

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL ENFERMERO DEL SERVICIO DE SALA DE
OPERACIONES DEL HOSPITAL REGIONAL ZACARIAS CORREA
VALDIVIA HUANCAMELICA - 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**

AUTORA:
GIOVANA BENDEZU ZUÑIGA

Callao, 2017

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- DRA. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS PRESIDENTA
- DRA. LINDOMIRA CASTRO LLAJA SECRETARIA
- MG. LAURA MARGARITA ZELA PACHECO VOCAL

ASESORA: LIC. ESP. IRENE ZENAIDA BLAS SANCHO

Nº de Libro: 02

Nº de Acta: 174-2017

Fecha de Aprobación de tesis: 27 de Octubre del 2017

Resolución de Decanato N° 2658-2017-D/FCS de fecha 23 de Octubre del 2017, donde se designa jurado examinador de tesis para la obtención del título de segunda especialidad profesional.

DEDICATORIA

A mi madre adorada, quién sin escatimar esfuerzo alguno, han sacrificado gran parte de su vida para formarme y educarme. A quien nunca podré pagar todos sus desvelos ni aún con las riquezas más grandes del mundo.

ÍNDICE

	PÁG.
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
I. PLANTEAMIENTO INICIAL DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.1. Identificación del problema	6
1.2. Formulación de problemas	8
1.3. Objetivos de la investigación	8
1.4. Justificación	9
II. MARCO TEÓRICO	11
2.1 Antecedentes del estudios	11
2.2 Marco conceptual y teórico.	15
2.2.2 Clima organizacional	15
2.2.2.1 Teorías del clima organizacional:	16
2.2.2.2 Dimensiones del clima organizacional.	21
2.2.2.3 Características del clima organizacional	23
2.2.3 Desempeño laboral:	25
2.2.3.1 Teorías relacionados del desempeño laboral.	26
2.2.3.2 Factores que influyen en el desempeño laboral.	27
2.2.3.3 Importancia de la evaluación del desempeño.	30
2.2.3.4 Objetivos de la evaluación del desempeño	30

2.2.3.5	Dimensiones del desempeño laboral.	30
2.2.3.6	.Ventajas de la evaluación del desempeño	32
III.	VARIABLES E HIPÓTESIS	34
3.1	Definición de las variables	34
3.2	Operacionalización de variables	36
3.3	Hipótesis general e hipótesis específicas	38
IV.	METODOLOGÍA	40
4.1.	Tipo de investigación	40
4.2.	Diseño de la investigación	41
4.3.	Población y muestra	41
4.4.	Población muestral	43
4.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
4.6.	Procedimientos de recolección de datos	44
4.7.	Procesamiento estadístico y análisis de datos	44
V.	RESULTADOS	45
VI.	DISCUSION DE RESULTADOS	56
6.1.	Contratación de hipótesis con los resultados	56
VII.	CONCLUSIONES	60
VIII.	RECOMENDACIONES	61
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
	ANEXOS	66

TABLAS DE CONTENIDO

	Pág.
Tabla 5.1.	45
Sexo del Personal Enfermero del Servicio de Sala de Operaciones del Hospital Regional Zacarías correa Valdivia, Huancavelica - 2017	
Tabla 5.2.	47
Condición del Personal Enfermero del Servicio de Sala de Operaciones del Hospital Regional Zacarías correa Valdivia, Huancavelica - 2017	
Tabla 5.3.	48
Profesión del Personal Enfermero del Servicio de Sala de Operaciones del Hospital Regional Zacarías correa Valdivia, Huancavelica – 2017.	
Tabla 5.4.	49
Edades del Personal Enfermero del Servicio de Sala de Operaciones del Hospital Regional Zacarías correa Valdivia, Huancavelica – 2017.	
Tabla 5.5.	50
Clima organizacional en el marco de las dimensiones del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia.	
Tabla 5.6.	52
Desempeño laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia.	
Tabla 5.7.	53
Clima organizacional en el desempeño laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia.	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en el Servicio de Sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica. EL estudio es de tipo básico, prospectivo y correlacional que tuvo como objetivo Determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia.

Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 30 trabajadores de la del servicio de sala de operaciones entre hombres y mujeres, de régimen laboral nombrado y contratado, los cuales vienen brindando en esta institución. Así mismo en relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de clima organizacional estuvo compuesta por 15 ítems con una amplitud de escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca), Asimismo, el cuestionario sobre desempeño laboral, estuvo compuesta por 15 ítems, con una amplitud de escala de Likert, haciendo un total de 30 ítems. Escala que se tomó de *EDGAR QUISPE VARGAS* (2015), para optar su Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de relación de Chi cuadrada, Sig. Asintótica (bilateral) = ,004; es decir; existe evidencia significativa entre clima organizacional y desempeño laboral.

ABSTRACT

The present research work was performed in the Operating Room Service of the Regional Hospital Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica. The study is of a basic, prospective and correlational type that aimed to determine how the organizational climate influences the work performance of nursing staff in the operating room service of the Regional Hospital Zacarías Correa Valdivia.

In order to obtain the information, a survey was applied to the 30 workers of the operating room service between men and women, of a labor regime named and contracted, which they have provided in this institution. Also in relation to the instrument of data collection, a questionnaire was applied for each variable. The organizational climate questionnaire was composed of 15 items with a scale of Likert scale (always, almost always, sometimes, very rarely and never). Also, the questionnaire on job performance was composed of 15 items, with an amplitude of Likert scale, making a total of 30 items. Scale that was taken from EDGAR QUISPE VARGAS (2015), to choose his Professional Degree of Bachelor in Business Administration.

To measure the correlation between these two variables, the coefficient of Chi-square ratio, Sig. Asymptotic (bilateral) =, 004; that is to say; there is significant evidence of organizational climate and job performance.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO INICIAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.

En la actualidad en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, donde el sistema de salud no siendo ajeno a ello existe una verdadera preocupación por la situación de salud, debido a la demanda de servicios y una creciente escasez de recursos humanos calificados, donde no toman en cuenta al factor humano que es el recurso más importante de una institución, por lo que no sólo debe capacitarlos, sino brindarles buen trato, logrando resaltar su importancia dentro de ella, así mismo proporcionándoles un buen clima organizacional para que puedan desarrollar su inteligencia emocional, crecer como personas más seguras y con ganas de seguir trabajando para su realización personal y laboral.

Es así donde los aspectos del clima organizacional pueden convertirse en factores diferenciadores que posibiliten a una institución ser más exitosa que sus competidores. Así se constata en el medio institucional, que a lo largo de los últimos años en todas ellas se han implementado una serie de estrategias para generar un adecuado clima organizacional, que permita al trabajador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales. Todo ello contribuye y encamina en el logro de los objetivos de la institución. Quispe Vargas (2016)

En salud se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones, porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su

estrategia organizacional planificada, posibilitándole al directivo una visión futura de la organización, y como elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, lo que permite identificar las necesidades reales de la misma en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente que permitan alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución. Segredo Perez, (2003)

En la actualidad se da mayor importancia con respecto al clima organizacional debido a que contribuye y encamina los logros de los objetivos de una institución, puesto que el ser humano necesita un adecuado y apropiado ambiente para su desenvolvimiento. A comparación de décadas anteriores que solo era visto como algo secundario e irrelevante.

Entonces el clima organizacional, se convierte en un aspecto crucial, puesto que el éxito de las organizaciones e instituciones va depender en gran medida de ella, sumando a ello el talento humano. Este último implica mucho en el logro de los objetivos de las organizaciones. De esta manera el Clima organizacional se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas, las cuales deben de ser medidas por el desempeño laboral, la cual permita administrar correcta y sistemáticamente el desempeño de los trabajadores de una determinada institución.

Por su parte, el buen desempeño laboral de un trabajador depende, entre otros, de experimentar interiormente satisfacción en su trabajo, respeto, capacitación y una remuneración que sea acorde con las funciones y responsabilidades que desarrolla en la institución.

Cualquier organización que abogue por alcanzar niveles elevados de eficiencia y eficacia en la gestión de las funciones sustantivas, debe considerar el desarrollo de iniciativas dirigidas en este sentido, dedicándose al diseño, desarrollo e implantación de sistemas de información los cuales tienen que ver directamente con la medición de variables intangibles entre las cuales se encuentra el Clima Organizacional.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Describir el clima organizacional en el marco de las dimensiones del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia.

Identificar el desempeño laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia.

Establecer la relación de la influencia del clima organizacional el desempeño laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia.

1.4 JUSTIFICACIÓN

El motivo por el que se desarrolla el estudio de clima organizacional y desempeño laboral en el personal enfermero es por qué; el primero les brinda vitalidad a los sistemas organizativos y permite una mayor productividad por su evidente vinculación con el recurso humano.

El clima organizacional y el estudio del mismo es una de las herramientas primordiales para la gestión del talento humano, ya que su diagnóstico permite plantear acciones de mejora frente a este, influyendo directamente en la productividad y eficiencia de las organizaciones, puesto que el comportamiento de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización. (Alba Paz, Sandra Marín, 2014).

El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos (Chavenato 2000). Así mismo son considerados características individuales (capacidades, habilidades) que interactúan con la naturaleza del trabajo y la institución para producir comportamientos para el desarrollo de los objetivos y metas de la institución.

En tal sentido la finalidad de la investigación es determinar la influencia del clima organizacional y su relación en el desempeño laboral. Para poder diagnosticar los malestares que perjudican el buen desarrollo del desempeño laboral en el servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia. Así mismo cabe destacar que el capital humano es el principal

factor que influye en la creación del valor, tanto para los trabajadores; así como para los ciudadanos. Por lo tanto, el recurso humano no es sólo un activo intangible estático, sino es más que un proceso ideológico, es un medio para lograr un fin. Por lo cual se tiene que brindar todo lo necesario para su adecuado desempeño laboral.

Este trabajo se justifica en que muchas organizaciones se han deteriorado por el mal manejo de su clima organizacional que trae como consecuencia un bajo desempeño del personal en dicha institución, esto afecta de manera significativa su productividad y calidad de servicio. El estudio y comprensión de las dificultades que rodean a la organización, marcan el inicio de su mejoramiento, por lo que esta investigación trata de buscar las estrategias de solución, y así contribuir en el crecimiento, promocionar a ser una de los mejores servicios dentro del hospital y así poder estimular el avance de los demás servicios en mejoría del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia.

El mejoramiento en las organizaciones enmarca la interacción de los individuos entre sí, en todos los ámbitos posibles, dándole cabida al nacimiento de nuevas formas de pensar y de asumir los retos que impone el desarrollo. Las variables en estudio, es decir, clima organizacional y desempeño laboral corresponden a procesos internos del recurso humano en las organizaciones, lo que se estudiará y explicará a profundidad, en el presente trabajo. Esta investigación es importante para la sociedad, porque es la encargada de recibir los servicios de prestación que genera el servicio de sala de operaciones.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO:

ESPADEROS (2016), en su tesis de pregrado titulada **“Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de santa lucía”**, señala:

Investigación fue de tipo descriptiva correlacional, el estudio contó con muestra de 30 personas, utilizando como instrumento el cuestionario de la Universidad Rafael Landívar de Escuintla Guatemala. Concluye que el nivel de desempeño laboral en los individuos se encuentra alto, por lo tanto, manifiestan actitudes tales como responsabilidad, productividad, motivación, eficiencia y trabajo en equipo.

VILLAVICENCIO Carranza, (2015), realizó la investigación: **“Efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral, en la Universidad Nacional Autónoma de México”**. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

1. Validez del contenido de este instrumento es representativo de la propiedad que se mide, se analizó ítem a ítem, tanto en cuanto a su estructura gramatical y su presentación como revisando que estos fueran muestras de comportamientos representativos de lo que se pretendió medir.

2. Validez ecológica. Adicionalmente y por la relevancia que conlleva, se hace énfasis en que se cumplió también con el tipo de validez ecológica. Al respecto el

diseño de la investigación consideró adecuadamente las circunstancias que de modo natural se dan en el contexto del fenómeno a estudiar. En este sentido, la información para la elaboración del cuestionario y los datos obtenidos en la medición del clima organizacional provienen de los empleados en situaciones que le son naturales.

Pérez F. (2014), Ecuador, realizó un estudio titulado, "**El clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social de la Dirección Provincial Pichincha**". La unidad de análisis fueron los trabajadores del área Administrativo Financiero, constituida por 40 trabajadores, los mismos que están distribuidos de la siguiente manera: 35 Mujeres y 5 Hombres. Pérez observó que la organización como sistema orgánico abierto y viviente, se constituye de mecanismos de absorción y repulsión de elementos. Con base en lo antes mencionado, al ser la organización un sistema abierto este se ve afectado por los factores socio ambiental. Por lo cual, al existir un clima no apto para el desarrollo de la organización, esta de enferma y decae. En dicho estudio se concluyó que es evidente que la existencia de un adecuado u óptimo clima organizacional repercutirá positivamente en el desempeño del trabajador y de la empresa en general. Por consiguiente, consideramos que un adecuado clima organizacional influirá directamente sobre la gestión de la empresa y, por tanto, en el cumplimiento de sus metas.

RODRÍGUEZ Aranda (2014), realizó la investigación: "*Diagnóstico del Clima Organizacional en la Dirección General de Recursos Humanos de la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno Federal, en la Universidad*

Nacional Autónoma de México". La investigación llegó a la siguiente conclusión:

En cuanto a los resultados presentados por parte de la función pública posicionan a la SEDESOL en el 14 de 20 dependencias gubernamentales, lo que significa que el clima organizacional y cultura organizacional es favorable pero requiere implementar de forma eficaz acciones que le den una posición mejor en esta evaluación y así mejorar la imagen de ésta en lo interno y en lo externo.

QUISPE Edgar (2015), Andahuaylas - Perú; en su estudio "Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015." En relación al objetivo general: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, En la tabla 12 la evidencia estadística de correlación es de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, La significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p -valor < 0.05 .

Se debe precisar que el concepto de clima organizacional está vinculado a la comunicación interpersonal, autonomía para la toma de decisiones, motivación laboral y otros referentes al comportamiento. Sin embargo, existen diversas propuestas de clima organizacional, pero posiblemente la más clara y concisa sea de John Ivancevich, quien señala que el clima organizacional es el estudio del comportamiento, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional;

implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural.

En el presente trabajo, la comprensión y manejo de las dimensiones se expresan en la dimensión comunicación interpersonal, autonomía para la toma de decisiones, y motivación laboral, considerando que el desempeño laboral es de fundamental importancia, porque tiene una relación con el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Pacucha. Así mismo el desempeño laboral tiene como dimensiones: productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral que están vinculadas directamente al desempeño del trabajador.

Existe una relación moderada entre la dimensión comunicación interpersonal y productividad laboral. Esta relación se confirma según el autor (Antonio, 2013), quién indica que la comunicación ocurre cuando hay "interacción recíproca entre los dos polos de la estructura relacional (Transmisor-Receptor)" realizando la "ley de bivalencia" que influye de manera directa en las acciones de los participantes. Este proceso se evidencia en el comportamiento de los trabajadores así lo señala Alderferen su Teoría de la Jerarquía.

PRADO Cynttia (2015) Trujillo – Perú; en su estudio “Relación entre Clima Laboral y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo”

El presente trabajo de investigación menciona que el estilo de liderazgo y su efecto en el desempeño Laboral del área de Contabilidad en la empresa El Rocio S.A. año 2016 – Trujillo explica que según el coeficiente de determinación el cual es $R^2=0.1751$ la relación del desempeño laboral del área de contabilidad de la

empresa El Rocio S.A. no depende del estilo de liderazgo la relación entre las variables en mínima (ver figura 3) y realizando una comparación con la investigación de (Pomareta, 2014, p.84) En su tesis titulada “La influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del GAD Municipal de Loja”, menciona que respecto a la relación entre estilo de liderazgo y satisfacción laboral no se encuentra una relación clara entre las mismas. Ambas investigaciones refieren que los estilos de liderazgo no son un factor predominante en la influencia a los trabajadores para subordinado y jefe.

2.2 Marco conceptual y teórico.

2.2.2 Clima organizacional

Chiavenato (2007), refiere que el clima organizacional es el ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación en sus integrantes. El término clima organizacional se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivación de sus integrantes. Es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

(Ivancevich, 2006), señala que el clima organizacional es el estudio de los comportamientos, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre percepciones,

valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia.

Del planteamiento presentado sobre las definiciones del término, se infiere que el clima organizacional es:

“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.”

2.2.2.1 Teorías del clima organizacional:

2.2.2.1.1 Teoría de la Motivación de Maslow,

Abraham Maslow, psicólogo Estadounidense nacido en 1908, desarrolló una interesante teoría de la personalidad, en la que desarrolla, entre otros aspectos, la Teoría de la Motivación, cuyo más representativo ícono es La Pirámide de Maslow, en ella propuso una estratificación de las necesidades en cinco niveles jerarquizados de forma que el individuo debe de satisfacer cada nivel. QUISPE VARGAS, (2015)

El primer nivel corresponde a las necesidades primarias para la subsistencia del individuo, llamadas también necesidades fisiológicas como comer, beber y dormir; laboralmente se consideraría un salario y condiciones laborales mínimas. El segundo nivel corresponde a la necesidad de protección y seguridad, en el aspecto laboral equivale a las condiciones de seguridad laborales, estabilidad en el

empleo, seguridad social y salario superior al mínimo. El tercer nivel se refiere a las necesidades sociales como vinculación, cariño, amistad, etc., y en el ámbito del trabajo son las posibilidades de interactuar con otras personas, el compañerismo, relaciones laborales. El cuarto nivel corresponde a las necesidades de consideración y mantenimiento de un estatus que en el ámbito del empleo sería el poder realizar tareas que permitan un sentimiento de logro y responsabilidad, recompensas, promociones y reconocimiento. El nivel más alto implica la autorrealización personal que laboralmente se refiere a la posibilidad de utilizar plenamente las habilidades, capacidades y la creatividad. Las características que ha identificado Maslow son los siguientes: QUISPE VARGAS, (2015)

- Sólo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de todas las personas, pues la necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno.
- Las necesidades fisiológicas nacen con la persona, el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo.
- A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior; no todos los individuos sienten necesidades de autorrealización, debido a que es una conquista individual.
- Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivador relativamente corto, en contraposición, las necesidades superiores requieren de un ciclo más largo.

2.2.2.1.2 Teoría de motivación de Mc Clelland

QUISPE VARGAS, (2015) refiere que David McClelland sostuvo que todos los individuos poseen:

- Necesidad de logro: Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito.

- Necesidad de poder: Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás.

- Necesidad de afiliación: Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización.

- Los individuos se encuentran motivados, de acuerdo con la intensidad de su deseo de desempeñarse, en términos de una norma de excelencia o de tener éxito en situaciones competitivas.

- En la investigación acerca de la necesidad de logro, McClelland encontró que los grandes realizadores se diferencian de otros por su deseo de realizar mejor las cosas. Buscan situaciones, en las que tengan la responsabilidad personal de brindar soluciones a los problemas, situaciones en las que pueden recibir una retroalimentación rápida acerca de su desempeño, a fin de saber si están mejorando o no y por último, situaciones en las que puedan entablar metas desafiantes; no obstante les molesta tener éxito por la suerte, es decir prefieren el desafío de trabajar en un problema y cargar con la responsabilidad personal del éxito o fracaso. Además evitan las tareas no muy fáciles o muy difíciles. Al superar obstáculos, desean sentir que el resultado, es decir su éxito o fracaso, depende de sus propias acciones. Los grandes realizadores se desempeñan mejor cuando perciben que tienen una oportunidad de éxito del 50% y una de fracaso de

50%, pues así poseen una buena posibilidad de experimentar sentimientos de logro y satisfacción de sus esfuerzos.

2.2.2.1.3 *Teoría de X y Teoría Y de Douglas McGregor.*

QUISPE VARGAS, (2015), Refiere que fue un ilustre de la escuela administrativa de las relaciones humanas de gran auge en la mitad del siglo pasado, cuyas enseñanzas tiene aún hoy bastante aplicación a pesar de haber soportado el peso de cuatro décadas de teoría y modas gerenciales.

McGregor en su obra “El lado humano de las organizaciones” describió dos formas de pensamiento de los directivos a los cuales denomina teoría X y teoría Y los directivos de la primera considera a sus subordinados como animales de trabajo que solo se mueven ante el yugo o la amenaza, mientras que los directivos de la segunda se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar. El autor lo distingue de la siguiente manera.

1. Teoría X : Está basada en el antiguo precepto del garrote y la zanahoria y la presunción de mediocridad de las masas, se asume que los individuos tienen tendencia natural al ocio; el trabajo es una forma de castigo o como dicen por ahí (trabajar están maluco que hasta le pagan a uno), lo cual presenta dos necesidades urgentes para la organización: la supervisión y la motivación. Las premisas de la teoría X son:

a. Al ser humano no le gusta trabajar y evita a toda costa hacerlo, lo cual da pie a la segunda.

b. Los trabajadores son como los caballos; si no se les espuelea no trabajan; la gente necesita que la fuercen, controlen, dirijan y amanecen con castigos para que se esfuercen por son seguir los objetivos de la empresa.

c. El individuo típico evitará cualquier responsabilidad, tiene poca ambición y quiere seguridad por encima de todo, por ello es necesario que lo dirijan.

d. Su dependencia las hace incapaces de autocontrol y autodisciplina; las personas necesitan ser dirigidas y controladas por la administración.

2. Teoría Y: Los directivos consideran que sus subordinados encuentran en su empleo una fuente de satisfacción y que se esfuerzan siempre por lograr los mejores resultados para la organización, siendo así, las empresas deben liberar las aptitudes de sus trabajadores en favor de dichos resultados. La premisa de la teoría Y son: 38

a. El desgaste físico y mental en el trabajo es tan normal como en el juego o el reposo, al individuo promedio no le disgusta el trabajo.

b. No es necesaria la coacción, la fuerza o las amenazas para que los individuos se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa.

c. Los trabajadores se comprometen con los objetivos empresariales en la medida que se les recompense por sus logros, la mejor recompensa es la satisfacción del ego y puede ser originada por el esfuerzo hecho para conseguir los objetivos de la organización.

d. Ampliación del cargo para mayor satisfacción del trabajo, para que las personas puedan conocer el significado de lo que hacen y tener una idea de su contribución personal para las operación de la empresa como un todo.

e. Descentralización de las decisiones y delegaciones de responsabilidades, para que las personas dirijan ellas mismas sus tareas y asuman los desafíos y satisfagan sus necesidades de autorrealización.

2.2.2.2 Dimensiones del clima organizacional.

Las dimensiones del clima organizacional 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 diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

2.2.2.2.1 Dimensión comunicación interpersonal.

(Certo, 1984) refiere que la comunicación interpersonal como el proceso de compartir información con otros individuos. Para estar completo, el proceso de comunicación interpersonal debe tener los siguientes tres elementos básicos:

a. Fuente / codificador. La fuente /codificador es aquella persona en la situación de comunicación interpersonal que origina y codifica la información que desea compartir con otra persona. La codificación es el proceso de disponer la información en alguna forma que puede ser recibida y comprendida por otra persona.

b. Señal. La información codificada que la fuente pretende compartir constituye un mensaje. Un mensaje que ha sido transmitido de una persona a otra se denomina señal.

c. Decodificador / destinatario es aquella persona con la cual la fuente trata de compartir información. Este individuo recibe la señal y decodifica o interpreta el mensaje para determinar su significado

La decodificación es el proceso que se sigue para volver a convertir los mensajes en información. En todas las situaciones de comunicación interpersonal, el significado del mensaje es un resultado de la decodificación. El decodificador /destinatario se denomina destinatario o destino.

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.

2.2.2.2.2 Dimensión de autonomía para la toma de decisiones.

(Kant, 2008), la autonomía es el principio por medio del cual la voluntad se hace partícipe de la moralidad, es en virtud de lo cual es posible que ésta (la voluntad racional) formule un imperativo categórico. Cuando la voluntad toma por ley alguna que no está dada por su propia razón práctica sino por un objeto exterior que la determina, ésta actúa moralmente por motivos subjetivos e intereses particulares (conforme al deber), más que por el deber mismo. Debemos entender que la Heteronomía significa una falta de autoridad imperativa, que es la fuente de todos los principios espurios.

Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.

Así mismo, la autonomía está relacionada al grado en el que puesto ofrece suficiente libertad, independencia y discrecionalidad para que el individuo programe su trabajo y decida los procedimientos que seguirá para realizarlo.

Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.

2.2.2.2.3 Dimensión motivación laboral.

Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en las personas que la integran. Asimismo la motivación es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos necesidades, aspiraciones y fuerzas similares. Decir que los gerentes motivan a sus subordinados, es decir que hacen cosas que esperan que satisfarán estos impulsos y deseos e inducirán a los subordinados a actuar en la forma deseada.

Estatus. Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.

Según (Robbins, 2008), la motivación “*Es la disposición para hacer algo, en donde la habilidad de la persona para satisfacer alguna necesidad condicionada de ese algo*”

Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

2.2.2.3 Características del clima organizacional

El concepto de Clima Organizacional tiene importantes y diversas características, entre las que podemos resaltar:

Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un clima malo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.

Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de éstos aspectos en sus miembros: en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan porque sus trabajadores " no tienen la camiseta puesta ", normalmente tienen un muy mal clima organizacional.

Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver cómo el clima de su organización es grato y -sin darse cuenta- contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas críticas al clima de sus organizaciones, sin percibir que con sus actitudes negativas están configurando este clima de insatisfacción y descontento.

Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima. Por ejemplo, un estilo de gestión muy burocrático y autoritario, con exceso de control y falta de confianza en los subordinados puede llevar a un clima laboral tenso, de

desconfianza y con actitudes escapistas e irresponsables de parte de los subordinados, lo que conducirá a un refuerzo del estilo controlador, autoritario y desconfiado de la jerarquía burocrática de la organización... Este es un círculo vicioso del que resulta difícil salir, porque el clima y el estilo de dirección se esfuerzan mutuamente en una escalada que cuesta romper, por cuanto para hacerlo sería necesario actuar en un sentido inverso a lo que el sistema de variables estilo de dirección -clima organizacional parecería requerir.

El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicaciones de un mal clima laboral.

2.2.3 Desempeño laboral:

El desempeño laboral según (Chavenato 2000), "Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos". Otros autores como (Milkovich y Boudrem 1994), consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

Estos cambios incluyen la necesidad de ser globales, crecer sin usar más capital y responder a las amenazas y oportunidades de la economía. Parte de estas tendencias actuales es el Outsourcing que se define como la externalización de determinadas actividades, para la mejora radical de los procesos en los que internamente no se tengan especiales capacidades, es decir, cuando una

organización transfiera alguna actividad, que no forma parte de sus habilidades principales, a un tercero especializado.

Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Robbins y Judge (2013) explican que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral

2.2.3.1 Teorías relacionados del desempeño laboral.

2.2.3.1.1 Teoría de la discrepancia.

Esta teoría fue parte del planteamiento, que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para las personas que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado.

La satisfacción laboral resulta de la percepción, que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona,

condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades del individuo.

2.2.3.1.2 Teoría de los eventos situacionales.

La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características situacionales y eventos situacionales:

Características situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas.

Características de los eventos situacionales, son específicos de cada situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

2.2.3.2 Factores que influyen en el desempeño laboral.

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran

para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

Satisfacción del Trabajo

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom, (1991:203), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”

La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

Autoestima.

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo.

La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos

sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

Trabajo en Equipo

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

Capacitación del Trabajador

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a (Drovett 1992:4), “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”⁽¹⁸⁾

2.2.3.3 Importancia de la evaluación del desempeño.

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.

2.2.3.4 Objetivos de la evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño no puede 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.

Si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado, el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse.

2.2.3.5 Dimensiones del desempeño laboral.

2.2.3.5.1 Dimensión de productividad

(Geografica, 2012). Refiere que la productividad laboral, denominada también productividad del trabajo, se mide a través de la relación entre la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo en un período determinado. La medición de la productividad laboral puede realizarse en el ámbito de un establecimiento, de una empresa, de una industria, de un sector o de un país.

La productividad se expresa por el cociente resultante entre la producción obtenida, y el coste que hayan producido los factores que en ella han intervenido” (Alfaro & Alfaro , 2000).

(D’Alessio, 2012), la productividad es definido como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, decir, el uso eficiente de los recurso (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de bienes y servicios. Es la relación entre los resultados obtenidos con relación a los recursos usados y el tiempo que lleva conseguirlo, y se representa generalmente así.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Productos}}{\text{Insumos}} = \frac{\text{Resultado}}{\text{Recursos}}$$

2.2.3.5.2 Dimensión de eficacia.

Eficacia se define como "hacer las cosas correctas", es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos” (Coulter R. y., 2008)

La eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" (Da Silva O.Reinaldo, 2008). 50

La eficacia “es la actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva" (Andrade, 2008).

2.2.3.5.1 Dimensión de eficiencia laboral.

Eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$ Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados" (Chiavenato I , 2010).

La eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos" (Wehrich, 2010).

La eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión" (Coulter R., 2010).

2.2.3.6 Ventajas de la evaluación del desempeño

Mejora el Desempeño: mediante la retroalimentación sobre el desempeño, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el desempeño.

Políticas de Compensación: la Evaluación del Desempeño ayuda a las personas que toman decisiones a determinar quiénes deben recibir tasas de aumento. Muchas compañías conceden parte de sus incrementos basándose en el mérito, el cual se determina principalmente mediante Evaluaciones de Desempeño.

Decisiones de Ubicación: las promociones, transferencias y separaciones se basan por lo común en el desempeño anterior o en el previsto. Las promociones son con frecuencia un reconocimiento del desempeño anterior.

Necesidades de Capacitación y Desarrollo: el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar. De manera similar, el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial no aprovechado.

Planeación y Desarrollo de la Carrera Profesional: la retroalimentación sobre el desempeño guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.

Imprecisión de la Información: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal para la toma de decisiones. Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.

Errores en el Diseño de Puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar estos errores.

Desafíos Externos: en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda.

CAPITULO III

VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1 DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES:

3.1.1 Clima organizacional

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, también puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran (Brunet,1999).

3.1.1.1 Dimensiones de clima organizacional

- ✓ Comunicación interpersonal: Se da entre dos personas que están físicamente próximas. Cada una de ellas produce mensajes. Es una relación de intercambio por medio de la cual dos o más personas comparten su percepción de la realidad. Galeano , (2015)
- ✓ Autonomía laboral: Facultad de la persona o la entidad que puede obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros.
- ✓ Motivación laboral: Son los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo. (Ponce Portillo, 2014)

3.1.2 Desempeño laboral

Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Chiavenato (2000).

3.1.2.1 Dimensiones del desempeño laboral

- ✓ Productividad laboral: Consiste en el aumento o disminución de los rendimientos originados de las variaciones de trabajo.
- ✓ Eficacia: Está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos.
- ✓ Eficiencia laboral: Grado o cantidad en que se utilizan los recursos de la organización para realizar un trabajo u obtener un producto. Implica la mejor manera de hacer o realizar las cosas (mínimo de esfuerzo y costo).

3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
CLIMA ORGANIZACIONAL	Un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización.	Es la percepción del entorno del campo laboral por parte del personal de salud del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia; la que será evaluada a través del cuestionario de clima organizacional.	Relación interpersonal.	Relación interpersonal. - Los canales de comunicación. - Entendimiento de los mensajes en la organización. - Los conocimientos del personal.
			Autonomía para toma de decisiones	- Toma de decisión en el puesto. - Responsabilidad del trabajador. - Conocer las exigencias del puesto. - Horario del trabajo.
			Motivación laboral	- Los beneficios de salud. que recibe el trabajador - La remuneración salarial del trabajador. - Aspiraciones del trabajador. - El medio ambiente .donde realiza el trabajo.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
DESEMPEÑO LABORAL.	Comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos	Son características individuales, entre ellas: las <i>capacidades, habilidades, necesidades</i> y <i>cualidades</i> que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones. Por lo que la Evaluación del Desempeño Laboral se estima el rendimiento global del personal del Hospital Departamental de Huancavelica.	Productividad laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia del trabajador. - Eficacia del trabajador. - Nivel de producción del personal. - Cumplimiento de las metas del trabajador.
			eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción del nivel de calidad de trabajo. - Metas logradas. - Cumplimiento de las tareas asignadas. - Conocimiento dentro del puesto de trabajo.
			Eficiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad del personal. - Nivel de conocimientos técnicos. - Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo. - Nivel de adaptabilidad del trabajador.

3.3 HIPÓTESIS GENERAL E HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

3.3.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, 2017.

3.3.2 Hipótesis específicas

- ✓ Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y productividad laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, 2017.
- ✓ Existe relación significativa entre la autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, 2017.
- ✓ Existe relación significativa entre la motivación del personal y productividad laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, 2017.
- ✓ Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y eficacia del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, 2017.
- ✓ Existe relación significativa entre la autonomía para la toma de decisiones y eficacia del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, 2017.

- ✓ Existe relación significativa entre la motivación del personal y eficacia del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, 2017.
- ✓ Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y eficiencia laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, 2017.
- ✓ Existe relación significativa entre la autonomía para la toma de decisiones y eficiencia laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, 2017.

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación es básico; porque busca enriquecer los conocimientos y ser parte de la generación de principios en el contexto de servicios de salud; principalmente en el nivel asistencial.

Según el tiempo de estudio es prospectivo; porque se inicia con la delimitación de un grupo o cohorte que se encuentra expuesto al riesgo de que le ocurra un evento y que es seguido a lo largo del tiempo para cuantificar el número de personas que en su interior llegan a desarrollar determinada afección.

Según participación del investigador es observacional; cuyo objetivo es “la observación y el registro” de los acontecimientos sin intervención alguna en el curso natural de estos.

Según la cantidad de medición de variables es transversal, Son estudios diseñados para medir la prevalencia de una exposición definida y en un punto específico de tiempo, no involucra seguimiento, también pueden usarse para evaluar el impacto de medidas preventivas dirigidas a reducir la carga de una enfermedad en una población.

Los estudios transversales son diseños observacionales de base individual que suelen tener un doble componente descriptivo y analítico. Cuando predomina el primer componente se habla de estudios transversales descriptivos o de prevalencia, cuya finalidad es el estudio de la frecuencia y distribución de eventos de salud y enfermedad. El objetivo de este diseño es medir una o más características o enfermedades en un momento dado de tiempo

4.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación no experimental tiene la siguiente estructura:

Influye

O1 \longrightarrow O2

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

El Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica es de nivel II de complejidad ubicado en el Distrito de Huancavelica cuenta con una población asignada de 24455 habitantes, enfrenta a una población sociodemográfica heterogénea ya que es un hospital de referencia. El hospital mantiene una importante incidencia de intervenciones quirúrgicas la que requiere una eficiente respuesta de nuestros servicios, más si tenemos en cuenta que nuestra demanda es creciente. El hospital se encuentra geográficamente accesible a la población Huancavelicana de los distintos Distritos y Provincias a través de carreteras afirmadas, asfaltadas y contamos con el transporte ferroviario para algunos Distritos de la provincia de Huancavelica.

En cuanto a la infraestructura del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica cuenta con una misma infraestructura desde su creación que data de hace 52 años, cuenta con servicios básicos (agua, desagüe, luz eléctrica, teléfono, internet), existe sistema de comunicación radial y telefónico, lo que nos ayuda con la comunicación con los distintos centros de salud y hospitales de referencia nacional , ambulancias (están no se encuentran equipadas), que son utilizadas para la referencia de pacientes a otros hospitales nacionales.

✓ Entorno Geográfico

Ubicación y Superficie del Hospital Departamental de Huancavelica:

✓ Ubicación

Departamento: Huancavelica

Provincia: Huancavelica

Distrito: Huancavelica

✓ Límites.

Este : Jr. 20 de Enero

Oeste: Jr. Augusto B. Leguía

Norte: Av. Andrés Avelino Cáceres

Sur : Cerro Calvario

✓ Coordenadas Geográficas.

Las coordenadas geográficas:

Latitud sur: 12°47'06" Longitud Oeste: 74°58'17"

✓ Superficie

Superficie Territorial del Hospital: 17 674.66 m²

✓ Clima

Por su ubicación mantiene un clima seco pero con temperatura baja, cuyo promedio anual varía:

Mínima: 2°C- 5°C

Media: 8°C- 10°C

Máxima: 14°C- 17°C

Precipitación: 811 mm/año.

4.4 POBLACIÓN MUESTRAL

La población estuvo conformada por 30 trabajadores Enfermeros del servicio de Sala de Operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica entre nombrados y CAS.

(Montero, 2011), refieren que *“ante el escaso número de sujetos, no será necesario extraer una muestra, se trabajará con el 100% de la población, representando una muestra tipo censal”*.

4.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.5.1 Técnicas: Empleada la técnica de la encuesta para aplicar las Escalas que medirán el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral.

4.5.2 Instrumentos: Cuestionario.

Creado por *EDGAR QUISPE VARGAS* (2015), para optar su Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, conformado por 3 dimensiones en clima organizacional tales como: relaciones interpersonales, autonomía para la toma de decisión y motivación laboral, las cuales están constituidas por 5 ítems cada una de ellas, haciendo un total de 15 ítems, con escala de Likert de 1 -5 correspondientemente.

Así mismo para la variable desempeño laboral se cuenta con 3 dimensiones: productividad laboral, eficacia y eficacia laboral, las cuales están constituidas por 5 ítems cada una de ellas, haciendo un total de 15 ítems, con escala de Likert de 1 -5 correspondientemente.

4.6 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1 Primero: Coordinación con autoridades del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia

4.6.2 Segundo: Aplicación del instrumento de recolección de datos al personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia

4.6.3 Tercero: Se reincidió en la recolección de datos al personal de enfermería hasta alcanzar la totalidad de los sujetos de estudio.

4.6.4 Cuarto: Por último se organizó los datos recolectados para el procesamiento y representación de los mismos. Es decir, se coordinará con el estadista para el procesamiento de datos a través del paquete estadístico para Windows SPSS Vers. 17.0 y el Microsoft Excel 2007.

4.7 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE DATOS

4.7.1 Estadística Descriptiva: a través de ella se representaron los datos en cuadros estadísticos simples y dobles y gráficos.

4.7.2 Estadística Inferencial: Para la prueba de hipótesis se utilizó la Prueba de CHI Cuadrada.

4.7.3 Paquetes y Software Estadísticos: Se utilizó los programas Microsoft Office Excel 2007 y el SPSS para Windows Vers. 17.0

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVOS

5.1.1 Análisis univariado categórico

Tabla 5.1. Sexo del Personal Enfermero del Servicio de Sala de Operaciones del Hospital Regional Zacarías correa Valdivia, Huancavelica - 2017

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	8	26.7
Femenino	22	73.3
TOTAL	30	100

Fuente: Cuestionario de características socioeconómicas.

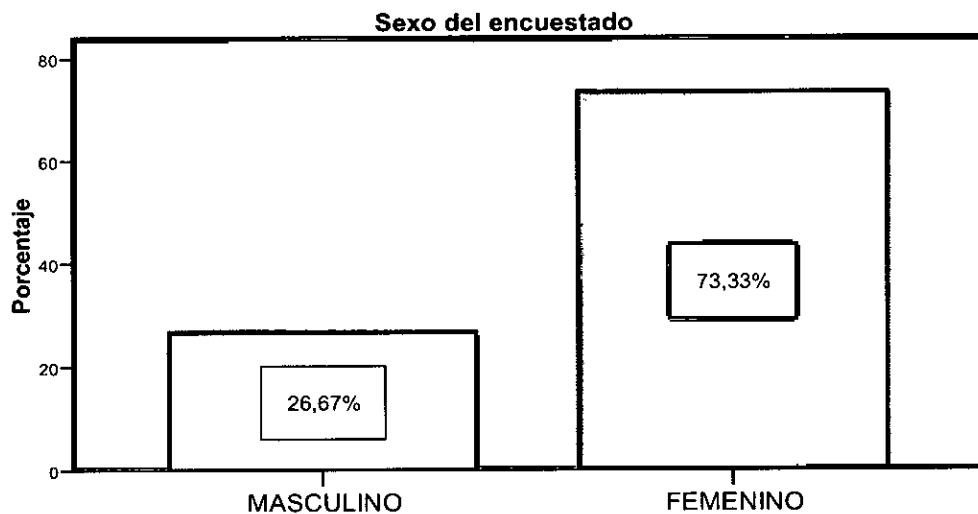


Figura 1. Gráfico de barra del sexo del Personal Enfermero del Servicio de Sala de Operaciones del Hospital Regional Zacarías correa Valdivia, Huancavelica – 2017.

Análisis: En el Servicio de Sala de Operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia se observa que la mayoría de personal enfermero es de sexo femenino (22) teniendo un 73.33%, seguido de 8 personales de sexo masculino con un 26.67%.

Tabla 5.2 . Condición del Personal Enfermero del Servicio de Sala de Operaciones del Hospital Regional Zacarías correa Valdivia, Huancavelica - 2017

CONDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nombrado	19	63.3
Contratado	11	36.7
TOTAL	30	100

Fuente: Cuestionario de características socioeconómicas.

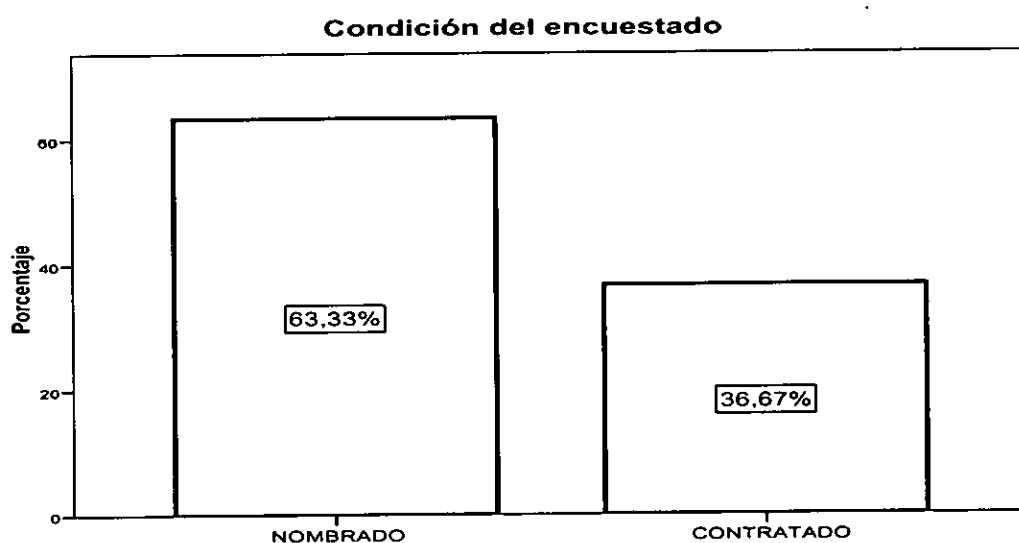


Figura 2. Condición del Personal Enfermero del Servicio de Sala de Operaciones del Hospital Regional Zacarías correa Valdivia, Huancavelica – 2017.

Análisis: El Servicio de Sala de Operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia se observa que la mayoría de personal enfermero es Nombrado (19), teniendo así un 63.33%, seguido de 11 personales de condición contratado en un 36.67%.

Tabla 5.3 . Profesión del Personal Enfermero del Servicio de Sala de Operaciones del Hospital Regional Zacarías correa Valdivia, Huancavelica – 2017.

PROFESIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Licenciado	18	60.0
Técnico	12	40.0
TOTAL	30	100

Fuente: Cuestionario de características socioeconómicas.

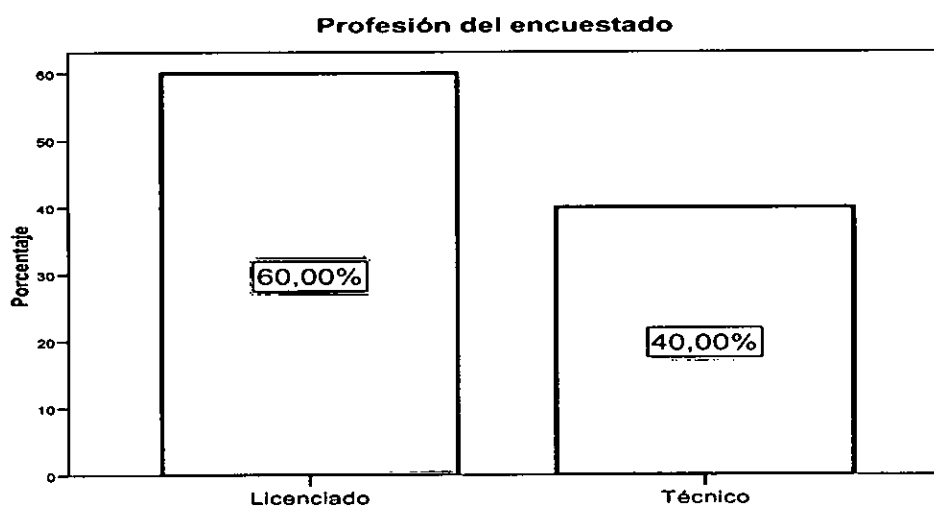


Figura 3. Profesión del Personal Enfermero del Servicio de Sala de Operaciones del Hospital Regional Zacarías correa Valdivia, Huancavelica – 2017.

Análisis: : El Servicio de Sala de Operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia cuenta con 30 personales; de los cuales 18 son licenciados en enfermería teniendo así un 60%, seguido de 12 personales técnicos en un 40%.

Tabla 5.4 . Edades del Personal Enfermero del Servicio de Sala de Operaciones del Hospital Regional Zacarías correa Valdivia, Huancavelica – 2017.

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18 - 30	4	13.3
31-45	16	53.3
46 - 60	9	30.0
Mas 60	1	3.3
TOTAL	30	100

Fuente: Cuestionario de características socioeconómicas.

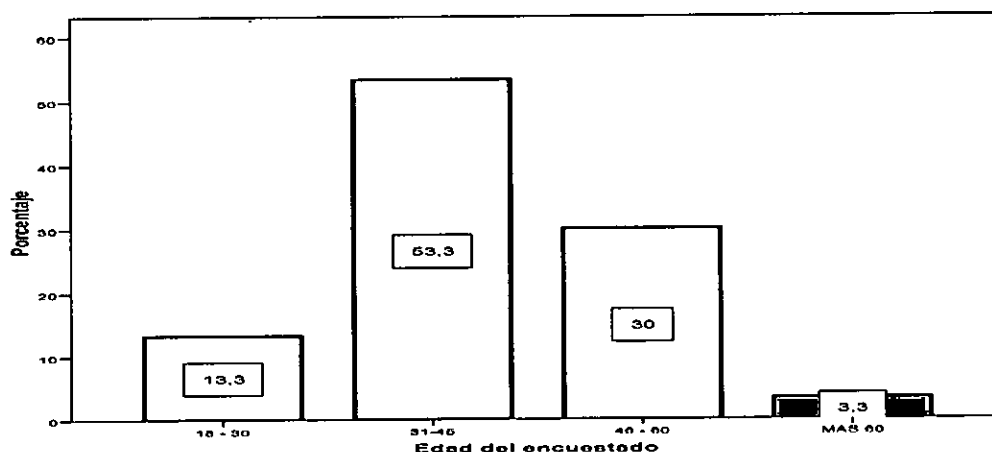


Figura 4. Edades del Personal Enfermero del Servicio de Sala de Operaciones del Hospital Regional Zacarías correa Valdivia, Huancavelica – 2017.

Análisis: El Servicio de Sala de Operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia cuenta con 30 personales; de los cuales el 53.3% (16) personales tiene entre 31-45 años, seguido del 30% (9) personas entre los 46-60 años, además el 13.3% (4) entre 18-30 años y solo el 3.3% (1) mayor a 60 años.

5.1.2 Análisis descriptivo de variables

Tabla 5.5 Clima organizacional en el marco de las dimensiones del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia.

CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIONES			fi	f%
clima organizacional	Dimensión relación interpersonal	Fuerte	7	23.33
		Débil	23	76.67
	Dimensión autonomía para toma de decisiones	Fuerte	16	53.33
		Débil	17	56.67
	Dimensión motivación laboral	Fuerte	5	16.67
		Débil	25	83.33
	TOTAL DE CLIMA ORGANIZACIONAL	Fuerte	8	26.67
		Débil	22	73.33
TOTAL			30	100%

Fuente: Cuestionario de clima organizacional.

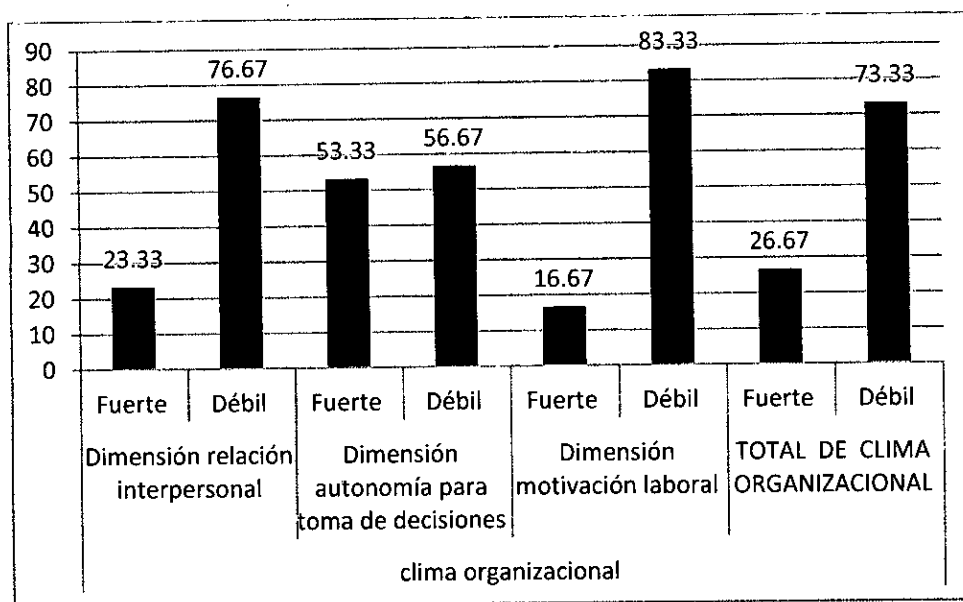


Figura 5. Clima organizacional en el marco de las dimensiones del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia.

Del 100% del personal enfermero encuestado sobre clima organizacional el 73,33% tuvieron clima organizacional débil y el 26,67% clima fuerte ; en cuanto a la dimensión relación interpersonal el 76.67% tuvieron clima débil y el 23.33 clima fuerte; en la dimensión de autonomía para toma de decisiones el 56.67% presento clima débil y el 53.33% clima fuerte ; y en la dimensión de motivación laboral el 83.33% tuvieron clima organizacional débil y solo el 16.67% clima fuerte.

Tabla 5.6. desempeño laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia.

DESEMPEÑO LABORAL			fi	f%
DESEMPEÑO LABORAL	Dimensión productividad laboral	Bueno	7	23.33
		Regular	10	33.33
		Deficiente	13	43.33
	Dimensión eficacia laboral	Bueno	8	26.67
		Regular	11	36.67
		Deficiente	11	36.67
	Dimensión eficiencia laboral	Bueno	5	16.67
		Regular	8	26.67
		Deficiente	17	56.67
	TOTAL DESEMPEÑO LABORAL	Bueno	6	20.00
		Regular	11	36.67
		Deficiente	13	43.33
TOTAL			30	100%

Fuente: Cuestionario de desempeño laboral

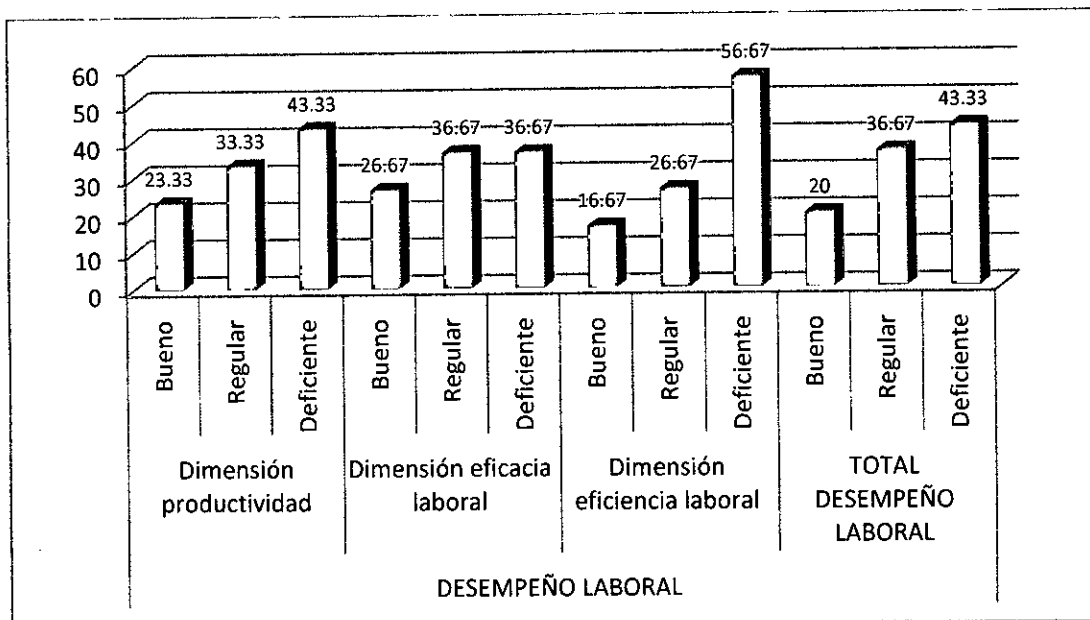


Figura 6. Desempeño laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia.

Del 100% del personal enfermero encuestado sobre desempeño laboral el 43,33% tuvieron desempeño deficiente, el 36.67% desempeño regular y el 20% desempeño bueno; en cuanto a la dimensión productividad el 43,33% tuvieron desempeño deficiente, el 33.33% desempeño regular y el 23.33% desempeño bueno y el 26,67% clima fuerte ; en la dimensión eficacia laboral el 36,67,33% tuvieron desempeño deficiente, el 36.67% desempeño regular y el 26.67% desempeño bueno; en cuanto a la dimensión eficiencia laboral el 56.67% tuvieron desempeño deficiente, el 26.67% desempeño regular y el 16.67% desempeño bueno.

5.1.3 Análisis descriptivo de relación de variables

Tabla 5.7. Clima organizacional en el desempeño laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia.

CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL							
	Bueno		Regular		Deficiente		Total	
	fi	f%	fi	f%	fi	f%	fi	f%
Fuerte	5	16.7	2	6.67	1	3.33	8	26.7
Débil	1	3.33	9	30	12	40	22	73.3
Total	6	20	11	36.7	13	43.3	30	100

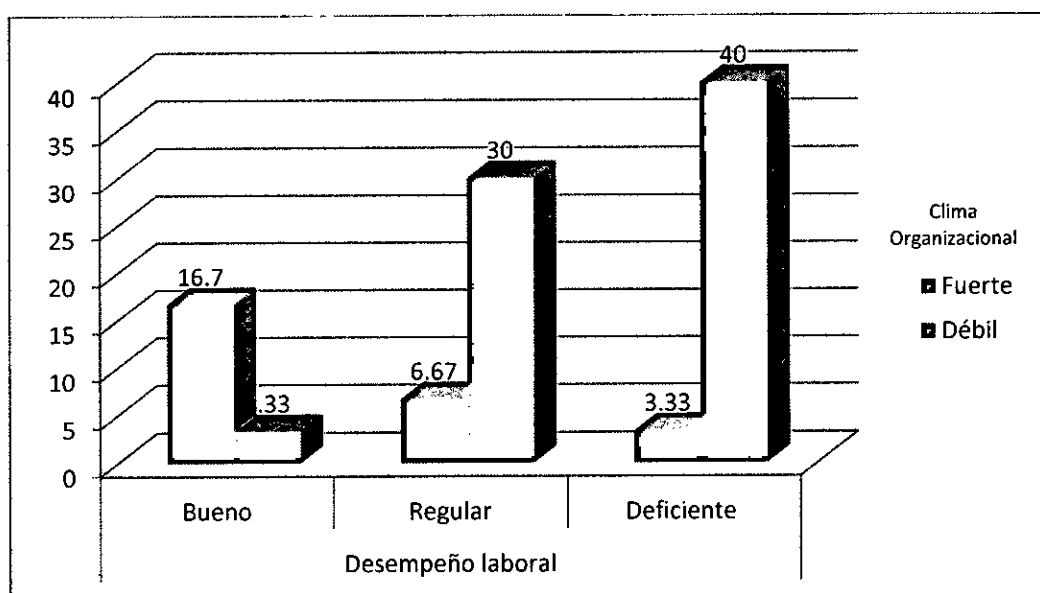


Figura 7. Clima organizacional en el desempeño laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia.

Del total de los enfermeros que tuvieron desempeño laboral deficiente el 40% tuvo clima organizacional deficiente, el 3,33% clima fuerte; del total de enfermero que tuvieron desempeño laboral regular el 30% tuvieron clima organizacional débil y el 6,67% clima fuerte; del total de los enfermeros que tuvieron desempeño laboral bueno el 16,7% tuvieron clima organizacional fuerte y el 3,33% clima débil; lo que implica que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral.

CAPITULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 CONTRATACIÓN DE HIPÓTESIS CON LOS RESULTADOS

A. SIGNIFICACIÓN ESTADÍSTICA DE (Ji Cuadrada de Independencia de Criterios)

6.1.1 Hipótesis estadística:

6.1.1.1. Hipótesis Nula (H_0):

El clima organizacional no influye significativamente en el desempeño laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia.

6.1.1.2 Hipótesis Alternativa (H_a):

El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia.

6.1.2 Nivel de significancia (α) y nivel de confianza ($1 - \alpha$):

$(\alpha) = 0,05$ (5%); $(1 - \alpha) = 0,95$ (95%)

6.1.3 Función o Estadística de Prueba

Dado que las variables “Clima organizacional” categorías “Fuerte*”, “débil”; y la variable desempeño laboral categorías “Bueno”, “regular ” y “deficiente”, son categóricas (cualitativas), la muestra de profesionales de enfermería es (30); la

estadística para probar la hipótesis nula es la función Ji Cuadrada de Homogeneidad, cuya función es:

$$X^2 = \sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \sim \chi^2 (F-1)(C-1)$$

La función X^2 tiene distribución Ji cuadrada con $(F-1)*(C-1)$ grados de libertad.

Aquí, O_{ij} es la frecuencia observada de la celda (i, j) correspondiente a la categoría “i” de la variable fila (clima organizacional) y categoría “j” de la variable columna (desempeño laboral); e_{ij} es la frecuencia esperada correspondiente a la frecuencia observada; F es el número de categoría de la variable fila y C es el número de categorías de la variable columna.

Las frecuencias esperadas e_{ij} se obtienen con la fórmula siguiente:

$$e_{ij} = \frac{(\text{total fila } i) * (\text{total columna } j)}{\text{número total de datos}}$$

Por tanto la función Ji Cuadrada toma la forma:

$$X^2 = \sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \sim \chi^2 (2)$$

La función X^2 tiene distribución Ji cuadrada con 2 grado de libertad.

6.1.4 Región crítica o de rechazo de la hipótesis nula:

Como la hipótesis alternativa es unilateral derecha y $(\alpha) = 0,05$ (5%), entonces el valor tabular (VT) de la función Ji Cuadrada es $VT_{(2;0,95)} = 5,991$; con estos datos, la hipótesis nula será rechazada a favor de la hipótesis alternativa si $VC > 5,991$.

6.1.5 Valor calculado

El valor calculado (VC) de la función Ji Cuadrada se obtiene:

Valor calculado de la Ji Cuadrada de independencia de criterios

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,081 ^a	2	,004
Razón de verosimilitud	11,962	2	,003
N de casos válidos	30		

a. 1 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,00.

El valor calculado de la Ji cuadrada es $Vc = 62,607$

6.1.6 Decisión Estadística:

Como $V_C > V_T$, es decir; $11,081 > 5,991$, se rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa, al 5% de significancia estadística.

Con estos resultados, se concluye que las variables de estudio son dependientes; vale decir, que existe evidencia estadística suficiente para afirmar

que la variable clima organizacional influye significativamente en la variable desempeño laboral.

La magnitud de diferencia de presencia de la variable se ve con la sig.= $p_{value} < 0,05$; el cual se define en el valor calculado que implica:

Sig. Asintótica (bilateral) = ,004; es decir; existe evidencia significativa entre clima organizacional y desempeño laboral

VII CONCLUSIONES

- A. Del total de los encuestados la mayoría de los enfermeros presentaron clima organizacional débil y la minoría tuvieron clima organizacional fuerte; así mismo en las dimensiones de relación interpersonal, autonomía y motivación laboral más de limitad de los encuestados tuvieron clima organizacional débil.
- B. Del total de enfermeros encuestados sobre desempeño laboral la mayoría tuvieron desempeño deficiente, seguido de desempeño regular y la minoría tuvo desempeño laboral bueno; del mismo modo en las dimensiones de productividad, y eficiencia la mayoría tuvieron desempeño deficiente seguido de regular; sin embargo en la dimensión eficiencia laboral la mayoría tuvieron desempeño regular y deficiente.
- C. Los encuestados que tuvieron clima organizacional débil en su mayoría tuvieron desempeño laboral deficiente o regular ; y los que tuvieron clima organizacional fuerte la mayoría tuvieron desempeño laboral bueno; lo que implica que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral.

VIII RECOMENDACIONES

- A. La motivación laboral y la productividad laboral tiene una relación muy débil, debida a que la motivación tiene una influencia directa en el desempeño del trabajador. Por tal razón se recomienda utilizar correctamente los medios de motivación laboral e incluir otras maneras de motivar al trabajador como: reconociendo laboral, asensos de cargos, vacaciones, incremento de remuneraciones y otros concerniente a la motivación.
- B. La comunicación interpersonal y la eficacia tiene una relación débil. Por lo cual, se le recomienda al Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia a formular un Plan de comunicación para fortalecer los aspectos relacionados a la eficacia, considerando aspectos de relaciones humanas, manejo de comunicación y otros.
- C. La motivación laboral y eficacia tienen una relación débil. Por tal motivo se le recomienda a la institución aplicar estrategias de motivación en relación a la política de la institución para impulsar la eficacia.
- D. Para continuar con el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del servicio de sala de operaciones se recomienda monitorear constantemente actividades, responsabilidades, la productividad y eficiencia en las tareas asignadas normalmente.

IX REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pérez Chamorro, F. (2014). el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha). Ecuador: Universidad Central de Ecuador.
2. Espaderos A. (2016). *Relación Entre Desempeño y Satisfacción Laboral En El Departamento de Dirección Financiera De La Municipalidad de Santa Lucía* (Grado Académico de Licenciada). Universidad Rafael Landívar, Escuintla Guatemala.
3. Chiavenato, I. (2007). Recursos Humanos 8 edición. México: Me Gran HILL.
4. Ivancevich, M. J. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-HILL.
5. Ivancevich, M. J. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-HILL.
6. Jiménez , J. (s.f). Recuperado el 30 de Julio de 2017, de <http://poderpersonalmexico.com/que-es-desarrollo-personal.html>
7. Becker, H.S. (Verano, 1982). Culture: A sociological View. *Yale Review*, pp.513 – 527
8. Cansinos A. (2015). *Selección de Personal y Desempeño Laboral*, (Grado Académico de Licenciada). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango Guatemala.

9. Chiavenato, I. (1997). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
10. De Souza, A.(1988). *Cultura Organizacional*. Disponible en red: www.pa_partners.com Recuperado el 4 de octubre de 2004
11. Goncalves, A.P. (2004). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Disponible en red: [www. Calidad.org.articles](http://www.Calidad.org/articles) Recuperado el 22 de septiembre de 2004.
12. Goncalves, A.P. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC). En red <http://www.calidad.org/alexis.htm>. Recuperado el 3 de mayo de 2004.
13. Hall, R.H. (1996). *Organizaciones: Estructura y Proceso*. México: Prentice-Hall Hispanoamérica.
14. Ironson, G.H. (1992). Jobstress and health. En C.J. Cranny; P.C. Smith; y E.F. Stone (eds.) *Job Satisfaction* N. Y. (U.S.A.), Lexinton Books.
15. Kahn, R.L. y Quinn, R.P. (1970). *Role stress: a framework of analysis*. Chicago, Rand McNally & Co.
16. Montero, L. &. (Setiembre de 2011). <http://es.scribd.com/doc/93175810/Tesis-Maria-Sanchez#scribd>.
17. O'Reilly,C.A., Chatman, J. y Caldwell, D.F. (1991). People and Organizational Cultura: A profile Comparison Approach to Assessing Person – Organizational Fit. *Academy of Manangement Journal*, Septiembre pp.487 – 516

18. Palomino, R.A. (2001). *Cultura Organizacional*. Disponible en red: www.sht.ar/archivo Recuperado el 2 de mayo de 2004.
19. Palomino, R.A.(2001). *Clima Organizacional*. Disponible en red: www.sht.com.ar Recuperado el 22 de septiembre de 2004.
20. Parker, G.M.(1998). *Instruments for Team Building*. U.S.A.: HRD, Press
21. Peiró, J.M.(1990). *Psicología de la organización*. Vol. 1(4ª ed.). UNED: Madrid.
22. Perrazo, C.D. (2000). *La cultura organizacional en el entorno Universitario*. Disponible en red: [FTP 200.57.62.75](ftp://200.57.62.75) Recuperado el 12 de agosto de 2004
23. Robbins, S. (1997). *Comportamiento Organizacional*. (10a ed.). México: Prentice Hall.
24. Robbins, S. (1999). *Fundamentos de administración*. México: DF Prentice Hall.
25. Segredo Pérez AM. Percepción del clima organizacional por directores de policlínicos. Cuba, 2003. *Correo Científico Médico Holguín* [Internet]. 2004 [citado 12 Abr 2012];8(4). Disponible en: <http://www.cocmed.sld.cu/no84/n84ori7.htm>
26. Werther. W. & Davis. K. (1999). *Administración de personal y de recursos*. México: M.C. Graw Hill.
27. Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5a ed.). México: Nomos SA.

28. Harold. K. (2000). *Administración*. (9a ed.). México: Marco Antonio.
29. Rodríguez. P. (1967). *El factor humano en la empresa*. Boston: Deusto S.A.
30. Salas Perea RS. (2005); *Educación en Salud: Competencia y Desempeño Profesionales*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.
31. SÁNCHEZ CARLESSI, Hugo. *Metodología y Diseño De Investigación Científica*. 2da Edición, Lima, enero de 1996. Editorial Mantaro. pp.173 .
32. Urbina Laza O, Otero Ceballos M. (2003); *Tendencias actuales en las Competencias Específicas en Enfermería*. Rev Cubana Educ Med. Sup.

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

TÍTULO: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ENFERMERO DEL HOSPITAL REGIONAL ZACARIAS CORREA VALDIVIA, 2017”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	SISTEMA DE HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	VARIABLE
¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Regional Zacarías	OBJETIVO GENERAL: Determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías	Hipótesis de investigación (Hi): Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías	TIPO DE INVESTIGACIÓN: básica. NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo-Explicativo MÉTODO CIENTÍFICO: Descriptivo. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:	Variable Independiente: Clima organizacional. Variable Dependiente: Desempeño Laboral.

<p>Correa Valdivia?</p>	<p>Valdivia.</p> <p>OBJETIVOS</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>Describir el clima organizacional en el marco de las dimensiones del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia.</p> <p>Identificar el desempeño laboral del personal enfermero del servicio de sala</p>	<p>Correa Valdivia, 2017.</p> <p>Hipótesis Nula (Ho):</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y productividad laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre la autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral del</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>No experimental; Expostfacto</p> <p>Correlacional- causal.</p> <p><i>Influye</i></p> <p>O1 → O2</p> <p>O1= Medición del Clima Organizacional.</p> <p>O2 = Medición de Desempeño</p>	<p>Variables Intervinientes:</p> <p>Turnicidad laboral.</p> <p>Número de usuarios externos por atender.</p> <p>Morbilidad en el personal de salud.</p> <p>Variables de Control:</p> <p>Edad.</p> <p>Sexo.</p> <p>Tiempo de Servicio.</p>
-------------------------	--	--	---	--

	<p>de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia.</p> <p>Establecer la relación de la influencia del clima organizacional el desempeño laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia.</p>	<p>personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre la motivación del personal y productividad laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación</p>	<p>Laboral.</p> <p>→ = influencia.</p> <p>POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO:</p> <p>Población: Personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia. = 30</p> <p>Muestra:</p> <p>nº= 30 personal de salud</p> <p>7.- TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS</p>	<p>Condición Laboral.</p> <p>Personal de salud.</p>
--	---	---	---	---

		<p>interpersonal y eficacia del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre la autonomía para la toma de decisiones y eficacia del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre la motivación del</p>	<p>DE DATOS.</p> <p>Estadística descriptiva e inferencial.</p> <p>8. - ÂMBITO DE ESTUDIO.</p> <p>Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia</p>	
--	--	--	---	--

		<p>personal y eficacia del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacaías Correa Valdivia, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y eficiencia laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacaías Correa Valdivia, 2017.</p> <p>Existe relación significativa</p>		
--	--	---	--	--

		entre la autonomía para la toma de decisiones y eficiencia laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, 2017.		
--	--	---	--	--

ANEXO 02

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado Señor:

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el Servicio de Sala de Operaciones del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia 2017. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser los más sincero posible.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Edad: () Sexo ()

Régimen laboral: Nombrado () CAS ()

Ocupación: 1. Profesional () 2. Técnico ()

Para evaluar las variables, marcar con una "x" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

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

Nº	ÍTEM					
	VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL					
	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL					
1	¿Para Ud. Existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?					
2	¿Para Ud. Los canales de comunicación son suficientes a para					

	la comunicación entre los trabajadores?						
3	¿Ud. Entiende los mensajes que se da dentro de la organización?						
4	¿Ud. conocimiento le proporciona ayuda en su comunicación dentro de la organización?						
5	¿Para Ud. el organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la organización?						
	AUTONOMÍA PARA TOMA DE DECISIONES						
6	¿Ud. toma decisiones en su puesto de trabajo?						
7	¿Ud. es responsable del trabajo que realiza?						
8	¿Ud. conoce las exigencias del trabajo?						
9	¿El horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto?						
10	¿La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?						
	MOTIVACIÓN LABORAL						
11	Para Ud. los beneficios de salud que brinda la organización son adecuadas?						
12	¿Ud. está de acuerdo con asignación salarial?						
13	¿Sus aspiraciones se ven prosperas por la políticas de la organización?						
14	¿El medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?						
15	¿El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es un tiempo suficiente para Ud.?						
	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL						
	PRODUCTIVIDAD LABORAL						
16	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?						
17	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?						
18	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?						

19	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?					
20	Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?					
	EFICACIA					
21	¿Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
22	¿Usted cumple con las tareas asignadas?					
23	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?					
24	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?					
25	¿Ud. logra la realizar las actividades que le ha asignado?					
	EFICIENCIA LABORAL					
26	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
27	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
28	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?					
29	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
30	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?					