forma óptima esta situación es aspecto negativo para la organización, ya que la clave de un trabajo en equipo, es que los miembros tengan habilidades y experiencias complementarias, comprometidas con una meta en común y con una serie de objetivos específicos. Básicamente toda institución está compuesta por un grupo de personas, las cuales, deben trabajar en pro de un objetivo final previamente planificado, con planteamientos comunes y con responsabilidad mutua compartida.^{32, 33} Es así que el factor humano se convierte en una pieza fundamental en una organización de Salud que al ser aplicados estudios en el campo de la salud sobre clima organizacional en su puesto de trabajo, es un tema central de las instituciones de salud, debido a que la calidad del trabajo depende fundamentalmente de buen clima,² donde obteniendo estos resultados el beneficiado viene a ser el usuario.

Al respecto de la dimensión de cooperación la situación es diferente porque los profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas del Hospital Carlos Monje Medrano Julia perciben una cooperación favorable representado por 14 profesionales de enfermería de 21 de la población total, esto evidencia según Barnard⁵¹ que los miembros no actúan aisladamente, sino a través de interacciones con otras personas, para poder alcanzar sus objetivos de la mejor manera, donde las relaciones sociales como; las interacciones humanas, las personas involucradas se influyen mutuamente. Es así que las diferencias individuales juegan un papel importante porque cada persona tiene sus propias características, sus capacidades y sus limitaciones. Para poder superar sus limitaciones y ampliar sus capacidades, las personas necesitan cooperar entre sí para alcanzar en mejor forma sus objetivos.

A través de la participación personal y de la cooperación entre las personas surgen las organizaciones, donde la cooperación solo existe en una organización cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre si y alcanzar los objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual,²² el comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno. Sin embargo, estas

dependen en buena medida de las actividades, interacciones, trabajo en equipo, cooperación y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización.

Al respecto de la cohesión los profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas lo perciben medianamente favorable, de manera que afecta negativamente a la organización, de acuerdo a los ítems realizados en el cuestionario a diferencia del hospital de Puno muestra que **casi siempre** los profesionales de enfermería se identifican con los objetivos a comparación los profesionales de Puno que a **veces se** apoyan entre si y **casi siempre** se involucran en la resolución de problemas con 47,6%, esto nos da a resumir que los profesionales de enfermería del hospital de Juliaca son más unidas que las profesionales de enfermería de Puno. Denison refiere los grupos tienen cohesión en que ser miembro de ellos sea considerado algo positivo y los miembros se sienten atraídos por el grupo, donde también refiere Bastidas que la cohesión del grupo implica cuan bien están organizados, si los miembros se apoyan unos a otros o no, y si el grupo siente o no que sus esfuerzos están alcanzando algún grado de éxito, deben hacerlo con un equipo interdisciplinario con enfoques de trabajo complementarios, es decir, diferentes conocimientos prácticos y estilos de pensamiento creativo, puesto que las ideas suelen combinarse y actuar de maneras útiles y estimulantes, esto aunado con que los integrantes compartan el mismo entusiasmo por alcanzar las metas del equipo. Además, los integrantes deben mostrar una clara disposición a ayudar a sus compañeros durante los periodos difíciles y en contratiempos.

Por último, cada profesional de enfermería debe reconocer el conocimiento y la motivación, punto de vista singular que cada uno de los miembros del equipo pone sobre la mesa, ya que la cohesión es un vínculo mutuo que se forma entre los miembros de un grupo como resultado de esfuerzos concertados por un interés y propósito común; el grupo no puede concentrar toda su energía en una tarea común hasta tanto no se logre la cohesión. Cuando la cohesión no se evidencia en los miembros de una organización la situación puede cambiar en situaciones de crisis, donde los directivos tienen a responsabilizarse y a compartir sus decisiones.^{37, 41}

En conclusión, podemos deducir que en el Hospital de Juliaca los profesionales de enfermería con respecto a las dimensiones de trabajo en equipo y cohesión perciben un

clima medianamente favorable, estos resultados obtenidos se puede deber a que las características de los profesionales de enfermería de Juliaca poseen; edades entre 30 a 50 años, tiempo de servicio entre 3 a 31 años y el 81% posee especialidad, solo con 19% con un grado de especialidad y maestría. Esto quiere decir que los profesionales de enfermería de Juliaca sus edades no sobrepasan de los 50 años.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

La percepción del clima organizacional que tienen los profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas de los Hospitales Manuel Núñez Butrón Puno y Carlos Monje Medrano Juliaca 2015; perciben un clima medianamente favorable.

SEGUNDA:

Los profesionales de enfermería del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno que laboran en áreas críticas, perciben una cohesión y un trabajo en equipo medianamente favorable, así como la cooperación favorable.

TERCERA:

Los profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas del Hospital Carlos Monje Medrano Juliaca perciben trabajo en equipo y cohesión medianamente favorable con el mismo porcentaje y cooperación favorable.

RECOMENDACIONES

A LOS HOSPITALES CARLOS MONJE MEDRANO Y MANUEL NUÑEZ BUTRON:

- A la unidad de gestión de calidad, implementar políticas de educación continua y permanente, para que el profesional de enfermería sea actualizado en el conocimiento técnico-científico continuo, donde promueva el desarrollo profesional e interacción en el equipo de salud.
- Al departamento de enfermería, implementar programa de educación continúa considerando la capacitación al profesional de enfermería de ambos hospitales que contemple el clima organizacional favorable.
- Elaborar e ejecutar talleres en clima organizacional que permitan; el desarrollo profesional e incrementar sus competencias en sus respectivas áreas donde laboran logrando el beneficio de las enfermeras como también para la institución.

A LAS PROFESIONALES DE ENFERMERIA DE CADA HOSPITAL DE LAS ÁREAS CRÍTICAS:

- Muestren interés en capacitarse en temas de trabajo en equipo y cohesión, que permitan mejorar un clima organizacional favorable.
- Esforzarse en aportar ideas que este dentro de las metas de cada servicio al que pertenecen identificándose con los objetivos.

A LAS BACHILLERES DE ENFERMERIA:

- Realizar estudios de tipo longitudinal sobre clima organizacional considerando varios ámbitos.

BIBLIOGRAFÍA

1. Yaikenich S. efectos de la innovación de la organización. Editorial Interamericana. 2005. Argentina
2. Sanchez k. clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las micro redes cuñumbuque y tabalosos. [Tesis]. Universidad Nacional de San Martín. Tara poto. Octubre 2010. [Disponible en:] <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>
3. Estrategias para mejorar el clima organizacional en Confitería El Loro C.A. [Tesis] Universitario En Administración Banca y Finanzas. [Disponible en:] <http://www.monografias.com/trabajos22/clima-organizacional/clima-organizacional.shtml> Puch M, Chávez D.
4. Universo laboral. Clima laboral en la empresa. No seas parte del problema. [Revista en internet] 2015 México [Acceso 26 de agosto 2015] Disponible en: <http://www.revistauniversolaboral.com/universolaboral2/index.php/deinteres/coaching/item/439-clima-laboral-en-la-empresa-no-seas-parte-del-problema.html>
5. Organización mundial del comercio. [Disponible en:] https://www.wto.org/spanish/tratop_s/trips_s/igo_s.htm
6. Miranda e. Cohesión de grupo. [Disponible en:] <https://sites.google.com/site/todorganizacion/home/influencia/cohesion-de-grupo>
7. Moreira J. “Clima organizacional y estrés en una unidad de alto riesgo”. [Tesis]. Carabueñas - Gijón. 2000. [Disponible en:] http://www.sesp.mor.edu.ve/sclim.php?pid=sci_arttext
8. Santes M. Aplicación de principios bioéticos y clima organizacional de enfermería. [Tesis]. Facultad de Enfermería. Veracruz. 2009.
9. Ministerio de Salud. Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. [Documento técnico] 2009 Agosto. [Acceso 26 de agosto 2015]; segunda edición. [Disponible en:] http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia_clima.pdf
10. Aredondo B. Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto. [Tesis]. Universidad Nacional Mayor De San Marcos. 2008. Facultad de Medicina Humana. Lima.

11. Gestión. El diario de economía y negocios del Perú. [Internet] Perú. 2014 agosto 18 [Acceso 11 de junio del 2015]. Disponible en: <http://gestion.pe/empleo-managemen/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-laborales-2105975>
12. Monteza N. Influencia de clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital Es Salud Chiclayo, 2010. [tesis Escuela de Postgrado de Enfermería]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
13. Alegre M. Clima Organizacional del profesional de enfermería que laboran en el Hospital Regional Manuel Núñez Butron Puno. [Tesis]. Facultad de Enfermería 2004. Universidad Nacional del Altiplano Puno.
14. Aldana O. clima organizacional de enfermería Hospital General de Veracruz. [Tesis]. 2009. México.
15. Ancasi P. Diagnóstico del clima organizacional de la División Materno Infantil Hospital del Sur Case Es salud. 2009. [Tesis]. Arequipa. Universidad San Agustín.
16. Dorado B. Clima Organizacional y nivel de satisfacción laboral en profesionales de Enfermería que laboran en áreas críticas de Puno y Juliaca 2008. [Tesis profesional]. Facultad de enfermería. Universidad nacional del Altiplano.
17. Villalba Z. Clima organizacional y calidad de atención de enfermería del servicio de medicina en Hospital Carlos Monje Medrano Juliaca. 2011. [Tesis]. Facultad de enfermería. Universidad Nacional del Altiplano. Puno.
18. Crane, A. y Crofts, D. B., The organizational climate of schools, University of Chicago, Chicago, 1963. Citado por: Brunet, L. 2011. El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas, págs. 48, 49.
19. Definición de percepción. Disponible en: www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf
20. Vargas L. sobre el concepto de percepción. Alteridades Redalyc [Revista en línea] Vol. 4 núm. 8. 1994, pp. 47-53. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa. México [Acceso 19 de octubre del 2015] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004>
21. Dorta A. Centro de desarrollo gerencial. Un espacio para el aprendizaje. Definiciones. 07 enero 2013. [Acceso 19 de octubre de 2015]. [Disponible en:] <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.pe/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html>

22. Chiavenato I. Administración de recursos humanos, 2da edición, editorial atlas S.S. Santa Fe de Bogotá Colombia Pág. 22
23. Palma S. Motivación y Clima Laboral en Personal de Entidades Universitarias. [Monografía en Internet] 2006. [Acceso 27 abril 2011].
[Disponible en:] <http://www.ilustrados.com/documentos/motivayclima.doc>
24. Méndez C. Clima organizacional en Colombia, Bogotá. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Centro Editorial Universidad del Rosario. 2006.
25. Ministerio de salud. Curso de gestión en las redes de establecimientos y servicios de salud. Programa de fortalecimiento de servicios de salud. Lima. 2010.
[Disponible en:] <http://www.minsa.gob.pe>
26. Litwin y Stinger. Gestión de la cultura y clima organizacional. [Internet] Las nueve dimensiones del clima organizacional. Publicado el 21 de Julio 2015 a las 6:14 pm.
[Disponible en:]
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/07/nueve-dimensiones-clima-organizacional/>
27. García M. Robbins A. Diagnóstico del clima organizacional del departamento de educación. [Tesis]. México. Universidad de Guanajuato. 2009.
28. Alvares S. Clima Organizacional. Cultura y Clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología. Centro de Salud Manual Bonilla – Punta. [Tesis]. Universidad Mayor de San Marcos. Agosto. 2001. Lima Perú.
29. Vidaurre R. Diagnóstico del clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones de el salvador. Setiembre 2009. [Tesis]. Antiguo Cuscatlan. Universidad Dr. José Matías Delgado.
30. Bustos, Paulina, Miranda, Mauricio, et al. [Internet] Clima Organizacional, [Acceso 25 de julio del 2017]. [Disponible en:]
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/cliio.htm>
31. Puertas M. Factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería. 2004. [Tesis Doctoral]. Venezuela. Facultad de Doctorado en Ciencias de la Educación. Universidad Santa María.
32. Alvares S. Clima Organizacional. Cultura y Clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología. Centro de Salud Manual

- Bonilla – Punta. [Tesis]. Universidad Mayor de San Marcos. Agosto. 2001. Lima. Perú.
33. Smith J. Trabajo en equipo. Organización de los Estados Americanos. [Acceso 18 de octubre]. 2009. [Disponible en:]
www.reddiscapacidad.org/uploads/Trabajo_en_equipo_ppt
34. Riquelme, Cruz y Martínez, L. 2001. Clima organizacional. [On line]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos6/cliior/cliior.shtml>.
35. Marriner A. Manual para administración de enfermería. Editorial Mosby. 2002. México.
36. Nelson E. Un escenario para trabajar en equipo pedagógico del colegio San Luis Gonzaga. [Acceso 22 de octubre de 2015]. [Disponible en:] <http://www.gestiopolis.com/canales5/rrhh/elaulaun.htm>
37. Everardo J. Trabajo en equipo. Network de Psicología Organizacional. 2008. Asociación Oaxaqueña de Psicología A. C. México.
38. Fundamentos del Trabajo en Equipo: Los Equipos Eficaces. Unidad. Pág. (10-12). [Disponible en:]
http://www.trabajo_equipo/documentos/losequiposeficaces.com
39. Chiavenato, Martínez. Trabajo en equipo clima laboral. Sábado 9 de febrero de 2013. [Acceso 15 de octubre del 2015]. Monagas Venezuela. 2013 [Disponible en:]. <http://climalaboraltrabajoedequipo.blogspot.pe/>
40. Anay O. Trabajo en Equipo Unidad V. Curso de Administración y Finanzas [Online] Perú 2005. [Disponible en:]
<http://www.monografias.com/trabajos26/liderazgo-y-equipo/liderazgo-y-equipo.shtml>
41. Bernard. Cooperación y cohesión Institucional. [Acceso 10 de junio del 2015]. Disponible en: <http://gapsea.tripod.com/intercambio.htm>
42. Vallejo M. trabajo en equipo y cooperación. Escuela de administración pública. Región de Murcia.
43. García B. Características de la cooperación. 2012. [Disponible en:]
<http://es.slideshare.net/beatrizdoris/caracteristicas-de-la-cooperacion>
44. Rincón J. Intercambio, Cooperación e Integración. Universidad Simón Rodríguez. 1998. Venezuela [Disponible en:]
<http://gapsea.tripod.com/intercambio.htm>

45. Bastidas J, Estrada J, Rivera G. clima Organizacional y su incidencia en la calidad de los servicios de Cedenar, Empopaste y Telenariño. Código ISPN de la publicación. Colombia 2003. [monografía]. Disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos14/servpublicos/servpublicos.htm>
46. Denison D. Cultura organizacional y clima organizacional. Editorial Lanus. 2000. S. New York.
47. Keith, Carron, Shaw, etc. Cooperación y cohesión Institucional. [Acceso 10 de junio del 2015]. Disponible en: <http://gipsea.tripod.com/intercambio.htm>
Landers y Luenchen.
48. Fundación per a la Universidad Oberta de Catalunya.[Disponible en:]
http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/695/XW09_80542_00395/web/main/m2/v1_2_3.html
49. Gonzales O., Ivancevich, Stuart y Laraia. Cohesión de equipo. [Revista]. Buenos aires. 2007 [Disponible en:] <http://www.efdeportes.com/efd114/cohesion-de-equipo.htm>
50. Rosas C. (2000). Indicadores de cohesión grupal a considerar para su diagnóstico. Acta odontología Venezuela. Artículo N°5. Volumen N°39. [Disponible en:]
http://www.actaodontologica.com/ediciones/2001/2/indicadores_cohesion_grupal.asp
51. Pineda B, Alvarado E, Canales F. Metodología de la investigación. 2ª ed. Washington. Organización panamericana de la Salud; 1994: pág.; 81-83.
52. Aguilar R. Diagnóstico del clima organizacional en las direcciones regionales de Salud Ayacucho, Huancavelica y la Dirección de Salud Andahuaylas. 2006. [Tesis].
53. Díaz D. Auditoria de clima y Cultura organizacional. Editorial Serie, España 2006.

ANEXOS

ANEXO N°01

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORÍAS	ÍNDICE
<p>Percepción del Clima organizacional del profesional de enfermería de los Hospitales Manuel Núñez Butrón Puno y Carlos Monje Medrano Juliaca, 2015.</p> <p>Es la impresión o imagen mental de las circunstancias, compartidas por las enfermeras de los Hospitales respecto al trabajo, ambiente físico en que este se desenvuelve, expresado mediante el trabajo en equipo, cooperación y cohesión.</p>	<p>Trabajo en equipo:</p>	1. En su servicio hay respeto, consideración por la manera de pensar, sentir y actuar de sus colegas.	Siempre (S) Casi siempre(CS) A veces(AV) Casi nunca(CN) Nunca (N)	5 4 3 2 1
		2. Las enfermeras están comprometidos con los objetivos del servicio donde trabaja.	Siempre (S) Casi siempre(CS) A veces(AV) Casi nunca(CN) Nunca (N)	5 4 3 2 1
		3. Las enfermeras de su servicio tienen confianza y comprende las funciones de cada miembro.	Siempre (S) Casi siempre(CS) A veces(AV) Casi nunca(CN) Nunca (N)	5 4 3 2 1
		4. Usted se siente bien con el equipo de enfermeras al que pertenece.	Siempre (S) Casi siempre(CS) A veces(AV) Casi nunca(CN) Nunca (N)	5 4 3 2 1
		5. En la toma de decisiones respecto al desarrollo del servicio, participan todas sus colegas.	Siempre (S) Casi siempre(CS) A veces(AV) Casi nunca(CN) Nunca (N)	5 4 3 2 1
		6. En su servicio se realizan diferentes funciones y tareas, según las necesidades.	Siempre (S) Casi siempre(CS) A veces(AV) Casi nunca(CN) Nunca (N)	5 4 3 2 1
		7. las enfermeras se sienten libres para poder expresar opiniones, pensamiento y sentimiento sin ningún temor.	Siempre (S) Casi siempre(CS) A veces(AV) Casi nunca(CN) Nunca (N)	5 4 3 2 1
		8. en su servicio se reconoce de forma frecuente los éxitos individuales y colectivos.	Siempre (S) Casi siempre(CS) A veces(AV) Casi nunca(CN) Nunca (N)	5 4 3 2 1
		9. En su servicio los trabajos de capacitación se realizan con coordinación.	Siempre (S) Casi siempre(CS) A veces(AV) Casi nunca(CN) Nunca (N)	5 4 3 2 1

Van ...

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORÍAS	ÍNDICE
<p>Percepción del Clima organizacional del profesional de enfermería de los Hospitales Manuel Núñez Butrón Puno y Carlos Monje Medrano Juliaca, 2015.</p> <p>Es la impresión o imagen mental de las circunstancias, compartidas por las enfermeras de los Hospitales respecto al trabajo, ambiente físico en que este se desenvuelve, expresado mediante el trabajo en equipo, cooperación y cohesión.</p>	Cooperación	1. Si alguien necesita su ayuda, usted coopera con él.	Siempre (S) Casi siempre(CS) A veces(AV) Casi nunca(CN) Nunca (N)	5 4 3 2 1
		2. En su servicio existe solidaridad de ayuda entre las enfermeras.	Siempre (S) Casi siempre(CS) A veces(AV) Casi nunca(CN) Nunca (N)	5 4 3 2 1
		3. En su servicio las decisiones se toman según la opinión de la mayoría.	Siempre (S) Casi siempre(CS) A veces(AV) Casi nunca(CN) Nunca (N)	5 4 3 2 1
		4. En su servicio se siente un trato amable.	Siempre (S) Casi siempre(CS) A veces(AV) Casi nunca(CN) Nunca (N)	5 4 3 2 1
		5. Las enfermeras del servicio se esfuerzan en aportar ideas innovadoras.	Siempre (S) Casi siempre(CS) A veces(AV) Casi nunca(CN) Nunca (N)	5 4 3 2 1
		6. Las enfermeras cumplen con las normas internas de su servicio.	Siempre (S) Casi siempre(CS) A veces(AV) Casi nunca(CN) Nunca (N)	5 4 3 2 1
		7. La jefa de enfermería alienta el espíritu de cooperación entre las enfermeras.	Siempre (S) Casi siempre(CS) A veces(AV) Casi nunca(CN) Nunca (N)	5 4 3 2 1
		8. Si alguien necesita su ayuda, usted coopera con él.	Siempre (S) Casi siempre(CS) A veces(AV) Casi nunca(CN) Nunca (N)	5 4 3 2 1
		9. En su servicio existe solidaridad de ayuda entre las enfermeras.	Siempre (S) Casi siempre(CS) A veces(AV) Casi nunca(CN) Nunca (N)	5 4 3 2 1

Van ...

... Vienen

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORÍAS	ÍNDICE
<p>Percepción del Clima organizacional del profesional de enfermería de los Hospitales Manuel Núñez Butrón Puno y Carlos Monje Medrano Juliaca, 2015.</p> <p>Es la impresión o imagen mental de las circunstancias, compartidas por las enfermeras de los Hospitales respecto al trabajo, ambiente físico en que este se desenvuelve, expresado mediante el trabajo en equipo, cooperación y cohesión.</p>	Cohesión	1. Usted siente vinculación de apoyo entre sus colegas.	Siempre (S) Casi siempre(CS) A veces(AV) Casi nunca(CN) Nunca (N)	5 4 3 2 1
		2. Las enfermeras se involucran en la resolución de problemas.	Siempre (S) Casi siempre(CS) A veces(AV) Casi nunca(CN) Nunca (N)	5 4 3 2 1
		3. En las reuniones se observa participación activa entre las enfermeras del servicio.	Siempre (S) Casi siempre(CS) A veces(AV) Casi nunca(CN) Nunca (N)	5 4 3 2 1
		4. Las enfermeras se identifican con los objetivos de su servicio.	Siempre (S) Casi siempre(CS) A veces(AV) Casi nunca(CN) Nunca (N)	5 4 3 2 1
		5. Las enfermeras unen fuerzas para lograr metas de su servicio.	Siempre (S) Casi siempre(CS) A veces(AV) Casi nunca(CN) Nunca (N)	5 4 3 2 1

ANEXO N°02

Universidad Nacional del Altiplano

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Señor (a) licenciada (o), esta encuesta es de carácter anónimo. Llene los datos solicitados en el contenido de la información general y seguidamente lea cada enunciado y responda marcando con una equis (X) en el espacio que usted considere apropiado de acuerdo a la percepción que se detalla a continuación las siglas:

- Siempre (S)
- Casi siempre (CS)
- A veces (AV)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

DATOS GENERALES:

Servicio en el que labora.....

Sexo: M () F () Edad:..... Tiempo de servicio:.....

Estudios de Post grado: Especialidad () Maestría () Doctorado ()

Fecha:..... Hospital: Puno () Juliaca ()

TRABAJO EN EQUIPO		S	CS	AV	CN	N
1	En su servicio hay respeto, consideración por la manera de pensar, sentir y actuar de sus colegas.					
2	Las enfermeras están comprometidas con los objetivos del servicio donde trabaja.					
3	Las enfermeras de su servicio tienen confianza y comprende las funciones de cada miembro.					
4	Usted se siente bien con el equipo de enfermeras al que pertenece.					
5	En la toma de decisiones respecto al desarrollo del servicio, participan todas sus colegas					
6	En su servicio se realizan diferentes funciones y tareas, según las necesidades.					
7	Las enfermeras se sienten libres para poder expresar opiniones, pensamiento y sentimiento sin ningún temor.					
8	En su servicio se reconoce de forma frecuente los éxitos individuales y colectivos					
9	En su servicio los trabajos de capacitación se realizan con coordinación.					
COOPERACION						
10	Si alguien necesita su ayuda, usted coopera con él					
11	En su servicio existe solidaridad de ayuda entre las enfermeras.					
12	En su servicio las decisiones se toman según la opinión de la mayoría					
13	En su servicio se siente un trato amable.					
14	Las enfermeras del servicio se esfuerzan en aportar ideas innovadoras					
15	Las enfermeras cumplen con las normas internas de su servicio.					
16	La jefa de enfermería alienta el espíritu de cooperación entre las enfermeras.					
COHESION						
17	Usted siente vinculación de apoyo entre sus colegas.					
18	Las enfermeras se involucran en la resolución de problemas					
19	En las reuniones se observa participación activa entre las enfermeras del servicio					
20	Las enfermeras se identifican con los objetivos de su servicio					
21	Las enfermeras unen fuerzas motivadoras para lograr metas de su servicio					

ANEXO N°03

Puno, 05 de enero de 2016.

Mg.

ASUNTO: Participación como juez experto para validación de instrumento de recolección de datos.

Referente: Proyecto de investigación

De mi mayor consideración:

Tengo bien saludarle y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que la bachiller de la Universidad Nacional del Altiplano, la tesista: Anita Luzbetty Colque Ito.

Está elaborando el proyecto de investigación "Percepción del clima organizacional en profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas de los Hospitales Manuel Núñez Butrón, Puno y Carlos Monje Medrano Juliaca, 2015.", encontrándose en la etapa de validación del instrumento y recolección de datos. Dada su trayectoria académica se le solicita su participación como juez experto para la validación del instrumento de recolección de datos, para lo cual se adjunta el resumen del proyecto e instrumento.

Agradeciendo su atención al presente reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,

Directora y Asesora

Bachiller

ANEXO N°04

APRECIACIÓN AL INSTRUMENTO

Nº	CRITERIOS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		(1) SI	(2) NO	
1	El instrumento responde al planteamiento del problema			
2	El instrumento responde a los objetivos a investigar			
3	El instrumento responde a la operacionalización de las variables			
4	La estructura que presenta el instrumento es secuencial			
5	Los términos utilizados son comprensibles			
6	El lenguaje utilizado se adecua a la población de estudio.			
7	El número de ítems es adecuado.			
8	Se debe incrementar el número de ítems (Qué y cuantos)			
9	Se debe eliminar el N° de ítems (Cuales)			
10	Guarda correspondencia cada técnica con su respectivo <u>instrumento</u>			

ANEXO N°05

TABLA DE PROBABILIDADES ASOCIADAS CON VALORES TAN PEQUEÑOS COMO LOS VALORES DE X EN LA PRUEBA BINOMIAL

Respuestas nulas

N°	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
5	.031	.188	.500	.812	.969											
6	.016	.109	.344	.656	.891	.934										
7	.006	.62	.227	.500	.773	.938	.992									
8	.004	.035	.145	.363	.637	.855	.965	.996								
9	.002	.020	.090	.254	.500	.746	.910	.980	.998							
10	.001	.011	.055	.172	.377	.623	.828	.945	.989	.999						
11		.006	.033	.113	.274	.500	.726	.867	.967	.994						
12		.003	.019	.073	.194	.387	.613	.806	.927	.931	.997					
13		.002	.011	.016	.133	.291	.500	.709	.967	.954	.989	.998				
14		.001	.006	.029	.090	.212	.395	.605	.788	.910	.971	.994	.997			
15			.004	.018	.059	.151	.304	.500	.696	.849	.911	.982	.996			
16			.002	.011	.038	.105	.227	.402	.598	.773	.875	.962	.989	.998		
17			.001	.006	.025	.072	.116	.315	.500	.685	.834	.928	.975	.996	.999	
18			.001	.004	.015	.045	.119	.240	.407	.593	.760	.881	.952	.985	.996	.999
19				.002	.010	.032	.084	.180	.324	.500	.676	.820	.916	.969	.990	.998
20				.001	.006	.021	.058	.132	.252	.412	.588	.749	.869	.942	.979	.994
21				.001	.004	.013	.039	.095	.192	.332	.500	.668	.808	.905	.961	.987
22					.002	.008	.026	.067	.143	.262	.416	.584	.738	.857	.933	.974
23					.001	.005	.017	.047	.105	.202	.339	.500	.661	.768	.895	.953
24					.001	.003	.011	.032	.076	.154	.271	.419	.581	.729	.846	.924
25						.002	.007	.022	.054	.115	.212	.345	.500	.655	.766	.885

ANEXO N°06

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

**PRUEBA BINOMIAL SEGÚN TÉCNICA DE ANÁLISIS DE CONCORDANCIA
ENTRE JUECES EXPERTOS (P<0.5)**

ITEMS	Juez1	Juez2	Juez3	Juez4	Juez5	Puntaje de los jueces por ítem	Prueba binomial P<0.5
1.	0	1	1	1	1	4	P=0.188
2.	1	1	1	1	1	5	P=0.031
3.	1	1	1	1	1	5	P=0.031
4.	0	1	1	1	1	4	P=0.188
5.	0	1	0	0	1	2	P=0.812
6.	0	1	1	1	1	4	P=0.188
7.	1	1	1	1	1	5	P=0.031
8.	0	1	1	0	1	3	P=0.500
9.	0	1	1	1	1	4	P=0.188
10.	1	1	1	1	0	4	P=0.188
TOTAL	4	10	9	8	9	40	

- ❖ Respuestas nulas: NO = 0; en total 10
- ❖ Respuestas correctas: SI = 1; en total 40

1. Tenemos un total de 50 ítems (10 ítems por 5 jueces) de las cuales 40 son (1) Y 10 son (0).

Aplicamos la siguiente fórmula, donde:

- * B= grado de concordancia entre jueces
- * Ta= N° total de acuerdos
- * Td= N° total de desacuerdos

$$B = \frac{Ta \times 100}{Ta + Td}$$

Reemplazamos por los valores obtenidos:

$$B = (40/50) \times 100$$

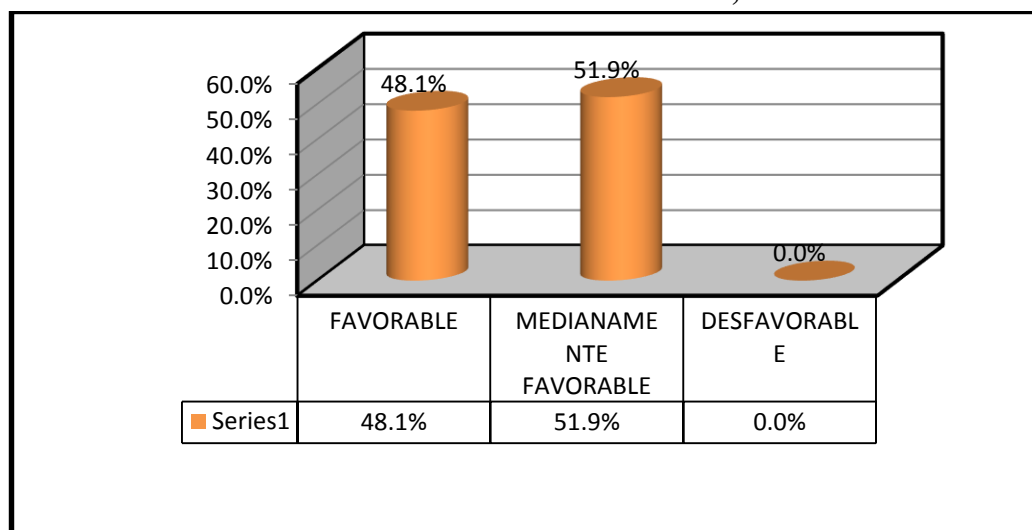
$$B = 80\%$$

El resultado es que el 80% de las respuestas de los jueces concuerdan.

Según la prueba binomial las evaluaciones por cada ítem no deben exceder ($P < 0.5$), lo cual en el ítem N° 05 (los términos utilizados son comprensibles), el valor de $P = 0.812$ donde el resultado es mayor a 0.5. Por lo tanto, se debe reestructurar definición de términos, comprensión de términos y claridad de ítems, respecto al resultado de juicio de expertos se pasó a corregir el instrumento con las observaciones de cada juez y en base al resultado de que el 80% de las respuestas concuerdan los jueces expertos.

ANEXO N°07

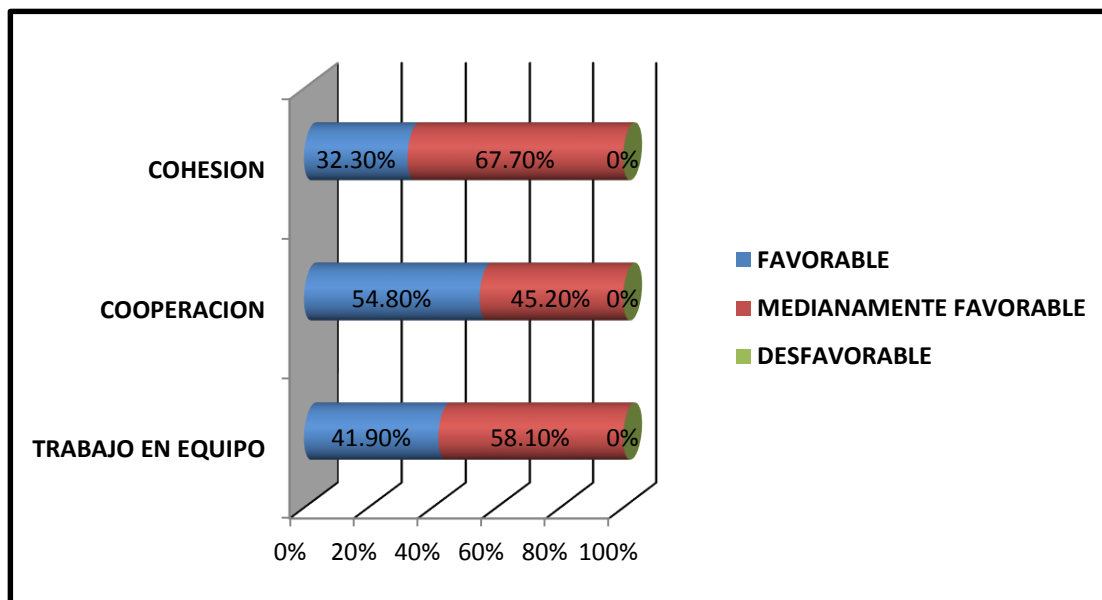
PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN ÁREAS CRÍTICAS DE LOS HOSPITALES PUNO Y JULIACA, 2015



FUENTE: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería de los Hospitales de Puno y Juliaca, 2015.

ANEXO N°08

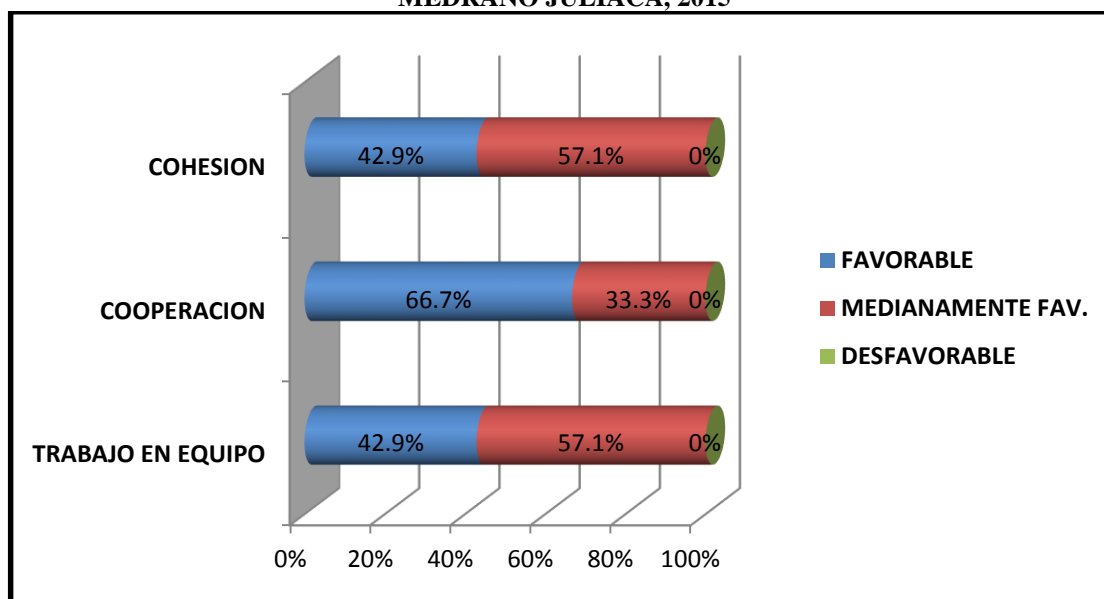
PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL RESPECTO A LAS DIMENSIONES: TRABAJO EN EQUIPO, COOPERACIÓN Y COHESIÓN, DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN DE PUNO, 2015



FUENTE: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería de los Hospitales de Puno y Juliaca, 2015

ANEXO N°09

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL RESPECTO A LAS DIMENSIONES: TRABAJO EN EQUIPO, COOPERACIÓN Y COHESIÓN, DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO JULIACA, 2015



FUENTE: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería de los Hospitales de Puno y Juliaca, 2015

ANEXO N°10

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL RESPECTO A LA DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO DE LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN PUNO, 2015

TRABAJO EN EQUIPO	Siempre	%	Casi Siempre	%	A Veces	%	Casi Nunca	%	Nunca	%	Total	%
Respetan el pensar y actuar.	6	6,2	11	35,5	10	32,3	4	12,9		0,0	31	100,0
Compromiso con los objetivos	15	48,4	7	22,6	9	29,0		0,0		0,0	31	100,0
Confianza entre sus miembros	9	29,0	12	38,7	7	22,6	3	9,7		0,0	31	100,0
Se siente bien con el equipo	11	35,5	10	32,3	6	19,4	2	6,5	2	6,5	31	100,0
Participan en decisiones	11	35,5	9	29,0	5	16,1	4	12,9	2	6,5	31	100,0
Realizan funciones y tareas	11	35,5	14	45,2	4	12,9	2	6,5		0,0	31	100,0
Existe libre expresión	9	29,0	11	35,5	7	22,6	2	6,5	2	6,5	31	100,0
Reconocen éxitos	4	12,9	7	22,6	7	22,6	11	35,5	2	6,5	31	100,0
Coordinan capacitaciones	8	25,8	6	19,4	11	35,5	5	16,1	1	3,2	31	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería de los Hospitales de Puno y Juliaca, 2015

ANEXO N°11

PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL RESPECTO A LA DIMENSION COOPERACION DE LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN AREAS CRITICAS DEL HOSPITAL MANUEL NUÑEZ BUTRON PUNO

COOPERACION	Siempre	%	Casi Siempre	%	A veces	%	Casi Nunca	%	Nunca	%	Total	%
Si necesitan ayuda, coopera	21	67,7	7	22,6	3	9,7		0,0		0	31	100,0
Existe solidaridad	6	19,4	14	45,2	9	29,0	1	3,2	1	3,2	31	100,0
Las decisiones son por mayoría	14	45,2	10	32,3	7	22,6		0,0		0	31	100,0
Siente un trato amable	7	22,6	14	45,2	9	29,0		0,0	1	3,2	31	100,0
Se esfuerzan por innovar	5	16,1	13	41,9	11	35,5	2	6,5		0	31	100,0
Cumplen con normas	8	25,8	17	54,8	6	19,4		0,0		0	31	100,0
Alientan cooperación los fejes	4	12,9	12	38,7	10	32,3	1	3,2	4	12,9	31	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería de los Hospitales de Puno y Juliaca, 2015

ANEXO N°12

PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL RESPECTO A LA DIMENSION COHESION DE LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN AREAS CRITICAS DEL HOSPITAL MANUEL NUÑEZ BUTRON PUNO

COHESION	Siempre	%	Casi Siempre	%	A veces	%	Casi Nunca	%	Nunca	%	Total	%
Se apoyan entre si	7	22,6	13	41,9	7	22,6	4	12,9		0	31	100,0
Se involucran en la resolución de problemas	8	25,8	8	25,8	13	41,9	1	3,2		0	31	100,0
Participan en reuniones activamente	6	19,4	12	38,7	12	38,7	1	3,2		0	31	100,0
Se identifican con los objetivos	3	9,7	10	32,3	14	45,2	1	3,2	3	9,7	31	100,0
Motivan para lograr metas	9	29,0	8	25,8	13	41,9	1	3,2		0	31	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería de los Hospitales de Puno y Juliaca, 2015

ANEXO N°13

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL RESPECTO A LA DIMENSIÓN TRABAJO
EN EQUIPO DE LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN ÁREAS CRITICAS DEL
HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO JULIACA**

TRABAJO EN EQUIPO	Siempre	%	Casi Siempre	%	A Veces	%	Casi Nunca	%	Nunca	%	Total	%
Respetan el pensar y actuar.	6	28,6	4	19,0	11	52,4		0,0	0	0,0	21	100,0
Hay compromiso con los objetivos	7	33,3	11	52,4	3	14,3		0,0	0	0,0	21	100,0
Confianza entre sus miembros	7	33,3	7	33,3	7	33,3		0,0	0	0,0	21	100,0
Se siente bien con el equipo	4	19,0	6	28,6	10	47,6	1	4,8	0	0,0	21	100,0
Participan en decisiones	3	14,3	12	57,1	4	19,0	2	9,5	0	0,0	21	100,0
Realizan funciones y tareas	11	52,4	6	28,6	4	19,0		0,0	0	0,0	21	100,0
Existe libre expresión	6	28,6	10	47,6	5	23,8		0,0	0	0,0	21	100,0
Reconocen éxitos	3	14,3	3	14,3	11	52,4	3	14,3	0	0,0	21	100,0
Coordinan capacitaciones	4	19,0	7	33,3	3	14,3	7	33,3	0	0,0	21	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería de los Hospitales de Puno y Juliaca, 2015

ANEXO N° 14

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL RESPECTO A LA DIMENSIÓN
COOPERACIÓN DE LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN ÁREAS CRITICAS DEL
HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO JULIACA**

COOPERACION	Siempre	%	Casi Siempre	%	A Veces	%	Casi Nunca	%	Nunca	%	Total	%
Si necesitan ayuda, coopera	15	71,4	5	23,8	1	4,8		0	0	0	21	100
Existe solidaridad	8	38,1	6	28,6	5	23,8	1	4,8	1	4,8	21	100
Las decisiones son por mayoría	9	42,9	7	33,3	4	19,0	1	4,8		0,0	21	100
Siente un trato amable	5	23,8	9	42,9	4	19,0	3	14,3		0,0	21	100
Se esfuerzan por innovar	2	9,5	8	38,1	9	42,9	1	4,8	1	4,8	21	100
Cumplen con normas	5	23,8	8	38,1	5	23,8	3	14,3		0,0	21	100
Alientan cooperación los jefes	8	38,1	2	9,5	7	33,3	4	19,0		0,0	21	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería de los Hospitales de Puno y Juliaca, 2015

ANEXO N°15

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL RESPECTO A LA DIMENSIÓN COHESIÓN
DE LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL
CARLOS MONJE MEDRANO JULIACA**

COHESION	Siempre	%	Casi Siempre	%	A Veces	%	Casi Nunca	%	Nunca	%	Total	%
Se apoyan entre si	4	19,0	9	42,9	7	33,3		0,0	1	4,8	21	100,0
Se involucran en la resolución de problemas	2	9,5	10	47,6	8	38,1	1	4,8		0,0	21	100,0
Participan en reuniones activamente	2	9,5	12	57,1	6	28,6	1	4,8		0,0	21	100,0
Se identifican con los objetivos	3	14,3	14	66,7	4	19,0		0,0		0,0	21	100,0
Motivan para lograr metas	3	14,3	9	42,9	8	38,1	1	4,8		0,0	21	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería de los Hospitales de Puno y Juliaca, 2015

EVIDENCIA



Aplicación del instrumento al profesional de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monje Medrano - Juliaca



Aplicación del instrumento al profesional de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Carlos Monje Medrano - Juliaca



Aplicación del instrumento al profesional de enfermería del servicio Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Carlos Monje Medrano - Juliaca