



UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”

ESCUELA DE POSTGRADO

CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ, 2018

Tesis para optar el grado de maestro
en Gestión y Gerencia en los Servicios de la Salud

ELI EDELINA SOLIS SALAZAR

Asesora: **Dra. BIBIANA MARÍA LEÓN HUERTA**

Huaraz - Ancash - Perú

2021

REGISTRO N° T0790



FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN, CONDUCENTES A OPTAR TÍTULOS PROFESIONALES Y GRADOS ACADÉMICOS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

1. Datos del autor:

Apellidos y Nombres: ELI EDELINA SOLISSALAZAR

Código de alumno: 2017.37.27.9.AQ Teléfono: 969963845

E-mail: eesoliss28@gmail.com D.N.I. n°: 42327807

(En caso hay más autores, llenar un formulario por autor)

2. Tipo de trabajo de Investigación:

- Tesis Trabajo de Investigación
 Trabajo Académico

3. Trabajo de Investigación para optar el grado de:

GESTIÓN Y GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD

4. Título del trabajo de Investigación:

CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ, 2018

5. Escuela:

6. Programas:

7. Asesor:

Apellidos y nombres LEÓN HUERTA BIBIANA MARÍA D.N.I.n°: 31674771

E-mail: bleonh@unasam.edu.pe ID ORCID: 0000-0003-0849-3834

8. Referencia bibliográfica:

9. Tipo de acceso al Documento:

- Acceso público* al contenido completo. Acceso
 restringido** al contenido completo

Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundirlo en el Repositorio Institucional, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso de que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:



10. Originalidad del archivo digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.



Firma del autor

11. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para las investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica.



El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Recolector Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".


12. Para ser verificado por la Dirección del Repositorio Institucional

Fecha de Acto de sustentación:

Huaraz, 03/03/2020

Firma:




Varillas William Eduardo
Asistente en Informática y Sistemas
- UNASAM -

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.



UNIVERSIDAD NACIONAL
"SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO"
ESCUELA DE POSTGRADO

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Los miembros del Jurado de Sustentación de Tesis, que suscriben, reunidos en acto público en el auditorio de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo" para calificar la Tesis presentada por la:

Bachiller: **ELI EDELINA SOLIS SALAZAR**

Título: **"CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ, 2018".**

Después de haber escuchado la sustentación, las respuestas a las preguntas y observaciones finales, la declaramos:

Aprobado con Mención, con el calificativo de dieciocho (18)

De conformidad al Reglamento General a la Escuela de Postgrado y al Reglamento de Normas y Procedimientos para optar los Grados Académicos de Maestría, queda en condición de ser aprobado por el Consejo de la Escuela de Postgrado y recibir el Grado Académico de Maestría en Gestión y Gerencia en los Servicios de la Salud a otorgarse por el Honorable Consejo Universitario de la UNASAM.o

Huaraz, 03 de Marzo del 2020


Mag. Ursula Lezameta Blas
PRESIDENTE


Dra. Eufrasia Oriundo Ramos
SECRETARIO


Dra. Bibiana María León Huerta
VOCAL

MIEMBROS DEL JURADO

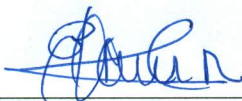
Magister Ursula Lezameta Blas

Presidenta



Doctora Eufrosia Oriundo Ramos

Secretaria



Doctora Bibiana María León Huerta

Vocal



ASESORA

Doctora Bibiana María León Huerta



AGRADECIMIENTO

- A Dios mi creador, por sus bendiciones y su presencia en mi vida.
- A la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo por canalizar y hacer realidad mis ansias de desarrollo profesional y personal.
- A mi asesora de tesis Dra. Bibiana León Huerta, por su apoyo y constancia.
- A nuestros docentes en especial a la Dra. Magna Guzmán Avalos quien me dio aportes de conocimientos claves para el desarrollo del proyecto.
- A mis colegas del Hospital Víctor Ramos Guardia- Huaraz, por ser partícipes de esta investigación voluntariamente.



DEDICATORIA

A mi hija Mara Valentina Flores Solis, por ser la razón y el motivo principal para seguir creciendo como profesional, a quien amo con todo mi corazón y agradezco a Dios por tenerla y disfrutar cada momento con ella.

A mi esposo Rene Flores Leiva por su gran amor y su apoyo incondicional.

A mis padres y Hermanos por el apoyo constante para seguir creciendo como profesional.



ÍNDICE

	Página
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1-5
Objetivos	5
Hipótesis	5
Variables	5
II. MARCO TEÓRICO	6-43
2.1. Antecedentes	6
2.2. Bases teóricas	17
2.2.1. Clima laboral	17
2.2.2. Desempeño del Profesional de Enfermería	35
2.3. Definición de términos	41
III. METODOLOGIA	44-49
3.1. Tipo y diseño de Investigación	44
3.2. Plan de recolección de la información y/o diseño estadístico	44
- Población	44
- Muestra	46
3.3. Instrumento(s) de recolección de la información	46
3.4. Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información	49



IV.	RESULTADOS	50-65
V.	DISCUSIÓN	66-69
VI.	CONCLUSIONES	70
VII.	RECOMENDACIONES	71
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72-78
	ANEXO	



RESUMEN

Objetivo general: El propósito de la investigación fue determinar la relación del clima laboral con el desempeño del profesional de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz. **Material y Método:** Investigación de enfoque cuantitativo, aplicada y correlacional. El diseño de la investigación es no experimental, transversal. La población quedó compuesta por 144 profesionales de enfermería. Para la recolección de datos se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario según la escala de Likert. La hipótesis planteada fue que, el clima laboral tiene relación significativa con el desempeño del profesional de enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia. **Resultados:** Se logró demostrar que el clima laboral se relaciona con el desempeño del Profesional de Enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz. **Conclusiones:** Se concluye que el clima laboral del Hospital Víctor Ramos Guardia según los Profesionales de Enfermería es que, casi siempre es bueno y que el desempeño laboral del profesional de enfermería es, siempre es bueno.

Palabras clave: Clima laboral, desempeño laboral, profesional de enfermería, Hospital “Víctor Ramos Guardia”



ABSTRACT

General objective: The purpose of the investigation was to determine the relationship of the work climate with the performance of the nursing professional of the Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz. **Material and Method:** Investigation of quantitative, applied and correlational approach. The design of the research is non-experimental, transversal. The population was composed of 144 nursing professionals. For data collection, the survey was used as a technique and as a tool the questionnaire according to the Likert scale. The hypothesis was that the work environment has a significant relationship with the performance of the nursing professional in the Víctor Ramos Guardia Hospital. **Results:** It was demonstrated that the work climate is related to the performance of the Nursing Professional in the Víctor Ramos Guardia Hospital, Huaraz. **Conclusions:** It is concluded that the working environment of the Víctor Ramos Guardia Hospital according to the Nursing Professionals is that it is almost always good and that the work performance of the nursing professional is always good.

Key Words: Work climate, work performance, nursing professional, Hospital "Víctor Ramos Guardia"



I. INTRODUCCION

Se optó por el término de clima laboral para englobar el ambiente y circunstancias que rodean a los profesionales de un centro, considerando este efecto como un conjunto de factores que pueden influir en el desempeño de los profesionales de enfermería y en su atención al paciente. En realidad, este término no es más que una metáfora empleada para aludir directamente a los factores que determinan el ambiente psicosocial de una organización, centrándose en su atmósfera social, lo que permite obtener datos y percepciones sobre el grado de bienestar y satisfacción que se puede encontrar en ella. (ELSEVIER, 2015).

“El clima laboral es el ambiente humano en el que desarrollan su actividad el talento humano de la organización o las características del ambiente de trabajo que perciben los empleados y que influyen en su conducta" (Bager,2005); todo esto tiene relación directa con el aspecto de motivación del personal, ya que si existe satisfacción en el ambiente laboral las actividades se realizaran de la mejor manera; caso contrario se puede tener resultados negativos, ya que el ánimo de los colaboradores es importante en cada una de las empresas.

El desempeño laboral del personal, es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de la compañía, por esta razón hay un interés de las entidades por mejorar el desempeño a diario y eliminar las dificultades que se presenta en el trabajo. (Pedraza E., Amaya G. y Conde M., 2010)

Crear relaciones humanas adecuadas propias de un clima laboral, es necesario para generar grupos y equipos de trabajo capacitados a fin de orientarse hacia los objetivos técnicos y productivos de la organización.

En Colombia, se llevó a cabo en el año 2011 una investigación denominada: Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de ASSBASALUD E.S.E. Manizales; se encontró que un 55% perciben bastante Calidad de vida laboral, 11% satisfacción laboral, se encontraron relaciones de la calidad de vida laboral con el estrato socioeconómico, motivación intrínseca, apoyo directivo, satisfacción laboral, y salud general. En ella se concluyó que si un profesional de la salud no se siente bien en su trabajo con buenas condiciones laborales, clima organizacional, satisfacción y motivación, la atención que preste a sus pacientes pueda que no sean acorde para ofrecer un buen servicio que mejore la calidad de los mismos. Por lo tanto, la calidad de vida del trabajo es esencial para la persona y para la organización (Cañón & Martínez, 2011).

Hoy en día el factor humano es considerado la clave del éxito para que las entidades alcancen eficiencia y el trabajador mantenga una mejor calidad de vida en el sitio donde transcurre generalmente 8 horas, 12 horas y hasta 14 horas diarias en algunas ocasiones, por lo cual el comportamiento organizacional se debe explicar en su naturaleza e intentar medirlo. Se puede considerar que muchos empleados están aferrados a sus empleos ya que la sola



idea de la inestabilidad laboral es inaceptable, pero la rotación laboral es un problema latente. (Jiménez, F. 2014).

En el Perú se ha reconocido la importancia del clima organizacional en la productividad de las instituciones, inclusive el Ministerio de Salud (MINSA), ha formulado una norma técnica en la cual describe los pasos para diagnosticar el clima organizacional de los establecimientos de salud, reconociéndolo como un factor clave que afecta la atención brindada por el prestador de servicios de salud. En dicha norma técnica menciona existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral como predictores del desempeño, hay una mayor asociación con la dimensión de identidad, recompensa, conflicto y cooperación y estructura. A mayor clima organizacional, existe un mayor desempeño laboral en los trabajadores. (NT 626-2015/MINSA).

En el área de la salud, una organización con un clima organizacional saludable se traduce en un mayor grado de compromiso de sus miembros para con los objetivos institucionales, un alto grado de identificación, menor índice de ausentismo y rotación, mayor productividad y mejor calidad de productos y servicios; por más invisible que pueda parecer su influencia. (NT 626-2015/MINSA).

Es claro que los trabajadores que se sientan a gusto en su centro de trabajo, aquellos que disfrutan lo que hacen y que tienen buenas relaciones



interpersonales con sus jefes y compañeros de trabajo, pueden rendir mucho más y representar el activo más valioso para la institución, no solo por su presencia, sino por los aportes que pueda ofrecerla en ella. Crear un clima laboral bien desarrollado solo lleva al buen desempeño laboral de todo el personal; mientras que un clima laboral deficiente solo trae consigo un bajo desempeño del personal que labora en el Hospital Víctor Ramos Guardia.

El Hospital Víctor Ramos Guardia de la ciudad de Huaraz, en su condición de órgano desconcentrado de la Dirección Regional de Salud – Ancash, se ha trazado objetivos donde se está garantizando la calidad, acceso y oportunidad de prestación de servicios en el ámbito de su jurisdicción; es una institución pública para la atención y asistencia a enfermos, cuenta con una infraestructura deficiente, ambientes hacinados, equipamiento incompleto, con alta demanda de pacientes, profesional de salud calificado pero con un buen porcentaje de inestabilidad laboral, las cuales poseen diferentes tipos de actitud, para desempeñar sus funciones pero está claramente determinado que existe factores que producen, organizan y modifican la conducta de los trabajadores al realizar sus tareas; además se evidencia una debilidad en el área de gestión administrativa que se ve reflejado por la inestabilidad directiva conllevando así al retraso de la gestión de cada servicio.

Es por ello que existe la necesidad de analizar e investigar el siguiente problema: ¿Cuál es el clima laboral relacionado al desempeño del profesional de enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018?



OBJETIVOS:

Objetivo general:

Se determinó la relación del clima laboral con el desempeño del profesional de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

Objetivos específicos:

- Se evaluó el clima laboral del profesional de enfermería según sus dimensiones de motivación, liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, espacio físico y normas administrativas.
- Se analizó el desempeño laboral del profesional de enfermería.
- Se relacionó las dimensiones del clima laboral con el desempeño laboral del profesional de enfermería.

HIPÓTESIS:

El clima laboral tiene relación estadísticamente significativa con el desempeño del profesional de enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2018.

VARIABLES:

- **Variable independiente:** Clima laboral.
- **Variable dependiente:** Desempeño laboral.



II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN:

ÁLVAREZ, F. (2017). El clima institucional como factor determinante en el rendimiento académico de los alumnos de la Institución Educativa Técnico Industrial Simona Duque del Municipio de Marinilla. Tesis de Maestría. Medellín - Colombia. Universidad de Antioquia, el objetivo: Determinar la relación que existe entre el clima institucional, la gestión y el rendimiento académico a nivel interno de los alumnos de la Institución Educativa Técnico Industrial Simona Duque del Municipio de Marinilla. Metodología: El tipo de investigación es descriptivo cuanti-cualitativo con asociación de variables, el diseño es de caso descriptivo con asociación de factores. La muestra estuvo conformada por 72 profesores, 357 estudiantes, 294 padres de familia, y 5 directivos. Resultados: Se evidencia referente a la convivencia escolar que los estudiantes dan respuestas parcializadas, no se observa uniformidad en el criterio, sin embargo el 67% de las respuestas dadas corresponden a estar de acuerdo los alumnos en aspectos de tolerancia y respeto, adicionalmente observan los alumnos, que los profesores se tratan con respeto entre sí, además existe un buen ambiente para la convivencia y finalmente el manual de convivencia del colegio se ajusta a las características de la institución; respecto a la formación académica se demuestra que para los estudiantes es claro que el colegio pretende darles una buena formación, otorgándoles herramientas para mejorar su formación. Los directivos deben



revisar con urgencia su gestión. Es posible que no es estén realizando algunas de funciones de una manera adecuada, en esencia las que tienen que ver con el enfoque de gestión de la institución, incluso se debe revisar el proyecto de la institución para modificar algunos aspectos que no contemple, como por ejemplo la falta de un programa de bienestar para el personal vinculado, no hay un proceso de autoevaluación sólido lo cual permite hacer un diagnóstico, también no existe claridad sobre los procedimientos que se deben llevar institucionalmente, sin embargo, curiosamente tienen claro los objetivos y metas del colegio. Conclusiones: Se puede concluir que el clima laboral en la Institución Educativa Técnico Industrial Simona Duque tiene una tendencia positiva a estar de acuerdo, lo que beneficia al clima institucional, ya que las poblaciones que fueron encuestadas si bien indicaron que se deben hacer ajustes en ese aspecto, es importante destacar que en ese sentido en la Institución Educativa se percibe un clima agradable, lo cual beneficia el rendimiento académico de los estudiantes, sin embargo es importante tener en cuenta aquellas respuestas que estipularon que se deben tomar medidas en ciertos aspectos que hacen parte de los factores. La investigación realizada permitió establecer que existe relación entre el clima institucional, la gestión y el rendimiento académico a nivel interno de los alumnos de la Institución Educativa Técnico Industrial Simona Duque del Municipio de Marinilla, porque la suma de los factores que se presentaron tanto en la parte teórica como en la aplicación de instrumentos, indicaron que las buenas condiciones laborales, personales y familiares permiten que el rendimiento académico se



vea favorecido, adicionando la valiosa labor que se imparta desde la gestión que debe ser liderada por los directivos, pero con participación de los miembros de la comunidad educativa.

IRIARTE M., GUZMAN L. Y MARTINEZ A. (2012). Estudio del clima laboral en el Hospital Rafael Uribe Uribe. Bogotá. Tesis de especialidad. Bolivia. Universidad Jorge Tadeo lozano. Objetivo: Elaborar una propuesta de mejoramiento general del clima laboral en el Hospital Rafael Uribe Uribe. Metodología: El estudio es de tipo cuantitativo, de alcance descriptivo; su diseño es no experimental de cohorte transversal. Muestra de 180 funcionarios de planta. Resultados: El resultado general del Clima Laboral en el Hospital Rafael Uribe Uribe, correspondió al 82%, Es decir, que fue satisfactoria la percepción de los colaboradores frente a las siete variables generales encuestadas. Al analizar variable por variable, la Capacidad Profesional es la mejor percibida con un 94%, esto nos dice que los colaboradores como trabajan con profesionales íntegros les genera más confianza para aprender de otros y mejorar sus técnicas. Seguida está la variable de Trabajo en Grupo con un 88%, lo cual demuestra que se tiene buen entendimiento entre estos y les es fácil trabajar en equipo. De las otras variables la que menos mostró una percepción positiva fue la variable que se refiere al medio ambiente físico con un 66%, los colaboradores creen que su entorno puede mejorar, pero están conformes, creen que se debe mejorar para seguir creciendo como organización. Conclusiones: El promedio de las



variables es alto lo cual demuestra que las políticas del hospital están bien encaminadas, y solo se debe hacer algunos ajustes. Entre las variables, la que más sobresale es la capacidad del personal de lo cual se puede inferir que las personas que ocupan los cargos, son los más idóneos, esto se debe a que los perfiles de los cargos están muy bien diseñados ya que esto facilita mucho la búsqueda de las competencias que se deben tener para cada cargo.

MANCHA, C. (2018). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2017. Perú. Tesis para optar el grado de magister. Lima- Perú. Universidad Cesar Vallejo. **Objetivo:** Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de las enfermeras del Servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño 2017. **Metodología:** El estudio de enfoque cuantitativo, el diseño de investigación fue no experimental, causal y correlacional. La población estuvo conformada por 60 profesionales de enfermería. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. **Resultados:** el clima organizacional influye en un 66% en el desempeño laboral en el servicio de hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño. El clima organizacional influye en un 50,6% en la planificación en el servicio de hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño. El clima organizacional influye en un 41,1% en la responsabilidad en el servicio de hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño. El clima organizacional influye en un 33,8% en la iniciativa en el servicio de



hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño. El clima organizacional influye en un 36,1% en la oportunidad en el servicio de hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño. El clima organizacional influye en un 41,5% en la calidad del trabajo en el servicio de hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño. El clima organizacional influye en un 45,2% en la confiabilidad y discreción en el servicio de hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño. El clima organizacional influye en un 63,8% en las relaciones interpersonales en el servicio de hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño. El clima organizacional influye en un 57,7% en el cumplimiento de normas en el servicio de hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño. Conclusiones: El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral en el servicio de hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño 2017.

HERRERA, D. (2018). **Calidad de vida, clima y desempeño laboral del profesional de enfermería de Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016.** Perú. Tesis para optar el grado de maestría en gestión de los servicios de salud. Lima- Perú. Universidad Cesar Vallejo. **Objetivo:** determinar la relación entre calidad de vida, clima y desempeño laboral del profesional de Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016. **Metodología:** El estudio es cuantitativo, aplica la lógica deductiva y un estudio correlacional. La muestra estuvo conformada por 103 profesionales



de enfermería. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.

Resultados: La calidad de vida laboral y clima laboral influyen significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del de Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. La calidad de vida laboral y clima laboral influyen significativamente en las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería del de Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. La calidad de vida laboral y clima laboral influyen significativamente en la experiencia laboral de los profesionales de enfermería del de Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. La calidad de vida laboral y el clima laboral influyen significativamente en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. **Conclusiones:** Existe relación entre las tres variables, donde las predominancias de los encuestados presentaron: un moderado nivel de calidad de vida laboral, un desfavorable nivel del clima laboral, un adecuado nivel de desempeño laboral.

QUISPE, V. (2017). **Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del hospital III ESSALUD Puno - 2016.** Tesis de Maestría. Puno – Perú. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. **Objetivo:** Relacionar los factores de motivación y desempeño laboral de los profesionales Médicos del Hospital III EsSalud Puno 2016. **Metodología:** El diseño de la investigación fue descriptivo transeccional. La muestra estuvo conformada por 83 médicos. **Resultados:** Se encontró los siguientes



resultados: La relación entre la motivación y el desempeño laboral de los médicos es que, el 47.0% de los profesionales con motivación media presentan desempeño regular, un 15.7% bueno; en cambio en profesionales que tienen motivación baja, el 18.1% presenta desempeño regular y el 8.4% deficiente; a diferencia cuando la motivación es alta el 1.2% total de los médicos tienen desempeño bueno. Respecto a la relación entre Política y dirección de la empresa se observa que, el 38.6% de los médicos que tienen motivación media presentan desempeño laboral regular, el 10.8% bueno en cambio el 21.7% con baja motivación presenta desempeño regular y 9.6% deficiente; mientras el 4.8% con alta motivación desempeño regular y el 2.4% bueno. Al relacionar las condiciones de trabajo con el desempeño laboral, se evidencia que, el 34.9% de los médicos con bajo nivel de motivación presentan desempeño laboral regular, 12.0% deficiente, mientras el 26.5% con motivación media presentan desempeño regular, 8.4% deficiente, a diferencia el 6.0% con motivación de nivel alto presentan desempeño bueno. La relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los médicos, se evidencia que, el 38.6% con motivación media presenta desempeño regular, un 13.3% desempeño deficiente y 9.6% bueno; el 26.5% de los médicos con alto nivel de motivación tiene desempeño regular y el 7.2% desempeño bueno.

Conclusiones: La motivación mejora el desempeño laboral y cuando el profesional se encuentra desmotivado el desempeño laboral es de regular a deficiente; sí, la política y dirección de la empresa están claras se constituye



en un factor que impulsa el desempeño de los profesionales, cuando estas no son claras se conduce a un desempeño deficiente. Las condiciones de trabajo de la institución que se encuentran en un nivel bajo y medio no favorecen el desarrollo del desempeño laboral de los médicos.

LOPEZ, V. (2017). **Clima laboral y desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizan 2015**. Tesis de Maestría. Lima - Perú. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. **Objetivo:** Establecer la Relación que existe entre el clima laboral y el desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizan. **Metodología:** La investigación es de enfoque cuantitativo, diseño correlacional – causal. La muestra estuvo constituida por 64 doctores, enfermeras y personal administrativo. **Resultados:** según el cuadro comparativo entre las cuatro dimensiones de la variable desempeño organizacional se evidencia que el 44,7% del personal médico, enfermeras y técnicos del Hospital Hermilio Valdizan indican que existe siempre un entorno externo, el 25,3% del personal médico, enfermeras y técnicos del Hospital Hermilio Valdizan indican que existe mucha motivación organizacional, el 23,1% indican que existió poco desempeño organizacional, el 7,5% indican que nunca existió capacidad organizacional. **Conclusiones:** Existe relación significativa entre las variables clima laboral y desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizan, 2015.



RAMIREZ, D. (2016). **Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Taurus Group Lima - Perú.** Tesis de Maestría. Lima – Perú. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. **Objetivo:** determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Taurus Group, en su sede de lima - Perú. **Metodología:** La investigación es explicativo, tipo aplicativo y método ex-post facto. La muestra es de 75 colaboradores. **Resultados:** Se presentan detallados por factores, el nivel de implicancias con la organización se ubica en un nivel medio con el 50%, seguido de un nivel bajo con el 35.5% y un nivel alto con 14.5%; el nivel de cohesión con la organización se sitúa en un nivel medio con el 48.7% seguido de un nivel bajo con el 40.8% y solo un 10.5% con nivel alto; el nivel de apoyo a la organización se encuentra en un nivel medio en el 50% de la muestra de trabajadores, seguido por el 36.8% que responde tener un nivel bajo de apoyo a la empresa; el nivel de autonomía de en la organización se ubica en un nivel medio con el 57.9% seguido de un 35.5% con un nivel bajo de autonomía en la empresa; el nivel de organización está ubicado en un nivel medio con el 61.8% seguido de un nivel bajo con el 30.3% y solo el 7.9% percibe un nivel alto de organización en la empresa, el nivel de presión que ejercen los jefes en los subordinados se ubica en un nivel medio en un 56.6% seguido de un bajo nivel de presión por tanto mayor libertad en el trabajo expresado en un 36.8% y finalmente un 6.6% percibe un alto nivel de presión en sus actividades diarias, el nivel de desempeño está ubicado en un nivel medio representado por el 61.8%, es



decir las funciones se cumplen parcialmente, no existe el compromiso total con la organización, el 21.1% afirma que su desempeño se encuentra en un nivel alto y un porcentaje similar del 17.1% se encuentra en un nivel bajo de desempeño. **Conclusiones:** El clima organizacional se encuentra en un nivel medio en todas sus dimensiones que se ubican generalmente en el 50% de percepciones de la muestra de trabajadores de la empresa en estudio; queda comprobado mediante el estudio que las dimensiones: implicación, autonomía e innovación influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa en estudio.

RUMALDO, A. (2015). **Cultura organizacional y desempeño laboral del personal del Centro de Salud Nicrupampa, Huaraz – 2013.** Tesis de Maestría. Huaraz - Perú. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. **Objetivo:** Determinar si la cultura organizacional influye en el desempeño laboral del personal del Centro de Salud Nicrupampa – Huaraz – 2013. **Metodología:** El tipo de investigación por su finalidad fue aplicada y por su alcance correlacional, con un diseño transversal. La muestra estuvo constituida por toda la población siendo un total de 52 personas entre nombrados y contratados. **Resultados:** Según los resultados la clase de cultura organizacional predominante en Centro de Salud Nicrupampa de acuerdo a las opiniones del personal es de cultura débil con un 62% y el 38% que opina una cultura fuerte. En el desempeño laboral según sus dimensiones se obtuvo: según la significación de su tarea un 54% tiene un



nivel de desempeño laboral adecuado y el 46% tiene un nivel de desempeño inadecuado; según las condiciones de trabajo el 58% tiene un nivel de desempeño laboral inadecuado y un 42% tiene un nivel de desempeño inadecuado% tiene un nivel de desempeño adecuado; según lo beneficios económicos se obtuvo el 60% tiene un nivel de desempeño inadecuado y el 40% tiene un nivel de desempeño adecuado. El nivel de desempeño laboral del personal en mayor porcentaje 56% tiene un nivel desempeño laboral inadecuado y el 44% tiene un nivel de desempeño adecuado. Al relacionar la cultura organizacional con el desempeño laboral del personal del Centro de Salud Nicrupampa el 46% manifiesta que la cultura organizacional es débil y su desempeño laboral es inadecuado, seguido del 29% que manifiesta que la cultura organizacional es fuerte y su desempeño laboral es adecuado.

Conclusiones: Se determinado que la cultura organizacional influye en el desempeño laboral, las dimensiones de mayor incidencia en el desempeño inadecuado de trabajo son las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos y la prueba estadística demostró que la cultura organizacional influye significativamente en forma inadecuada en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Nicrupampa.



2.2. BASES TEÓRICAS:

Desde que el tema Clima laboral despertó interés en los relacionados con la organización y administración de recursos humanos, se le ha llamado de diferentes maneras: Ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional, etc. No obstante, sólo en las últimas décadas se han hecho esfuerzos por explicar su naturaleza e intentar medirlo cualitativamente. El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos. (Iriarte, M., Guzman L. y Martinez A. 2012)

2.2.1. CLIMA LABORAL:

El clima laboral o clima organizacional es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad empresarial.

Brow y Moberg (1990) manifiestan que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como o perciben los miembros de esta. El Clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de esta.



Tompkins (1994) contribuye indicando: "El clima de la organización es el tono emocional de la organización basado en qué tan cómodo se sientan los miembros con los demás y con la organización". Entonces, el clima laboral es el método que ayuda a tener en cuenta las variables y factores internos que son necesarios para influir positivamente en los colaboradores.

Según Hall (1996) el clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

Martínez (2001) agrega que: "El clima laboral está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones".

A. Características del clima laboral: 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.
- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.)

B. Consecuencias del clima laboral:

Propiciar un buen clima laboral es responsabilidad de la alta dirección, que con su cultura y con sus sistemas de gestión, prepararán el terreno adecuado para que se desarrolle.

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización.

Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc.

Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc. Un adecuado clima organizacional, fomenta el



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

C. Dimensiones del clima laboral:

Son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo un estudio de clima laboral es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por diversos autores.

Likert (1967): Planteaba 8 Dimensiones:

- Los métodos de mando.
- Las características de las fuerzas motivacionales.
- Las características de los procesos de comunicación.
- Las características de los procesos de influencia.
- Las características de los procesos de toma de decisiones.
- Las características de los procesos de planificación.
- Las características de los procesos de control.



- Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.

Litwin y Stringer (1968): Proponen 6 dimensiones:

- Estructura: Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
- Responsabilidad individual: Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.
- Remuneración: Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
- Riesgos y toma de decisiones: Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de riesgo.
- Apoyo: Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
- Tolerancia al conflicto: Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo la divergencia de opiniones.



Pritchard y Karasick (1973): Presentan 11 dimensiones:

- **Autonomía:** Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
- **Conflicto y Cooperación:** Se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo, en los apoyos materiales y humanos que se reciben de la organización.
- **Relaciones sociales:** Tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
- **Estructura:** Esta dimensión cubre las directrices, consignas y políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
- **Remuneración:** Es la manera en que se retribuye a los trabajadores.
- **Rendimiento:** Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.



- Motivación: Aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
- Estatus: Diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
- Flexibilidad e Innovación: Cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- Centralización y toma de decisiones: Analiza de qué manera delega la organización el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
- Apoyo: Se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Bowers y Taylor (1972), Universidad de Michigan: Exponen 5 dimensiones:

- Apertura a cambios tecnológicos: Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos equipos o recursos que pueden facilitar o mejorar los trabajos de sus empleados.



- Recursos Humanos: Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.
- Comunicación: Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- Motivación: Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.
- Toma de decisiones: Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman al interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.

Brunet (1983): Formula 4 dimensiones:

- Autonomía individual.
- Grado de estructura del puesto.
- Tipo de recompensa.
- Consideración, agradecimiento y apoyo.



Para llevar a cabo la aplicación de este clima laboral, se tomaron en consideración 5 Dimensiones referente a las cuales se percibía poca satisfacción por parte de los empleados. Las dimensiones consideradas son:

A. Motivación:

La motivación se podría definir como la voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas.

Para Abraham Maslow (1943), quien desarrolló una interesante teoría sobre la Motivación en los seres humanos; enmarca que las necesidades están ubicadas en niveles distintos, es decir, conforme se vaya avanzando se va estableciendo una jerarquía que los hombres buscan satisfacer, dicha teoría se ha representado como la “Jerarquía de Maslow”. En esta jerarquía, Maslow (1943), explica que el ser humano tiende a satisfacer sus necesidades primarias (seguridad y fisiológicas), antes de buscar las de más alto nivel.

Robbins (1999) dice que la motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, esto estando siempre condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el



comportamiento relacionado con la motivación y el sistema de valores que rige la organización.

Por su parte, Chiavenato (2000) define la motivación como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”. Este autor sostiene que para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado.

B. Liderazgo:

El liderazgo es la habilidad humana que logra la unión de un grupo y lo motiva para la consecución de ciertas metas.

Santos, J. (2005) define el liderazgo como el proceso de influir sobre sí mismo, el grupo o la organización por medio de la comunicación, toma de decisiones y despliegue del potencial para obtener un resultado útil. Así como, es el desarrollo completo de expectativas, capacidades y habilidades que permite identificar, descubrir, utilizar, potenciar y estimular al máximo la fortaleza y la energía de todos los recursos humanos de la organización,



Schein.H. (2004) menciona en su definición que el Liderazgo, es el conjunto de habilidades- funciones que pueden estar distribuidas entre todos los miembros.

El liderazgo es la función que ocupa una persona que se distingue del resto, siendo esta capaz de tomar decisiones acertadas en el momento indicado a favor del grupo, equipo u organización y de esta manera servir como inspiración al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta común. Es por esto que se dice que el liderazgo implica a más de una persona, quien dirige (el líder) y aquellos que lo apoyen (los subordinados) y permitan que desarrolle su posición de forma eficiente.

La labor del líder consiste en idear y establecer una meta así como conseguir que la mayor población de la organización desee seguirla y trabajar por esto.

Los líderes se pueden clasificar de distintas maneras, siguiendo criterios según sea el caso, por ejemplo, cuando un líder es elegido por la organización este es llamado un líder formal, contrario a esto, los líderes informales, emergen de manera natural o espontánea dentro un grupo.



De cualquier manera, la clasificación más común es aquella en la que se establece y se hace referencia a un vínculo entre el líder y los sujetos a los cuales sirve como modelo. En este caso, existen:

- El líder democrático, fomenta el debate y la discusión dentro del grupo, toma en cuenta las opiniones de sus seguidores y recién entonces, a partir de criterios y normas de evaluación que resultan explícitas, toma una decisión.
- El líder autoritario, decide por su propia cuenta, sin consultar y sin justificarse ante sus seguidores. Esta clase de líder apela a la comunicación unidireccional (no hay diálogo) con el subordinado.
- En cuanto al líder liberal, suele adoptar un papel pasivo y entregar el poder a su grupo. Por eso no realiza un juicio sobre aquello que aportan los integrantes, a quienes concede la más amplia libertad para su accionar.

C. Comunicación:

La comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo.

La comunicación es el acto por el cual se puede establecer contacto entre uno y otro ser con la finalidad de transmitir una idea, siendo



primordialmente seres “sociales”, en el sentido de que pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas, es necesario poner en práctica nuestras habilidades de comunicación.

Podemos encontrarnos con dos tipos de procesos comunicativos, los que son unilaterales en los que un emisor emite un mensaje hacia el receptor y este le percibe y la comunicación bilateral, por la que se entiende el acto en el que un emisor emite un mensaje que percibe el receptor y acto seguido ese receptor se vuelve emisor nuevamente para enviar un mensaje a quien solía ser el emisor.

Las formas de comunicación se pueden agrupar en dos, la comunicación verbal y la comunicación no verbal. Cuando hablamos de comunicación verbal nos referimos a las palabras que utilizamos y las modulaciones de nuestra voz. Esta comunicación se puede realizar en dos maneras distintas, oral que se transmite por medio de signos orales y palabras habladas; y la comunicación escrita que se transmite por medio de representaciones gráficas de signos. Al hablar de comunicación no verbal hacemos referencia a un gran número de canales, entre los que destacan el contacto visual, gestos faciales, movimientos de extremidades o bien la postura y distancia corporal.



D. Trabajo en equipo:

Los equipos se pueden definir como grupos cooperativos que se mantienen en contacto habitual y emprenden acciones coordinadas. Cada uno de los elementos dentro de este grupo se esfuerza por lograr un alto grado laboral en equipo, el cual se vuelve más fácil con un ambiente de apoyo, habilidades apropiadas, objetivos de orden superior y recompensas de equipo.

El trabajo en equipo se ha venido a convertir de alguna forma en uno de los pilares culturales del cambio, organizacional hacia la competitividad. Con la finalidad de que un equipo trabaje óptimamente, es necesario que se mantenga una buena comunicación siendo esta lo más clara y fluida posible, esto debido a que todo trabajo en equipo requiere ante todo coordinación y la buena comunicación es fundamental para que esto se dé.

Las funciones de trabajo son aquellas que mantienen al equipo activo, dando resultados positivos en la productividad. Algunas de las funciones de trabajo son:

Organizar: Habla sobre la coordinación y administración de recursos y actividades a realizar por el equipo.



Fijar Objetivos: Aquí se plantea el objetivo de la junta. Se debe definir claramente el problema o situación que se va a tratar, sugerir o solicitar ideas para el procedimiento de la junta y que esta tenga un buen seguimiento.

Fijar Normas: Como en todo es necesario establecer criterios al evaluar ideas, opiniones, estrategias al momento de revisar su factibilidad y aplicabilidad en la realidad.

Buscar información u opiniones: Aquí se plantea el pedir datos con la finalidad de buscar la información adecuada, concreta y clara, así como los distintos puntos de vista que pudieran los elementos involucrados tener al respecto.

Dar información u opiniones: Brindar información, puntos de vista, conocimientos, sugerencias, opiniones e ideas que surjan respecto a la situación en la reunión.

Lluvia de ideas: Extender propuestas sobre la dinámica de apertura a toda la información, percepción, opinión y distintas ideas, con la finalidad de que el grupo logre expresarse sin temor o limitación alguna, propiciando creatividad e innovación.

Clarificar situaciones: Esto implica orientar al grupo sobre el avance que se obtiene dentro de la reunión, interpretar la calidad en



cuanto a las ideas expuestas, así como las aportaciones; aclarar confusiones, plantear alternativas, definir posturas, etc.

Sintetizar o resumir: Unificar las ideas que tienen relación, replantearlas al grupo para ver si se está de acuerdo o no y externen el porqué, de esta manera ir llegando a una sola conclusión sin enredar la información para aceptar o eliminar según vaya siendo el caso.

Consenso: Determinar junto con el equipo si se está preparado para concluir, resolviendo desacuerdos, ventilando dudas, etc. Se tiene que estar seguro de que todos estén de acuerdo y de esta manera estén dispuestos a probar las acciones y decisiones determinadas por el grupo.

Evaluar: Clarificar el grado de productividad, calidad de las ideas, creatividad, acciones a tomar y decisiones tomadas por el equipo.

E. Espacio Físico:

Hablar sobre el espacio en el que se desenvuelve el empleado es relevante ya que este y sus condiciones inciden directamente en el desempeño y satisfacción del trabajador, creándole una percepción sobre el lugar en general.



De alguna forma los aspectos externos intervienen de manera favorable o perjudicial en el alcance de metas u objetivos. La infraestructura puede ser lo que lleve al empleado a decidir si permanecer o no dentro de una empresa.

La organización debe contar con la infraestructura adecuada (edificios, equipos, sistema de aire acondicionado y servicios de soporte y software) para asegurar que el producto cumpla con los requisitos y brindar la satisfacción tanto del cliente externo como el interno.

Mencionan que para lograr esto, la organización deberá llevar a cabo tres tareas:

- Identificar: Averiguar si se han identificado los requisitos en planes estratégicos, planes de expansión, planes de calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo u otra documentación. Si hay elementos no identificados, deberán identificarse.
- Suministrar: Verificar si los equipos actuales, los edificios, el software y los servicios de soporte satisfacen los requisitos identificados.
- Mantener: Su organización tiene un programa de mantenimiento preventivo para los equipos (de conformidad



con el control de proceso de 1994). Ahora deberá extenderlo para asegurar el mantenimiento preventivo necesario para el edificio, el hardware y las otras infraestructuras.

D. NORMAS ADMINISTRATIVAS: Son reglas operacionales aplicadas para lograr el desenvolvimiento de una organización. Son obligatorias, debido a que dan orientaciones específicas a la entidad y, además, porque facilitan la aplicación de los principios generales. Las normas se pueden clasificar en:

Norma técnica: Ordenamiento imperativo de acción que persigue un fin determinado con las características de ser rígido en su aplicación. La emite la autoridad competente. Generalmente la norma conlleva una estructura de sanciones para quienes no la observen.

Norma jurídica: Es una regla u ordenación del comportamiento humano dictado por la autoridad competente del caso, con un criterio de valor y cuyo incumplimiento trae aparejado una sanción. Generalmente, impone deberes y confiere derechos.

Normas generales: Se refiere a la presentación personal, jornadas y turnos en diversos contextos, cumplimiento de disposiciones técnicas y administrativas, participación en reuniones, atención de usuarios, recepción y entrega de turno,



realización de funciones y tareas según las guías establecidas.

(SlideServe, 2014)

2.2.2. DESEMPEÑO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA:

Para Mantilla (2004), El desempeño laboral se considera como: “Una serie de características individuales, entre ellas, las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y cambios”.

Al respecto Chiavenato (2008) señala que: “El desempeño laboral es la actuación de los individuos en función a los requerimientos de la organización. Cuando el desempeño es inferior a lo deseado, la empresa debe emprender acciones correctivas, de tal manera que se mejore el mismo y sea satisfactorio. Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.

Stoner (2006), afirma que: “El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Es aquel nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas propuestas dentro de la organización en un tiempo determinado.



A. Evaluación del desempeño laboral: Pérez, (2009) establece: La evaluación del desempeño laboral, donde indica que se puede considerar como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro, que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

El mismo autor (2009) señala que “los principales objetivos de la evaluación del desempeño laboral, no pueden restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Así también refiere que la evaluación del desempeño ayuda a implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, refuerza la toma decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad



de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

La evaluación de desempeño se basa en los siguientes principios:

- **Relevancia:** Los resultados de la Evaluación del Desempeño serán considerados como datos relevantes y significativos, para la definición de objetivos operativos y la identificación de indicadores que reflejen confiablemente los cambios producidos y el aporte de los funcionarios y servidores de la institución.
- **Equidad:** Evaluar el rendimiento de los funcionarios y servidores sobre la base del manual de clasificación de puestos institucional e interrelacionados con los resultados esperados en cada unidad o proceso interno, procediendo con justicia, imparcialidad y objetividad. Los resultados de la Evaluación del Desempeño deben reflejar la realidad de lo exigido para el desempeño del puesto, con lo cumplido por el funcionario o servidor, en relación con los resultados esperados de su proceso internos y de la institución.



- **Confidencialidad:** Administrar adecuadamente la información resultante del proceso, de modo que llegue exclusivamente, a quien esté autorizado a conocerla.
- **Consecuencia:** El Subsistema derivará políticas que tendrán incidencia en la vida funcional de la institución, de los procesos internos y en el desarrollo de los funcionarios y servidores y en su productividad.
- **Interdependencia:** Los resultados de la medición, desde la perspectiva del recurso humano, es un elemento de dependencia recíproca con los resultados reflejados por la institución, el usuario externo y los procesos o unidades internas.

B. Dimensiones del desempeño laboral: Las dimensiones derivan de la investigación de Dessler (2001) quien señala que el desempeño laboral se divide en las siguientes dimensiones:

- a. **Confiability:** Se relaciona con las aptitudes laborales, donde involucra dar respuesta efectiva a las tareas y actividades encomendadas. Es el grado en que puede depositar confianza en un empleado, en el sentido de que terminará sus tareas y le dará seguimiento.



Indicadores:

- Responsabilidad
- Presión laboral.

b. Disponibilidad: Es la capacidad de involucrarse en las actividades de la organización, así cumplir con los objetivos y metas establecidas. La medida en que el empleado es puntual, observa los tiempos señalados para realizar sus tareas.

Indicadores:

- Actitud hacia el trabajo.
- Comportamiento organizacional.
- Comunicación interpersonal.
- Amabilidad y cordialidad.

c. Productividad: Se vincula con la optimización de recursos que brinda la organización para producir bienes y/o servicios o cumplir con las tareas que se les solicita. Es la cantidad y eficiencia del trabajo producido dentro de un plazo determinado.

Indicadores:



- Condición y ambiente de trabajo.
- Grado de satisfacción.
- Eficacia.
- Eficiencia.



2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:

- a) **Clima:** El clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra. Anzola, (2003)

- b) **Clima laboral:** Es el ambiente de trabajo caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de una forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por lo tanto, al desempeño de la organización. (Bordas, M. 2016)

- c) **Desempeño:** Las acciones que realiza el recurso humano en una profesión u oficio aprendido, lo cual permite demostrar su idoneidad para resolver o solucionar los problemas de la producción o los servicios en correspondencia con el sistema social, en este caso se revela el carácter social de la profesión dirigida a los profesionales del sector de la producción y los servicios. (Espinoza A., Gilbert M. y Oria M. 2016)

- d) **Desempeño profesional:** El conjunto de acciones que realiza una persona capacitada durante el desarrollo de su ejercicio, que se manifiestan en el proceso de cumplimiento de las funciones asignadas y en sus resultados, para alcanzar un fin determinado es el



comportamiento o conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso de salud/enfermedad de la población y comprende la pericia técnica y la motivación del personal, así como sus valores humanos y éticos; en el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental. (Espinoza A., Gilbert M. y Oria M. 2016)

- e) **Hospital:** Parte integrante de la organización médica social cuya función es la de proporcionar a la población atención médica completa tanto preventiva como curativa es también, un centro para la preparación del personal que trabaja en salud y campo de investigación biosocial. (Real Academia Española, 2017)
- f) **Comunicación:** Es la transmisión de señales mediante un código común entre el emisor y el receptor. (Real Academia Española, 2017)
- g) **Motivación:** Resultado de la interacción entre el individuo y la situación que la rodea. (Chiavenato, 2000)
- h) **Liderazgo:** Es la habilidad de convencer a otros para que busquen con entusiasmo el logro de objetivos definidos. (Davis, 1993)
- i) **Trabajo en equipo:** Son diversas formas de colaboración entre un grupo de personas que, con una misión u objetivo común, trabajan



coordinadamente y bajo la dirección de un líder para la consecución de los intereses colectivos. (MINSA- PFSS, 1999)

j) Espacio físico: Es el lugar donde se encuentran los objetos y en el que los eventos que ocurren tienen una posición y dirección relativa. (Brunet, 1983)

k) Confiabilidad: Es el grado en que puede depositar confianza en un empleado, en el sentido de que terminará sus tareas y le dará seguimiento. (Dessler, G y Valera R. 2001)

l) Disponibilidad: Es la medida en que el empleado es puntual, observa los tiempos señalados para realizar sus tareas. (Dessler, G y Valera R. 2001)

m) Productividad: Es la cantidad y eficiencia del trabajo producido dentro de un plazo determinado. (Dessler, G y Valera R.. 2001)



III. METODOLOGIA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

El enfoque de la investigación fue cuantitativo.

Por su propósito, la investigación fue Aplicada por que se sustenta en antecedentes y bibliografías que permite dar respuesta al problema de investigación planteado.

Por su alcance la investigación fue Correlacional, porque que tiene como propósito conocer la relación de las variables, por lo que se evaluó el clima laboral relacionado al desempeño del profesional de enfermería en del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz.

El diseño de la investigación fue no experimental, transversal – correlacional; ya que no se manipulo deliberadamente las variables, la información se recolecto en un solo periodo de tiempo de acuerdo al cronograma del estudio.

3.2. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y/O DISEÑO ESTADÍSTICO:

3.2.1. **Población:** Estuvo conformado por todo el profesional de enfermería que labora en el Hospital Víctor Ramos Guardia de

Huaraz en el año 2018. La población quedó compuesta por 144 profesionales de enfermería.

La unidad de análisis cumplió con los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

a) Criterios de inclusión:

- Profesional de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia
- Profesional de enfermería que labora en el Hospital Víctor Ramos Guardia por más de 3 meses, en el año 2018.
- Profesional de enfermería que se encontraron presentes al momento de aplicar el instrumento de recolección de datos.
- Profesional de enfermería que aceptaron participar del estudio y firmo el consentimiento informado voluntariamente.

b) Criterios de exclusión:

- Profesional de enfermería que labora en el Hospital Víctor Ramos Guardia en menos de 3 meses, en el año 2018.

- Profesional de enfermería que se encontraron de vacaciones o licencia al momento de aplicar el instrumento de recolección de datos.
- Profesional de enfermería que no acepto participar del estudio.
- Profesional de enfermería que formaron parte de la muestra piloto para determinar la confiabilidad del instrumento cuestionario.

POBLACIÓN		
TOTAL, DE ENFERMERAS	NÚMERO	PORCENTAJE
	144	100%

3.2.2. **Muestra:** Por la naturaleza de estudio estuvo conformada por toda la unidad de análisis que conforman la población, que son un total de 144 profesionales de enfermería.

3.3. INSTRUMENTO(S) DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

Para la recolección de la información se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de preguntas cerradas y respuestas con alternativas tipo escalamiento de Lickert. El instrumento se estructura de la siguiente manera:

I. Datos Generales.

II. Variable: Clima laboral, considera los siguiente:

- Motivación, 4 items.
- Liderazgo, 4 items.
- Comunicación, 4 items.
- Trabajo en equipo, 4 items.
- Normas administrativas 2 items.
- Espacio físico, 5 items.

Las características de los ítems son:

- ✓ Siempre 5
- ✓ Casi siempre 4
- ✓ Algunas veces 3
- ✓ Muy pocas veces 2
- ✓ Nunca 1

III. Variable: Desempeño laboral, considera lo siguiente:

- Confiabilidad, 2 items.
- Disponibilidad, 4 items.
- Productividad, 4 items.

Para la evaluación de los resultados se tuvo en cuenta la siguiente tabla:

Clima laboral		Desempeño laboral	
Nunca	23 - 56	Algunas veces	10 - 38
A veces	57 - 80	Casi siempre	39 - 44
Siempre	81 - 115	Siempre	45 - 50

Validación:

El instrumento para su validez fue sometido a la prueba de juicio de expertos, para lo cual se solicitó la opinión de profesionales de la salud expertos en gestión y gerencia en los servicios de salud. (Maestros en gestión y gerencia en los servicios de salud).

Confiabilidad:

La medición de la confiabilidad del instrumento se determinó mediante la medida de coherencia o consistencia interna Alpha de Cronbach, que es igual a 0.9; lo cual indica que el instrumento es confiable.



3.4. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN:

- a) **Análisis descriptivo:** Con la información se confecciono una base de datos en el programa estadístico SPSS versión 24.0, luego se procedió a realizar el análisis descriptivo de las variables, presentando los resultados en tablas unidimensionales y tablas bidimensionales (según los objetivos de la investigación).
- b) **Contrastación de la hipótesis:** Para la contrastación de la hipótesis se usó la prueba estadística Chi-cuadrado con un nivel de significancia de 5%.

IV. RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados:

Tabla 1. Motivación del Clima Laboral del Profesional de Enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

Motivación	n°	%
Nunca	46	37,4
Algunas veces	57	46,3
Siempre	20	16,3
TOTAL	123	100,0

Fuente: Encuesta a los Profesionales de Enfermería

El resultado que se muestra en la tabla, se aprecia que el mayor porcentaje 46,3% de profesionales de enfermería responden que solo algunas veces se sienten motivados para realizar sus actividades, el 16,3% de ellos manifiestan que siempre están motivados al realizar sus actividades en tanto que el 37,4% de ellos refieren nunca estar motivados para realizar sus actividades.

Tabla 2. Liderazgo en el Clima Laboral del Profesional de Enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

Liderazgo	n°	%
Nunca	3	2,4
Algunas veces	33	26,8
Siempre	87	70,8
TOTAL	123	100,0

Fuente: Encuesta a los Profesionales de Enfermería

Según la dimensión liderazgo se observa que el mayor porcentaje 70,8% de profesionales de enfermería manifiestan que su jefe inmediato muestra algún tipo de liderazgo durante el desarrollo de sus actividades y solo un 2,4% refieren que nunca se evidencia ningún tipo de liderazgo.

Tabla 3. Comunicación del Clima Laboral del Profesional de Enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

Comunicación	n°	%
Algunas veces	51	41.5
Siempre	72	58.5
TOTAL	123	100,0

Fuente: Encuesta a los Profesionales de Enfermería

Los resultados que se presentan en la tabla muestran que: el 58,5% de los profesionales de enfermería refieren que siempre existe una buena comunicación al momento de realizar sus actividades en su centro de trabajo y solo 41,5% manifiesta que solo algunas veces se da una buena comunicación.

Tabla 5. Trabajo en Equipo del Clima Laboral del Profesional de Enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

Trabajo en Equipo	n°	%
Nunca	6	4,9
Algunas veces	34	27,6
Siempre	83	67,5
TOTAL	123	100,0

Fuente: Encuesta a los Profesionales de Enfermería

En la tabla se observa que el mayor porcentaje 67,5% de profesionales de enfermería responde que siempre hay un buen trabajo en equipo en su centro laboral, mientras que solo un 4,9% de ellos manifiestan que nunca hay un buen trabajo en equipo en centro laboral.

Tabla 5. Normas Administrativas del Clima Laboral del Profesional de Enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

Norma Administrativa	n°	%
Nunca	46	37,4
Algunas veces	57	46,3
Siempre	20	16,3
TOTAL	123	100,0

Fuente: Encuesta a los Profesionales de Enfermería

La tabla muestra que el 46,3% de los profesionales de enfermería solo algunas conocen las normas administrativas y a veces las pone en práctica durante el desarrollo de sus actividades, solo el 16,3% siempre conoce y practica las normas administrativas y el 37,4% de ellas no conoce las normas administrativas.

Tabla 6. Espacio Físico del Clima Laboral del Profesional de Enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

Espacio Físico	n°	%
Inadecuada	56	45,5
Algo Adecuada	48	39,1
Adecuada	19	15,4
TOTAL	123	100,0

Fuente: Encuesta a los Profesionales de Enfermería

En la tabla se evidencia que: el 45,5% de los profesionales de enfermería refieren que es inadecuada y solo el 15,4% de los profesionales de enfermería manifiestan que el espacio físico en el que laboran es adecuado.

Tabla 7. Clima Laboral del Profesional de Enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

Clima Laboral	n°	%
Algunas veces	46	4,9
Casi siempre	76	61,8
Siempre	41	33,3
TOTAL	123	100,0

Fuente: Encuesta a los Profesionales de Enfermería

Se observa en la tabla que el mayor porcentaje 61,8% refieren que casi siempre es bueno el clima laboral de su centro de trabajo, y solo el 4,9% manifiestan que algunas veces el clima laboral es bueno.

Tabla 8. Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

Desempeño Laboral	n°	%
Algunas veces	22	17,9
Casi siempre	41	33,3
Siempre	60	48,8
TOTAL	123	100,0

Fuente: Encuesta a los Profesionales de Enfermería

De los resultados de la tabla se concluye que el desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018 siempre es bueno en un 48,8%, mientras que el 17,9% de ellos refieren que algunas veces es bueno el desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018

Tabla 9. Motivación y Desempeño del Profesional de Enfermería del Hospital

Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

Motivación	Desempeño Laboral						Total	
	Algunas veces		Casi siempre		Siempre		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Nunca	9	19,6	21	45,7	16	34,8	46	100,0
Algunas veces	10	17,5	17	29,8	30	52,6	57	100,0
Siempre	3	15,0	3	15,0	14	70,0	20	100,0
Total	22	17,9	41	33,3	60	48,8	123	100,0

Fuente: Encuesta a los Profesionales de Enfermería

$$X^2 = 8,36$$

$$P = 0,079$$

Los resultados de la muestra que, en mayor porcentaje 52,6% que solo algunas veces se sienten motivados y tienen siempre un buen desempeño laboral y el 19,6% manifiestan que nunca estar motivados y solo algunas veces su desempeño laboral es bueno; realizando el análisis estadístico con la prueba chi cuadrado se obtiene una significancia 0,079($p < 0,05$) llegando a confirmar que no existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión motivación del clima laboral y el desempeño laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz- 2018.

Tabla 10. Liderazgo y Desempeño del Profesional de Enfermería del Hospital

Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

Liderazgo	Desempeño Laboral						Total	
	Algunas veces		Casi siempre		Siempre		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Nunca	2	66,7	0	0,0	1	33,3	3	100,0
Algunas veces	4	12,1	17	51,1	12	36,4	33	100,0
Siempre	16	18,4	24	27,6	47	54,0	87	100,0
Total	22	17,9	41	33,3	60	48,8	123	100,0

Fuente: Encuesta a los Profesionales de Enfermería

$$X^2 = 11,43$$

$$P = 0,022$$

Según la tabla la relación entre el desempeño laboral y la dimensión liderazgo del clima laboral de los profesionales de enfermería, se observa que el 54,0% de los encuestados opinan tener siempre un buen liderazgo y por ende siempre un buen desempeño laboral mientras que el 18,4% refiere tener un buen liderazgo y solo algunas veces un buen desempeño laboral; realizando el análisis estadístico con la prueba chi cuadrado se obtiene una significancia 0,022($p < 0,05$) llegando a confirmar que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión liderazgo del clima laboral y el desempeño laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz- 2018.

Tabla 11. Comunicación y Desempeño del Profesional de Enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

Comunicación	Desempeño Laboral						Total	
	Algunas veces		Casi siempre		Siempre		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Algunas veces	12	23,5	21	41,2	18	35,3	51	100,0
Siempre	10	13,9	20	27,8	42	58,3	72	100,0
Total	22	17,9	41	33,3	60	48,8	123	100,0

Fuente: Encuesta al Profesional de Enfermería

$$X^2 = 6,41$$

$$P = 0,041$$

Los resultados de la tabla muestran que, en mayor porcentaje 54,0% de los encuestados opinan tener siempre una buena comunicación y siempre un buen desempeño laboral, en tanto que el 23,5% refieren tener solo algunas veces una buena comunicación y solo algunas veces un buen desempeño laboral; realizando el análisis estadístico con la prueba chi cuadrado se obtiene una significancia 0,041($p < 0,05$) llegando a confirmar que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión comunicación del clima laboral y el desempeño laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz- 2018.

Tabla 12. Trabajo en Equipo y Desempeño del Profesional de Enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

Trabajo en Equipo	Desempeño Laboral						Total	
	Algunas veces		Casi siempre		Siempre		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Nunca	1	16,7	5	83,3	0	0,0	6	100,0
Algunas veces	8	23,5	13	38,2	13	38,2	34	100,0
Siempre	13	15,7	23	27,7	47	56,6	83	100,0
Total	22	17,9	41	33,3	60	48,8	123	100,0

Fuente: Encuesta a los Profesionales de Enfermería

$$X^2 = 11,12$$

$$P = 0,025$$

La tabla muestra que, el 56,6% de los encuestados manifiestan trabajar siempre en equipo y que tienen siempre un buen desempeño laboral y el 16,7% de ellos refieren no trabajar en equipo y solo algunas veces tienen un buen desempeño laboral; realizando el análisis estadístico con la prueba chi cuadrado se obtiene una significancia 0,025($p < 0,05$) llegando a confirmar que existe relación estadísticamente significativa de la dimensión trabajo en equipo del clima laboral y el desempeño del Profesional de Enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz- 2018.

Tabla 13. Normas Administrativas y Desempeño del Profesional de Enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

Normas Administrativas	Desempeño Laboral						Total	
	Algunas veces		Casi siempre		Siempre		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Nunca	4	44,4	2	22,2	3	33,3	9	100,0
Algunas veces	4	13,3	17	56,7	9	30,0	30	100,0
Siempre	14	16,7	22	26,2	48	57,1	84	100,0
Total	22	17,9	41	33,3	60	48,8	123	100,0

Fuente: Encuesta a los Profesionales de Enfermería

$$X^2 = 14,30$$

$$P = 0,006$$

En la tabla se aprecia en mayor porcentaje 57,1% siempre conocer y practicar las normas administrativas de su centro de trabajo y tienen siempre un buen desempeño laboral, mientras que 16,7% de ellos refieren conocer y practicar las normas administrativas y solo algunas veces tienen un buen desempeño laboral; realizando el análisis estadístico con la prueba chi cuadrado se obtiene una significancia 0,006(p<0,05) llegando a confirmar que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión norma administrativa del clima laboral y el desempeño laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz- 2018.

Tabla 14. Espacio Físico y Desempeño del Profesional de Enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

Espacio Físico	Desempeño Laboral						Total	
	Algunas veces		Casi siempre		Siempre		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Inadecuado	12	21,4	18	32,1	26	46,4	56	100,0
Algo adecuado	8	16,7	22	45,8	18	37,5	48	100,0
Adecuado	2	10,5	1	5,3	16	84,2	19	100,0
Total	22	17,9	41	33,3	60	48,8	123	100,0

Fuente: Encuesta a los Profesionales de Enfermería

$$X^2 = 13,99$$

$$P = 0,007$$

La tabla muestra que del 100% de profesionales de enfermería que manifiestan un espacio físico inadecuado, el 21,4% de ellos refieren un desempeño laboral algunas veces bueno, mientras que de los profesionales de enfermería que manifestaron un espacio físico adecuado el 84,2% presentan un desempeño laboral siempre bueno; realizando el análisis estadístico con la prueba chi cuadrado se obtiene una significancia 0,007 ($p < 0,05$) llegando a confirmar que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión espacio físico y el desempeño del Profesional de Enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz- 2018.

Tabla 15. Relación Clima Laboral y Desempeño del Profesional de Enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

Clima Laboral	Desempeño Laboral						Total	
	Algunas veces		Casi siempre		Siempre		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Nunca	1	16,7	3	50,0	2	33,3	6	100,0
Algunas veces	15	19,7	32	42,1	29	38,2	76	100,0
Siempre	6	14,6	6	14,6	29	70,7	41	100,0
Total	22	17,9	41	33,3	60	48,8	123	100,0

Fuente: Encuesta a los Profesionales de Enfermería

$$X^2 = 13,05$$

$$P = 0,011$$

La tabla muestra que del 100% de profesionales de enfermería que manifiestan un clima laboral nunca bueno, el 16,7% de ellos manifiestan un desempeño laboral algunas veces bueno, mientras que de los profesionales de enfermería que manifestaron un clima laboral siempre bueno, el 70,7% presentan un desempeño laboral siempre adecuado; realizando el análisis estadístico con la prueba chi cuadrado se obtiene una significancia 0,011 ($p < 0,05$) llegando a confirmar que existe relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el desempeño del Profesional de Enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz- 2018.

4.2. Prueba de hipótesis

El procedimiento de la prueba de hipótesis se llevó a cabo teniendo en cuenta las hipótesis estadísticas, siguiendo el siguiente procedimiento:

Paso 1. Hipótesis estadística

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre la variable independiente y el Desempeño del Profesional de Enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz- 2018

H₁: Existe relación estadísticamente significativa entre la variable independiente y el Desempeño del Profesional de Enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz- 2018

Paso 2. Se determina el nivel de significación: $\alpha = 0,05$ equivalente al 95%

Paso 3. Se elige el estadígrafo de prueba: $\chi^2 = \sum \frac{(O_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$

Se trabajó con la prueba estadística no paramétrica del Chi-cuadrado, con un nivel de significación del 5% ($p < 0,05$). Esta prueba se utiliza cuando se quiere determinar si dos variables están relacionadas, cuando las variables son de naturaleza cualitativa, como es el caso del presente estudio.

Paso 4: Cálculos realizados con los datos de las tablas N° 9 a la tabla N° 15.

Paso 5. Regla de decisión: Rechazar la Hipótesis nula si el valor p es menor que 0,05 ($p < 0,05$). Para un nivel de confianza de 95%, que equivale a un nivel de significación de $\alpha = 0,05$.

Paso 6. Interpretación y/o conclusión.

V. DISCUSIÓN

Al analizar la relación del clima laboral con el desempeño profesional de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, se aprecia que de los encuestados que el 42.1% manifiestan que algunas veces es bueno el clima laboral, y de ellos refieren que su desempeño laboral es casi siempre bueno; mientras que los profesionales de enfermería que opinan que el clima laboral nunca es bueno el 16,7% de ellos manifiestan un desempeño laboral algunas veces bueno. Por lo que se demostró que existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño del profesional de enfermería. Estos hallazgos se asemejan al estudio realizado por Herrera, D. (2018) en su investigación titulada Calidad de vida, clima y desempeño laboral del profesional de enfermería de Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016 en la que concluye que existe una relación entre las tres variables, un moderado nivel de calidad de vida laboral, un desfavorable nivel del clima laboral, un adecuado nivel de desempeño laboral. Así mismo difiere de la investigación realizada por Ramírez, D. (2016). Titulada, Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Taurus Group Lima – Perú, en la que concluye que es medio el nivel de desempeño de los trabajadores. Por otra parte, al de Rumaldo, A. en el 2015 determina que cultura organizacional influye significativamente en forma inadecuada en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Nicrupampa, en su investigación titulada, “Cultura organizacional y desempeño laboral del personal del Centro de Salud



Nicrupampa, Huaraz – 2013”. Cabe señalar que el clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que influye directamente en la conducta y comportamiento de los trabajadores de una institución. Así mismo el desempeño laboral en los profesionales de la salud, es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta cada trabajador al efectuar las tareas principales que exige su cargo específico permitiendo así demostrar su competitividad.

En cuanto a la relación de la dimensiones del clima laboral: motivación, liderazgo, comunicación, trabajo en equipo y espacio físico; con el desempeño laboral, se encontró que no existe una relación estadísticamente significativa ($P=0,079$) con la dimensión motivación, estos resultados difieren con lo encontrado por Quispe V. en el 2017, en su investigación titulada “Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del Hospital III ESSALUD Puno” investigación en la que se basa en la utilización del modelo de Herzberg, donde el modelo de Herzberg subraya la importancia de las características de puestos de las practicas organizacionales en la resolución de las preguntas de que motiva el comportamiento, dicha investigación concluyo que a mayor motivación mejor es el desempeño laboral concluyendo así que profesional se sienta motivado para cumplir con su trabajo desarrollando con calidad técnica, capacitándose en forma continua, con actitud y productividad para mejorar su desempeño laboral.

“El clima organizacional influye en un 57,5% en el cumplimiento de normas en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño”. Es el

resultado a la que llego Mancha, C. (2016), en su investigación Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2017; dicho estudio se asemeja a los resultados obtenido en la investigación realizada con respecto a la dimensión normas administrativas del clima laboral con el desempeño laboral ya que se encontró una relación estadísticamente significativa ($P=0,006$).

“El clima institucional es un elemento fundamental que debe ser analizado, estructurado y ejecutado por las personas que ejercen la toma de decisiones en las instituciones educativa, ya que estos influyen en el rendimiento académico del estudiante.” Es la conclusión a la que llego Álvarez, F. (2017) en su estudio sobre: El clima institucional como factor determinante en el rendimiento académico de los alumnos de la Institución Educativa Técnico Industrial Simona Duque del Municipio de Marinilla. Se entiende que la gestión es determinante en los procesos que lleva acabo todas las instituciones, ya que las decisiones de carácter administrativo son claves para que la parte operativa sea aplicada de manera correcta, con el fin de evitar que pueda existir inestabilidad de liderazgo.

Por otro lado López, C. (2017) afirma que existe una relación significativa de la dimensión comunicación y espacio físico con el desempeño organizacional en su estudio titulado Clima laboral y desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizan 2015. Estas conclusiones son compatibles con los resultados

obtenidos en las dimensiones de comunicación y espacio físico del clima laboral en relación al desempeño laboral del profesional de enfermería. Los resultados obtenidos por López muestran porcentajes altos, por lo que se puede deducir que la relación de sus variables va más allá de los índices estadísticos que demuestran su correlación.

En la investigación titulada “Estudio del clima laboral en el Hospital Rafael Uribe Uribe”. Ejecutada por Iriarte M., y cols (2012), llegaron a las siguientes conclusiones: Que el hospital tiene un buen liderazgo y que sobre sale la capacidad del personal, de la cual se puede inferir que las personas que ocupan los cargos son las más idóneas, esto se debe a que los perfiles están bien diseñados. Pero es preocupante los resultados sobre las condiciones en la que labora el personal y la comunicación; ya que las condiciones de trabajo no son las apropiadas en los factores de iluminación, ventilación y el mantenimiento del área, como se sabe si al personal no le gusta su ambiente de trabajo la productividad se puede reducir en forma drástica; así mismo no existe una buena comunicación entre las diferentes áreas, aptitudes que llevan a que cada una se ocupe solo de sus propias actividades, haciendo más difícil alcanzar las metas de la organización. Estos resultados difieren de nuestro estudio ya que en la dimensión de espacio físico y comunicación del clima laboral se obtuvieron buenos resultados los cuales son estadísticamente significativos. Al encontrar estos resultados se evidencia el compromiso de los trabajadores en el logro de los objetivos de cada servicio y por tanto en el desarrollo de la institución.

VI. CONCLUSIONES

1. El clima laboral se relaciona con el desempeño del Profesional de Enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz.
2. Los Profesionales de Enfermería refieren en mayor porcentaje que casi siempre es bueno el clima laboral según las dimensiones de: liderazgo, comunicación y trabajo en equipo; algunas veces en comunicación y normas administrativas, y que es inadecuada el espacio físico en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz.
3. Se concluye que el desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, siempre es bueno.
4. Las dimensiones del clima laboral; liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, espacio físico y normas administrativas se relaciona con el desempeño laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz; excepto la dimensión motivación.

VII. RECOMENDACIONES

1. Que el director y la jefa del departamento de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, deben conocer el clima laboral de la institución, con el fin de garantizar el logro de los objetivos y metas de la institución.
2. El director y la jefa del departamento de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz; deben tomar en cuenta los resultados de la presente investigación con la finalidad de mantener o mejorar el desempeño laboral del profesional de enfermería, formulando planes de mejora sobre las condiciones de trabajo, los beneficios económicos y los reconocimientos a cada trabajador.
3. Recomendar a los colegas enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, a participar en los diferentes estudios de investigación ya que con los resultados obtenidos se podrán conocer y resolver algunos inconvenientes durante el desarrollo profesional.
4. A los maestristas de la mención Gestión y Gerencia de los Servicios de Salud, deberían realizar otros trabajos similares en otros grupos de trabajadores del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz.



VIII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Álvarez, F. (2017). *El clima institucional como factor determinante en el rendimiento académico de los alumnos de la Institución Educativa Técnico Industrial Simona Duque del Municipio de Marinilla*. (Trabajo de fin de Master. Universidad de Antioquia. Medellín - Colombia). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10495/9171>
- Arias, M. (2007). *Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concierne a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004*. Costa Rica. pp. 12 -13. Recuperado de <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. (1ra ed.). Madrid. Editorial Published UNED.
- Brow W. y Moberg D. (1990). *Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral*. México. Editorial Limusa.
- Caligiore, I. y Díaz, J. (2003). *Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso*. Revista venezolana de gerencia. pp. 644 – 647. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29002408>
- Cañón, S. y Martínez, G. (2011). *Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la SSBASALUD ESE Manizales*. Colombia.



Volumen 11. pp. 114 – 126. Recuperado de
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273821489004>

Casales, J. (2000). *Patrones de liderazgo, estrés y desempeño profesional en instituciones de salud*. Revista Cubana de Psicología.

Chiang, M.; Martín, M. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid. (Citado en Julio 2017) recuperado de
<https://es.slideshare.net/ronaldaraujo10/clima-organizacional-y-desempeo-laboral-del-docente>

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México. Editorial Mac Graw-Hill. Interamericana, S.A.

Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. México. Editorial Mac Graw - Hill. Interamericana, S.A. (Citado en Setiembre del 2017); recuperado de
<http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>

Dessler, G y Valera R. (2011). *Administración de recursos humanos*. México. (5ta ed.) Editorial Prentice Hall.

ELSEVIER (2015). *Calidad asistencial*. Revista de Órgano de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. Vol. 30. Pág. 23



- Espinoza, A., Gilbert, M. y Oria, M. (2016). *El desempeño de los profesionales de enfermería*. Revista cubana de enfermería. Vol. 32. Pág. 5. (Citado enero 2018) recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n1/enf10116.pdf>
- Fierro, I., Lindao, M., Lindao, C. y Holguín, J. (2014). *Influencia del liderazgo organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad estatal península de Santa Elena*. Ecuador. (Citado Julio 2017) recuperado de http://www.repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1229/1/ALEJANDRO_LINDAO_CAROLA_ANNABELL_%252cMDTH-B-2014-2016-000.pdf
- García, R. y Ibarra, L. (2016). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato. (Citado Julio, 2017) recuperado de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- Hall R. (1996). Organizaciones, estructuras, procesos y resultados. (3ra ed.). Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A. México.
- Herrera, D. (2016). *Calidad de vida, clima y desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, callao, 2016*. (Trabajo de fin de Master. Universidad Cesar Vallejo. Lima- Perú). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12937>
- Iriarte, M., Guzman L. y Martinez A. (2012). *Estudio del Clima Laboral en el Hospital Rafael Uribe Uribe. Bogotá*. (Trabajo de fin de Master. Universidad



Jorge Tadeo Lozano. Bogotá – Colombia). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12010/1641>

Jiménez, F. (2014). *Condiciones que fomentan el ausentismo laboral en el personal de Enfermería y su impacto financiero en una institución de salud de alta complejidad. Bogotá, 2011 y 2012.* (Trabajo de fin de Master. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá – Colombia). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10554/12062>

Jojoa A. (2017). *Importancia del Clima Organizacional en la Productividad Laboral. Bogotá.* (Ensayo para optar título de especialista de alta gerencia. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá. Colombia.). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10654/16749>

Mancha, C. (2018). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de Hematología del instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2017. (Trabajo de fin de Master. Universidad Cesar Vallejo. Lima - Perú). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14393>

Martínez, B. (2001). *Análisis del clima laboral. México.* (Citado en Setiembre del 2017. Recuperado de <http://www.bmartinez.com.uy/soluciones/desarrollo>

López, B. (2017). *Clima laboral y desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizan, 2015.* (Trabajo de fin de Master. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle. Lima – Perú). Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1437>



Ministerio de Salud - Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud (PFSS).

(1999). *Gestión de Recursos Humanos. Curso de gestión en las redes de establecimientos y servicios de salud.* Lima – Perú.

Pedraza, E., Amaya G. y Conde M. (2010). *Revista de ciencias sociales. Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia.* Vol. 16. Recuperado de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-95182010000300010&script=sci_arttext&tlng=pt

Quispe, V. (2017). *Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del hospital III ESSALUD Puno - 2016.* (Trabajo de fin de Master. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Puno – Perú). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.11818/1145>

Ramírez D. (2017). *Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Taurus Group Lima-Perú.* (Trabajo de fin de Master. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1239>

Real Academia Española. (2017). *Diccionario de la Lengua Española.* 23° Ed. (Citado Marzo del 2018). Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=UH8mXZv>

Resolución ministerial N°626-2015/MINSA. (2014). *Manual de buenas prácticas para la mejora del clima organizacional.* Vol.02. (Citado en Julio

del 2017); disponible en: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2011/RM468-2011-MINSA.PDF>

Rivas, G. Mayra A. & Samra, A. Ariett J. (2006). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito al Centro Clínico Quirúrgico Divino Niño. C.A.* (Trabajo de fin de Master. Universidad de Oriente. Maturin - Venezuela). Recuperado de <http://ri2.bib.udo.edu.ve:8080/jspui/handle/123456789/1481>

Rumaldo, A. (2015). *Cultura organizacional y desempeño laboral del personal del Centro de Salud Nicrupampa, Huaraz – 2013.* (Trabajo de fin de Master no publicado). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayólo. Huaraz - Perú.

Saccca, J. (2010). *Relación entre clima institucional y el desempeño académico de los docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBAS) del Distrito de San Martín de Porras.* (Trabajo de fin de Master. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima - Perú). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2405>

Salsavilca, M. (2017). *Administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo de los institutos superiores tecnológicos de Lima Metropolitana.* (Tesis Doctoral. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima – Perú). Pag. 35 al 37. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.11818/1140>

Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación.* (6ta ed.). México. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.



SlideServe. (2014). Normas y procedimientos administrativos en salud. (Citado en Abril del 2018); disponible en: [https://www.slideserve.com/deana/normas-y-procedimientos-administrativos -en-salud](https://www.slideserve.com/deana/normas-y-procedimientos-administrativos-en-salud)



ANEXOS

8.1. Matriz de consistencia:

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE DE ESTUDIO	METODOLOGÍA	DIMENSIONES
GENERAL	GENERAL				
¿Cuál es el clima laboral y el desempeño del profesional de enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018?	Evaluar el clima laboral y el desempeño del profesional de enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.	El clima laboral tiene relación significativa con el desempeño del profesional de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2018.	X= Clima laboral X ₁ =Bueno X ₂ = Regular X ₃ = Malo	<p>Tipo de investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: Correlacional</p> <p>Población y muestra: La muestra estuvo conformada por toda la población de 144 profesionales de enfermería</p> <p>Técnica e instrumento: Encuesta- cuestionario</p> <p>Técnica de procesamiento de datos: Programa estadístico SPSS VERSION 24</p> <p>Contrastación de hipótesis: Prueba estadística Chi cuadrada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Liderazgo • Comunicación • Trabajo en equipo • Espacio físico • Normas administrativas • Confiabilidad • Disponibilidad • Productividad
<p>ESPECÍFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el clima laboral en el Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018? • ¿Cómo es el desempeño del profesional de enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018? 	<p>ESPECÍFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el clima laboral del profesional de enfermería. • Analizar el desempeño laboral del profesional de enfermería. • Relacionar el desempeño del profesional de enfermería con cada una de las dimensiones del clima laboral. 		Y= Desempeño laboral Y ₁ =Bueno Y ₂ = Regular Y ₃ = Malo		

ANEXO N° 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

INVESTIGACIÓN: CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ, 2018

Yo, _____ una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación y los posibles riesgos que se puedan generar de ella, autorizo a la estudiante de posgrado de la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz, para la realización de la encuesta en estudio. Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación. Sin embargo, se espera que los resultados obtenidos permitirán Evaluar el clima laboral y el desempeño del profesional de enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018.
- Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente.

Puesto que toda la información en este proyecto de investigación es llevada al anonimato, Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Documento de identidad: _____ Firma: _____

Huaraz, _____ 2018

ANEXO N° 2

CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ, 2018

DATOS GENERALES:

Sexo: M () F ()

Edad: _____

Servicio: _____

Tiempo Laboral: _____

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará una serie de proposiciones con relación a clima laboral y desempeño del profesional de enfermería. Se solicita su respuesta sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X su respuesta.

CLIMA LABORAL:

N°	ÍTEMS	NUNCA/ NO	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE/ SI
	MOTIVACIÓN:					
1	Se brinda reconocimiento especial al buen desempeño laboral					
2	Se toma en cuenta las ideas que apporto para mejorar el trabajo					
3	Tiene facilidad de realizar cambios de turno si el fin es para mejorar					
4	Las remuneraciones satisfacen sus expectativas como trabajador					
	LIDERAZGO:					
5	Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo					
6	Son claras las funciones que debo desempeñar					
7	Su jefe inmediato escucha, resuelve y toma en cuenta sus					

	opiniones y dudas					
8	Sus actividades de trabajo están bien direccionadas					
	COMUNICACIÓN:					
9	La información de mi jefe inmediato es necesaria, importante y oportuna para realizar las actividades del servicio					
10	La comunicación entre el personal del servicio es clara y precisa					
11	Se hace presente la comunicación entre servicios					
12	Los medios de comunicación que se utilizan son eficientes para la atención al usuario					
	TRABAJO EN EQUIPO:					
13	Existe una buena coordinación en su equipo de trabajo					
14	Se da el apoyo y escucha en su equipo de trabajo					
15	En su servicio se realizan reuniones permanentes para el intercambio de ideas					
16	El equipo de trabajo de su servicio se orienta a solución de problemas					
	NORMAS ADMINISTRATIVAS:					
17	Tiene conocimiento de los reglamentos y manuales de gestión del servicio					
18	Cumple con las normas administrativas al realizar sus actividades en el servicio					

	ESPACIO FÍSICO:	MUY INADEC UADA	INADEC UADA	ALGO ADECUADA	ADECUA DA	MUY ADECUA DA
19	La infraestructura de mi espacio de trabajo es:					
20	La iluminación en mi espacio de trabajo es:					
21	La ventilación en mi área de trabajo es:					
22	El ruido para el desarrollo de mis actividades es:					
23	El equipo para realizar mi trabajo es:					

DESEMPEÑO LABORAL:

N°	FORMULACIÓN	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	CONFIABILIDAD					
1	Es responsable al momento de cumplir con sus tareas de acuerdo a lo solicitado					
2	Está preparado para trabajar bajo presión cuando las circunstancias lo ameriten					
	DISPONIBILIDAD					
3	Tiene una actitud positiva en la realización de sus actividades					
4	Su comportamiento al realizar sus labores resalta por ser positiva					
5	Mantiene una comunicación interpersonal y de mutuo respeto con sus compañeros de trabajo					
6	Se muestra amable y cordial con sus compañeros					
	PRODUCTIVIDAD					
7	Se siente satisfecho con su trabajo, tareas y funciones que desempeña					
8	Cumple con todas sus actividades dentro de los plazos establecido					
9	Se siente eficaz al realizar actividades de su trabajo					
10	Se siente eficiente al realizar las actividades de su trabajo.					

ANEXO N° 3

DETERMINACIÓN DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD NACIONAL

“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”

ESCUELA DE POSTGRADO

“CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ, 2018”

El instrumento para la recolección de datos de la investigación, será válido por los jueces o expertos, la validación consta de ocho aspectos que se describen a continuación:

1. El instrumento persigue los fines de los objetivos generales.
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos.
3. La hipótesis es atingente (atingencia: conexión, relación de una cosa con otra) al problema y a los objetivos planteados.
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es lo correcto.
5. Los ítems están redactados correctamente.
6. Los ítems despiertan ambigüedades.
7. El instrumento que se va aplicar llega a la comprobación de la hipótesis.
8. La hipótesis está formulada correctamente.

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN

LEYENDA

PUNTUACIÓN

DA: De Acuerdo

1

ED: En Desacuerdo

0

Validez del contenido:

JUEZ	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1. Úrsula Lezameta Blas	1	1	1	1	1	0	1	1	7
2. Rocio Pajuelo Villarreal	1	1	1	1	0	1	1	1	7
3. Magna Guzmán Avalos	1	1	1	1	1	1	1	1	8
4. Teresa Valencia Vera	1	1	1	1	1	1	1	1	8
5. Irma Soto García	1	1	1	1	1	1	1	1	8
6. Pozo Gallardo Omaira	1	1	1	1	1	1	1	1	8
7. Mendoza Lopez Ángel Desiderio	1	1	1	1	1	1	1	1	8
TOTAL	7	7	7	7	6	6	7	7	54