

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN  
FACULTAD DE ENFERMERIA**

**SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA  
EN “CENTRO QUIRURGICO”**



**CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS  
TRABAJADORES DEL SERVICIO  
CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL II  
PASCO - 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**

**TESISTA : Lic. Enf. : PUJAY CRISTOBAL, ANTONIA ROSY**

**ASESOR : Mg: FLORIAN FABIAN FLORES**

**HUANUCO – PERU**

**2017**

## **DEDICATORIA**

Al omnipotente Dios que me dio la sabiduría y la Inteligencia y con mucho cariño y amor a mi esposo Alejandro Rojas Gálvez, por su apoyo invaluable al logro del gran reto en mi vida

Al Dr. Holger Aranciaga Campos por todo su conocimiento brindado su valiosa orientación y su destacado apoyo para la realización de la presente tesis.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **II**

A Dios todo poderoso por darme capacidad por haber sembrado en mi corazón el don de servir a nuestro prójimo, y que día a día me de fuerza para vencer los obstáculos que se me presenten.

Expreso mi sincero agradecimiento al Mg. Ennis Jaramillo Falcón

Por dedicar su tiempo esfuerzo y conocimiento y aportar para la realización de esta investigación.

De la misma manera a los Docentes que participaron en el estudio, ya que sin ellos no habría sido posible llevar a cabo esta investigación.

A la Universidad, por brindar la oportunidad de formar profesionales especialistas, dinámicos, con calidad humana, capaces de enfrentar los nuevos retos que impone el avance del mundo moderno.

## RES III

**Objetivo:** Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de trabajadores. **Métodos:** Se llevó a cabo un estudio correlacional con 30 trabajadores del Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco, durante el periodo 2017. Se emplearon una escala de clima laboral y una escala de desempeño laboral. En el análisis inferencial de los resultados se utilizó la Prueba Correlación de r de Pearson. **Resultados:** El 73,3% (22 trabajadores) mostraron un clima laboral regular y el 80,0% (24 trabajadores) demostraron un trabajo de nivel regular en su desempeño. Por otro lado, el clima laboral se relaciona significativa y positivamente con el desempeño de los trabajadores en estudio, con  $p \leq 0,000$ . Asimismo, el desempeño de los trabajadores en estudio se relaciona significativa y positivamente con el clima laboral en las dimensiones retribución ( $p \leq 0,000$ ) y valores colectivos ( $p \leq 0,000$ ). **Conclusiones:** El clima laboral se relaciona directa y positivamente con el desempeño de trabajadores del Centro Quirúrgico del Hospital II - Pasco.

*Palabras clave:* clima laboral, desempeño laboral, Centro Quirúrgico, profesional de enfermería.

## ABS IV

**Objective:** To determine the relationship between the work climate and the performance of workers.

**Methods:** A correlational study was carried out with 30 workers from the II Pasco Hospital Surgical Center, during the 2017 period. A work climate scale and a work performance scale were used. In the inferential analysis of the results the Pearson Correlation Test was used.

**Results:** 73.3% (22 workers) showed a regular work environment and 80.0% (24 workers) showed a level work in their performance. On the other hand, the work climate is significantly and positively related to the performance of the workers under study, with  $p \leq 0,000$ . Likewise, the performance of the workers under study is significantly and positively related to the work environment in the dimensions of retribution ( $p \leq 0,000$ ) and collective values ( $p \leq 0,000$ ).

**Conclusions:** The work climate is directly and positively related to the performance of workers at the Hospital II Surgical Center - Pasco.

**Key words:** *Work climate, work performance, Surgical Center, nursing Professional*

## INDICE

V

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
INDICE DE TABLAS	VII
INDICE DE GRAFICAS	VIII
<b>INTRODUCCION</b>	IX- XIII
<b>CAPITULO I</b>	
1.1. FORMULACION DE PROBLEMAS	14
1.2. OBJETIVO GENERAL	14
1.3. JUSTIFICACION DEL ESTUIO	15
1.4. HIPOTESIS GENERAL	17
1.5. VARIABLES	17
1.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	18
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEORICO</b>	
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	19
2.2. MARCO CONCEPTUAL	24
2.3. DEFINICION DE TERMINOS	29
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLOGICO</b>	
3.1. ÁMBITO	30
3.2. POBLACION	30
3.3. MUESTRA	31
3.4. TIPO DE ESTUDIO	32
3.5. DISEÑO DE INVESTIGACION	32

3.6. TECNICA E INSTRUMENTOS –VALIDEZ-CONFIABILIDAD	33-35
3.7. PROCEDIMIENTO	35
3.8. PLAN DE TABULACION Y / VI DE DATOS	35

#### **CAPITULO IV. RESULTADOS**

4.1- RESULTADOS	37
4.2. DISCUSION	58
4.3 CONCLUSIONES	61
4-4 RECOMENDACIONES	62
4.5 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	63

<b>ANEXOS</b>	68
---------------	----

#### **INDICE DE TABLAS**

**Tabla N°. 1- Sexo de trabajadores en Centro Quirúrgico**

**Tabla N°. 2. Edad en años de trabajadores en Centro Quirúrgico**

**Tabla N°. 3. Clima laboral –D1 Retribución**

**Tabla N°. 4 Clima laboral –D2 Valores colectivos**

**Tabla N°. 5 Clima Laboral de Trabajadores en Centro Quirúrgico**

**Tabla N°. 6 Desempeño de trabajadores D3. Dominio Tecnológico**

**Tabla N°. 7 Desempeño de trabajadores D4. Dominio científico**

**Tabla N°. 8 Desempeño de los trabajadores en Centro Quirúrgico**

**Tabla N°. 9 Clima Laboral en D1. Retribución y desempeño de trabajadores**

**Tabla N°. 10 Clima laboral Valores colectivos y desempeño de trabajadores**

**Tabla N°. 11 Clima laboral y desempeño de los trabajadores.**

**Tabla N°. 12 Relación clima laboral y retribución en desempeño trabajadores**

**Tabla N°. 13 Relación entre clima laboral y valores colectivos desempeño de**

**Trabajadores**

## **Tabla N°. 14 Relación entre clima laboral y desempeño de los trabajadores**

VII

### **INDICE DE GRAFICOS**

Grafico N°. 1 porcentaje de trabajadores según Sexo.

Grafico N°. 2 Porcentaje de trabajadores según edad en años

Grafico N°. 3 Porcentaje de trabajadores según clima laboral en D. Retribución

Grafico N°. 4 Porcentaje de trabajadores según clima laboral D. valores colectivos

Grafico N°. 5 Porcentaje de trabajadores según clima laboral en centro Quirúrgico

Grafico N°. 6 Porcentaje de desempeño de los trabajadores en dominio tecnológico

Grafico N°.7 Porcentaje de desempeño de los trabajadores en dominio científico

Grafico N° 8 Porcentaje en desempeño de los trabajadores en Centro Quirúrgico

Grafico N°.9 Porcentaje de trabajadores según clima laboral D. retribución

Grafico N°. 10 Porcentaje de los trabajadores según clima laboral en D. valores  
Colectivos y desempeño de los trabajadores

Grafico N°. 11 Porcentaje de trabajadores según clima laboral y desempeño de los  
Trabajadores

Grafico N°. 12 Dispersión de Puntos entre clima laboral en D. retribución y el  
Desempeño de los trabajadores.

Grafico N°. 13 Dispersión de puntos entre clima laboral en la D. valores colectivo y  
Desempeño de los trabajadores

Grafico N°. 14 Dispersión de puntos entre clima laboral y desempeño de los  
Trabajadores en centro Quirúrgico

**INTROD**

Actualmente en las empresas se habla de altos estándares de calidad, personal capacitado, exigencia en el puesto, máxima productividad, entre otros, pero dónde queda la reciprocidad de la empresa hacia el trabajador, los directivos deberían tomar cartas en el asunto, para no perder a su recurso más valioso, el recurso humano, ya que es el motor de la empresa y por tanto merece condiciones óptimas para su desempeño laboral, no sólo tomando en consideración el aspecto económico, sino más bien incentivos que vayan más allá de un mero pago mensual para su subsistencia; es por ello que con el presente trabajo de investigación, se pretende brindar varias alternativas de mejora del clima organizacional, que es el medio en el cual se desenvuelven los trabajadores en el día a día de la empresa, para motivarlos a realizar un mejor trabajo<sup>1</sup>.

Además, mejorar el desempeño en los hospitales se ha convertido en un tema fundamental en los sistemas de salud, debido a las presiones demográficas, epidemiológicas y financieras a las que están sujetos estos sistemas en todo el mundo, lo que se traduce en escasez importante de recursos. La identificación de los factores que influyen en los resultados óptimos de un hospital demanda una correcta evaluación del desempeño ligado a un estudio de las características del hospital a través de una estricta metodología<sup>2</sup>.

El desempeño laboral según Chavenato<sup>3</sup> 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<sup>4</sup>, 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.

Por otro lado, el clima laboral constituye uno de los componentes de esencial importancia para la elevación de la productividad laboral. Es un componente esencial del proceso de socialización del conocimiento y la cultura. La socialización de la cultura y del conocimiento en una organización es una premisa fundamental de su éxito en tiempos donde la colaboración es fuente de ventajas competitivas<sup>5</sup>.

Considerando que el impacto de la gestión del recurso humano se ve influenciado por el clima laboral, es importante para este trabajo definir dicho concepto. Schneider, Ehrhart y Macey<sup>6</sup> definen clima organizacional como las percepciones compartidas respecto de prácticas, procedimientos y políticas que experimentan los empleados, y los comportamientos que ellos observan son recompensados y que se esperan y promueven al interior de la organización. La definición anterior rescata la idea de “percepciones” y se complementa con la influencia en “rendimiento o performance en el trabajo” que establecen otros autores<sup>7</sup>. Chiavenato<sup>8</sup> es explícito en reconocer que en las empresas existe preocupación por el clima organizacional y el impacto

que este puede tener, de ahí el interés en medir y compararse con otras empresas o con el mercado.

Asimismo, existe una vinculación directa entre clima laboral y desempeño laboral que ha sido estudiada y presentada por diversos autores. Por ejemplo, Ahmad y Schroeder<sup>9</sup> proponen que los gerentes deben promover un clima organizacional que genere compromiso de los empleados; su estudio comprobó la vinculación directa entre el desempeño y uno de los resultados del clima organizacional: el compromiso. Patterson et al.<sup>10</sup> relacionan prácticas de administración con predicción de clima, razón por la que se consideran ciertas prácticas, incluyendo prácticas de alto desempeño, como factores de clima laboral. Gelade e Ivery<sup>11</sup> encontraron una relación significativa entre el clima organizacional, las prácticas de recursos humanos y el desempeño organizacional; en particular sus estudios demostraron el efecto mediador del clima organizacional, medido a través de encuestas, en el impacto de las prácticas de recursos humanos sobre el desempeño organizacional.

En la actualidad en la región no existe investigación sobre el tema, lo que amerita mayor importancia de colocar la problemática en agenda de estudio regional, en tal sentido buscar mayor énfasis en Clima Laboral y Calidad de atención en las instituciones pública de nuestra región.

A falta de clima laboral efectiva en el Hospital II Pasco, es deficiente la atención de calidad en el área de centro quirúrgico, por ello no logren su objetivo, a pesar de cumplir con un papel muy importante en la atención de los pacientes.

Por último, el cambio del clima laboral de una organización de salud requiere tener claros los objetivos por alcanzar así como un liderazgo fuerte que permita transformar los procesos y procedimientos. La mejora del desempeño de los hospitales es un reto para los políticos, administradores y otros tomadores de decisiones r XI as con los sistemas de salud<sup>12</sup>.

Asimismo, el estudio se justificó por las siguientes razones:

A nivel teórico, al tener en consideración la planificación sistemática de los objetivos, donde se podría seleccionar las estrategias válidas para poder alcanzar, que durante el desarrollo de la investigación, en cada fase deben ser controlados validando el estudio en razón de dichos objetivos, es preciso aclarar, que los objetivos de investigación se refiere a lo que se pretende alcanzar en razón de describir, crear nuevos conocimientos, satisfacer una necesidad, resolver, el recurso humano mediante su conocimiento, valores y experiencia coloca a la organización en el mercado de la competencia del mundo laboral. Es por eso que esta investigación resulta muy importante para asegurar que los objetivos, misión y visión de la empresa puedan lograrse. En los trabajadores del Hospital II Pasco, motivo suficiente para investigar sobre el tema para determinar el éxito o fracaso de la gestión.

A nivel práctico, el clima Laboral juega un papel fundamental para evaluar las relaciones interpersonales de los trabajadores asistenciales dentro de las actividades laborales. Por otro lado, el compromiso de los trabajadores refleja la implicación intelectual y emocional de éstos con su empresa (centro asistencial), y con ello su contribución personal al éxito de la misma. Los

trabajadores comprometidos comparten una serie de creencias y actitudes que vistas en conjunto reflejan el aspecto clave de una empresa con éxito.

Y, desde punto de vista metodológico esta investigación da la oportunidad de conocer, entender y aplicar un método científico para evaluar los dos elementos y/o variables realizar e lio bajo el método comprensivo apoyado en el acontecer humano a lo cual se ejecutara como instrumento un cuestionario y entrevistas en el área mencionada.

Por otra parte, el presente estudio de investigación tuvo como propósito alcanzar el objetivo del estudio aplicando programas, diseñar introducir nuevas estrategias en el ámbito del Clima Laboral y Desempeño de trabajadores, que repercute en forma negativa para el desarrollo de la organización y alcanzar las metas programadas cuya finalidad es la optimización e innovación en la política de gestión en salud.

Observar los resultados que se obtienen para mejorar el clima laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería para brindar una atención de calidad a los pacientes que son sometidos a una intervención quirúrgica en el centro quirúrgico de nuestro Hospital El Pasco y así evaluar a cada profesional de enfermería si presenta los diferentes cuidados tales como humanizados, oportunos, continuos y seguros y llegar a una satisfacción del paciente en el centro quirúrgico.

## CAPÍTULO XIII

XIII

### 1.1. FORMULACION DEL PROBLEMA.

#### **Problema General**

¿Qué relación existe entre clima laboral y el desempeño de trabajadores del Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017?

#### **Problema Específico.**

PE1: ¿Cual, es la relación entre clima laboral y retribución de los trabajadores en Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017?

PE2: ¿Cual, es la relación entre clima laboral y valores colectivos de trabajadores en Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017?

PE3: ¿Cuál es la relación entre Desempeño de trabajadores y el dominio tecnológico en Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017?

PE4: ¿Cual, es la relación del desempeño de trabajadores y el dominio científico en Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017?

### 1.2 OBJETIVOS:

#### **Objetivo general**

Determinar, la relación entre clima laboral y el desempeño de trabajadores en Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco – 2017.

#### **Objetivo Específico.**

PE1: Establecer, la relación entre clima laboral y retribución de los trabajadores en Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco – 2017.

**PE2:** Determinar la relación entre clima laboral y valores colectivos de trabajadores en Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco – 2017.

**PE3:** Comprobar la relación entre Desempeño de trabajadores y el dominio tecnológico en Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco – 2017.

**PE4:** Establecer, la relación del desempeño de trabajadores y el dominio Científico en Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco – 2017.

### **1.3. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO**

#### **Teórico**

Al tener en consideración la planificación sistemática de los objetivos, donde se podría seleccionar las estrategias válidas para poder alcanzar, que durante el desarrollo de la investigación, en cada fase deben ser controlados validando el estudio en razón de dichos objetivos, es preciso aclarar, que los objetivos de investigación se refiere a lo que se pretende alcanzar en razón de describir, crear nuevos conocimientos, satisfacer una necesidad, resolver, el recurso humano mediante su conocimiento, valores y experiencia coloca a la organización en el mercado de la competencia del mundo laboral. Es por eso que esta investigación resulta muy importante para asegurar que los objetivos, misión y visión de la empresa puedan lograrse. En los trabajadores del Hospital II Pasco, motivo suficiente para investigar sobre el tema para determinar el éxito o fracaso de la gestión.

#### **Práctica**

El clima Laboral juega un papel fundamental para evaluar las relaciones interpersonales de los trabajadores asistenciales dentro de las actividades laborales. Por otro lado, el compromiso de los trabajadores refleja la

implicación intelectual y emocional de éstos con su empresa (centro asistencial), y con ello su contribución personal al éxito de la misma. Los trabajadores comprometidos comparten una serie de creencias y actitudes que vistas en conjunto reflejan el aspecto clave de una empresa con éxito.

### **Metodológica**

Desde punto de vista metodológico esta investigación da la oportunidad de conocer, entender y aplicar un método científico para evaluar los dos elementos y/o variables realizar este estudio bajo el método comprensivo apoyado en el acontecer humano.

### **PROPÓSITO**

El propósito de la investigación es alcanzar el objetivo del estudio aplicando programas, diseñar introducir nuevas estrategias en el ámbito del Clima Laboral y Desempeño de trabajadores, que repercute en forma negativa para el desarrollo de la organización y alcanzar las metas programadas cuya finalidad es la optimización e innovación en la política de gestión en salud.

Observar los resultados que se obtienen para mejorar el clima laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería para brindar una atención de calidad a los pacientes que son sometidos a una intervención quirúrgica en el centro quirúrgico de nuestro Hospital Il Pasco y así evaluar a cada profesional de enfermería si presenta los diferentes cuidados tales como humanizados, oportunos, continuos y seguros y llegar a una satisfacción del paciente en el centro quirúrgico.

## 1.4 HIPOTESIS

### **Hipótesis General**

**H<sub>1</sub>.** El Clima Laboral se relaciona con el desempeño de trabajadores en Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco – 2017.

**H<sub>0</sub>.** El Clima Laboral no se relaciona con el desempeño de trabajadores en Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco – 2017.

### **Hipótesis Específico**

**P<sub>E1</sub>:** Existe relación significativa entre el clima laboral y retribución de los trabajadores en Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco – 2017.

**P<sub>E2</sub>:** Existe relación significativa entre clima laboral y valores colectivos de trabajadores en Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco – 2017.

**P<sub>E3</sub>:** Existe relación significativa entre Desempeño de trabajadores y el dominio tecnológico en Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco – 2017.

**P<sub>E4</sub>:** Existe relación significativa entre desempeño de trabajadores y el Dominio Científico en Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco – 2017.

## 1.5. VARIABLES

### **Variable independiente**

Clima Laboral. Con dos dimensiones, Retribución y valores colectivos

### **Variable Dependiente**

Desempeño de trabajadores con dos dimensiones, dominio tecnológico y Dominio científico.

## 1.6 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CLIMA LABORAL</b>	Es el conocimiento compartido que tienen los empleados respecto al trabajo de la organización y el ambiente físico, y que influye en el comportamiento, para que se logren los objetivos personales y de la empresa.	La investigación sobre el Clima Laboral está determinada por las respuestas obtenidas del cuestionario, el cual mide como se encuentra el Clima Laboral, en los trabajadores del centro quirúrgico del Hospital II Pasco 2017, por ello es necesario nuestros aportes para poder mejorar el nivel de beneficio y satisfacción de los usuarios.	Retribución	Bueno Regular Deficiente	Ordinal
			Valores colectivos	Bueno Regular Deficiente	Ordinal
<b>DESEMPEÑO DE TRABAJADORES</b>	La actitud general que adopta la persona ante su trabajo. Indica que es la actitud general ante el trabajo propio; la diferencia entre la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la que piensan que deberían recibir	La técnica es la encuesta, porque se quiere indagar la opinión de una población sobre un determinado problema de la investigación. El instrumento es el cuestionario: que está compuesto por 18 ítems, 2 dimensiones tomadas del investigador Sánchez (2013) y 18 indicadores.	Dominio Tecnológico.	Bueno Regular Deficiente	Ordinal
			Dominio Científico.	Bueno Regular Deficiente	Ordinal

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

Consideramos las siguientes revisiones:

##### **A nivel Internacional**

En Chile, en el año 2016, Zenteno y Durán<sup>13</sup> realizaron un trabajo de investigación donde revisaron los conceptos y constructos implicados en la medición de clima laboral, los que se vinculan con prácticas de recursos humanos de alto desempeño (PAR). A la vez se investigó la relación del clima laboral en el desempeño de una empresa de recursos naturales en Chile. El estudio usa respuestas de 84 trabajadores a una encuesta de clima para evaluar un modelo propuesto. Además se investigó la importancia de los factores de clima en la predicción de variables de resultado, tales como satisfacción, desempeño y motivación. Para esto se utilizaron las técnicas estadísticas de análisis factorial y regresión logística. Los factores de clima organizacional identificados en esta muestra son: remuneración y justicia; equipos auto gestionados, trabajo en equipo y liderazgo; calidad y efectividad; comunicación; sustentabilidad ambiental; reducción del miedo e incremento de la confianza; seguridad laboral, y apoyo para el desempeño. Los factores más relevantes e influyentes son los primeros: remuneración y justicia; equipos auto gestionados, trabajo en equipo y liderazgo, y calidad y efectividad.

Asimismo, en México, en el año 2015, Revilla, Santana y Rentería<sup>14</sup> propusieron un estudio con el objetivo de identificar la relación entre el tipo de cultura organizacional y el desempeño en diversos hospitales militares. Material y método: evaluación de establecimientos de atención médica del servicio de Sanidad Militar. Cantidad de médicos, enfermeras, camas, egresos hospitalarios, cirugías, consultas y la satisfacción de los pacientes y con estos datos se obtuvieron indicadores de desempeño hospitalario. En la evaluación del tipo de cultura organizacional se aplicó el modelo del Marco de Valores de Competencia (Competing Value Framework CVF), traduciendo y validando el cuestionario. No obstante ser establecimientos de atención médica militares, con personal con formaciones similares, se encontraron los cuatro tipos de cultura organizacional (Jerárquica, Racional, Clan y de Desarrollo). Se encontró una relación entre eficiencia en el desempeño hospitalario y la cultura tipo Clan, mientras que la cultura de Desarrollo favorece la satisfacción de los pacientes.

En Venezuela, en el año 2015, Borzellino, Mirabal y Barrios<sup>15</sup> desarrollaron una investigación que tuvo como objetivo examinar los principales factores vinculados al clima organizacional y su relación con el desempeño laboral presentes en las instituciones de salud pública pediátrica ubicadas en Barquisimeto (Venezuela), como consecuencia de la existencia de un sector caracterizado por deficiente infraestructura, escasez de insumos y debilidades organizativas. En el estudio, de tipo descriptivo y de campo y con sustento en la teoría de recursos y capacidades, se hizo uso del cuestionario, la observación directa y la entrevista semi estructurada como instrumentos para la obtención de información, reflejándose en los

resultados que no necesariamente un deficiente clima interno derivado de las debilidades socio-estructurales evidenciadas repercute negativamente en el desempeño, cuando la naturaleza y características de la actividad, el espíritu de servicio y la vocación de trabajo entre otras consideraciones, median en el proceso y se mantienen relativamente de forma sostenida. No obstante y como consecuencia de las fallas atestiguadas y descritas para la explicación del fenómeno, se sugirieron algunas estrategias que orientadas mayormente al plano de lo intrínseco, pudiesen servir para mejorar las relaciones entre ambas variables (clima y desempeño) y de manera paliativa, para incrementar la efectividad organizacional en los centros de salud objeto de análisis.

#### **A nivel Nacional**

En Arequipa – Perú, en el año 2018, Aleman<sup>16</sup> desarrolló un estudio con el objetivo de identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Se efectuó una evaluación del desempeño de 360 grados a 55 Jefes de Área de Hospitales del MINSA en la Región Arequipa, 38 varones y 17 mujeres, con personal a cargo, con un total de 385 evaluaciones, aplicadas a sus superiores, pares y subordinados, así como autoevaluaciones. Se utilizó la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (CL-SPC) y el Cuestionario de Evaluación del Desempeño (Elaboración Propia). Los resultados obtenidos por el análisis estadístico muestran que no existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral, sin embargo, si existen relaciones significativas entre las variables y sus indicadores, por separado. Asimismo, de manera científica en base a las variables de la investigación y las variables de control

se enfatiza una propuesta de trabajo integral que servirá como análisis y evaluación del clima y del desempeño laboral para el sector salud en la Región Arequipa.

También, en Cusco – Perú, en el año 2017, Mamani<sup>17</sup> realizó un estudio para conocer la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral en el Personal Asistencial de la Microred de salud Quellouno, cuya finalidad es establecer la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en el personal que labora en la Microred de salud de Quellouno 2017. El diseño empleado fue el no experimental de tipo correlacional de corte transversal; la población estuvo conformada por 60 personas que se desempeñan como personal asistencial en la Microred de salud Quellouno, la técnica de recolección de información fue por medio de la encuesta, se emplearon dos instrumentos tipo cuestionario validadas por el Ministerio de Salud, que son, el Cuestionario para el estudio del Clima Organizacional del MINSA y el cuestionario de Desempeño laboral, que se aplicaron al personal previo consentimiento informado; en los resultados obtenidos se observó que el clima organizacional es por mejorar en un 55% y el nivel del Desempeño laboral es bueno, con un 41,7%, en cuanto a la relación entre ambas variables De la prueba chi-cuadrado al 95% de confianza se concluye que existe relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral en el Personal Asistencial de la Microred de salud Quellouno ( $p\text{-valor}=0,04<0,05$ ). En Tarapoto – Perú, en el año 2016, Monteza<sup>18</sup> planteó como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota. Desarrolló una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo

correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 63 trabajadores, distribuidos de la siguiente manera, entre nombrado, cas, contrato 276 y SERUMS. Donde obtuvo como resultado principal que el clima organizacional se encuentra en un nivel regular con un 65% mientras el desempeño laboral también se encuentra en un nivel regular con un 57%. Al mismo tiempo se concluyó que existe una relación directa y significativa entre las variables, esto se realizó mediante un análisis estadístico el Rho de Spearman muestra un valor positivo y de 0,807 lo cual evidencia que existe una la relación positiva muy fuerte, pues el coeficiente de correlación es de 0.807 y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

Y, en Lima-Perú, en el año 2015, Rodríguez y Ramírez<sup>19</sup> llevaron a cabo un estudio que tuvo como propósito establecer la relación entre el “clima organizacional y desempeño laboral en el centro quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, La Victoria”, siendo su objetivo principal establecer la relación que existe entre clima organizacional con el desempeño laboral en centro quirúrgico del hospital de emergencias pediátricas, La Victoria 2015. El tipo de estudio utilizado es aplicado y la metodología es el hipotético – deductivo. Como instrumento se aplicó dos cuestionarios uno de clima organizacional con 36 ítems y otro para medir el desempeño laboral con 28 ítems, la muestra estuvo conformada por 60 trabajadores que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, La Victoria 2015. Por medio del análisis, observación y descripción de las variables se estableció la relación entre clima organizacional y desempeño laboral. Los principales resultados muestran que el 75% consideran regular el clima organizacional y el 58.3% consideran regular el desempeño laboral. En

cuanto a la prueba de hipótesis existe relación directa y significativa entre la variable: clima organizacional y el desempeño laboral en centro quirúrgica en el hospital de emergencias pediátricas La Victoria 2015, ( $p= 0,000 < 0.05$ ;  $\rho= 0.503$  con relación positiva media).

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1. CLIMA LABORAL**

### **2.2.2. DEFINICIONES**

También denominado clima organizacional. Según Ivancevich<sup>20</sup>, 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.

El clima laboral se entiende por el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta<sup>21</sup>. También está considerado 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 mismo<sup>22</sup>.

Asimismo, el clima laboral está definido como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y a aspectos como autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales que facilitan su trabajo<sup>23</sup>.

También, Forehand y Gilmer, mencionado por Monteza<sup>24</sup>, definió el clima laboral como el conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación.

Por otro lado, Hay Group, citado por Monteza<sup>25</sup>, manifiesta que el clima laboral son todas aquellas percepciones de los profesionales sobre los comportamientos organizativos que afectan a su rendimiento en el trabajo. Se está refiriendo concretamente a todos aquellos elementos relacionados con los procesos de gestión, ya sean formales o informales (soportados, por tanto por la cultura de la empresa, en los procedimientos establecidos o en la interpretación y uso que de éstos hagan los líderes de los equipos) que influyen positiva o negativamente en el trabajo.

El clima laboral tiene como característica un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización. Un buen clima laboral trae una mejor disposición de los individuos a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas. El clima laboral negativo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores<sup>26</sup>.

El clima laboral es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez afecta dichos comportamientos y

actitudes. Un trabajador puede ver cómo el clima laboral de su organización es grato y -sin darse cuenta contribuir con su propio comportamiento a que este sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen críticas al clima laboral de sus organizaciones, sin poder percibir que con sus actitudes negativas están configurando este clima laboral de insatisfacción y descontento<sup>27</sup>.

### **2.2.3. DIMENSIONES**

Hemos considerado dos variables significativas de la realidad laboral, que tradicionalmente se han incluido en los estudios, como dimensiones del Clima<sup>28,29</sup>.

- **Retribución:** Grado en que los empleados perciben una justa estimulación, en correspondencia con la cantidad, calidad y complejidad de las funciones asignadas.
- **Valores colectivos:** Grado en que se perciben en el ambiente laboral interno: cooperación (ayuda mutua, apoyo), respeto (consideración) y reconocimiento por parte de los compañeros de trabajo.

### **2.2.4. DESEMPEÑO DE TRABAJADORES**

#### **2.2.4.1. DEFINICIONES**

D´Vicente, citado por Bohórquez<sup>30</sup>, define el desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se puedan deducir.

Milkovich y Boudrem<sup>31</sup> definen desempeño como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo. El autor Chiavenato<sup>32</sup> expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

Viswesvaran y Ones<sup>33</sup> sostuvieron que el desempeño da cuenta de las acciones, conductas y resultados medibles que los trabajadores realizan para contribuir a las metas organizacionales. A su vez, Campbell<sup>34</sup> planteó que el desempeño es el grado en el que un individuo ayuda a la organización a alcanzar sus metas. Luego este mismo autor perfeccionó tal definición, enfatizando el componente comportamental; de este modo definió el desempeño como aquellas acciones o conductas bajo el control de un individuo, que contribuyen al cumplimiento de las metas de una organización y que pueden ser medidas de acuerdo al nivel de suficiencia o dominio (“proficiency”) del individuo.

El desempeño profesional es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado<sup>35</sup>.

El desempeño profesional es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Así, se puede notar que esta definición plantea que el Desempeño profesional está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas<sup>36</sup>.

El desempeño profesional como algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño profesional el resultado de la interacción entre todas estas variables<sup>37</sup>.

En esta misma línea, Motowidlo<sup>38</sup> definió el desempeño como “el valor esperado total para una organización con respecto a los episodios conductuales discretos que un individuo lleva a cabo a lo largo de un período determinado de tiempo”. Esta definición nos parece especialmente relevante, dado que refleja dos ideas muy importantes: 1) el desempeño es una propiedad de la conducta; 2) la propiedad de conducta a la cual se refiere el desempeño es el valor esperado por la organización.

#### **2.2.4.2. DIMENSIONES**

##### **Dominio tecnológico**

Dominio tecnológico no significa contar tan sólo con los conocimientos técnicos necesarios para usar equipos y procesos de la última tecnología, hay que saber producirlos, diseñarlos y crear nuevos conocimientos. Significa también tener la capacidad económica y organizativa necesaria para hacer que ellos estén adaptados a las necesidades de nuestra sociedad y a la disponibilidad de nuestros propios recursos y poder llevarlos al mercado nacional e internacional en condiciones atractivas para los clientes. Significa, igualmente, tener la capacidad organizativa y política para crear todo el conjunto necesario de instituciones que le den permanencia y organización a la realización de todas las actividades necesarias para crear,

producir, difundir, utilizar la tecnología, sus productos, sus conocimientos. Requiere, por último, lograr que la tecnología se convierta en un componente más de nuestra propia cultura, que la población venezolana la sepa utilizar, producir, crear, que la aprecie como algo suyo. Sólo así podrá ponerla al servicio de sus necesidades de desarrollo<sup>39</sup>.

#### **Dominio científico.**

Aquí se engloba las actividades desarrolladas a través de la investigación y desarrollo experimental que contribuyen a la producción, difusión y aplicación de conocimientos científicos y técnicos<sup>40</sup>

### **2.3. DEFINICION DE TERMINOS:**

- a. Clima Laboral:** Es el medio en que se desarrolla el trabajo cotidiano, la calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores por lo tanto en la productividad empresarial, un buen clima laboral tiene todo lo necesario para conseguir grandes éxitos en la empresa.
- b. Desempeño:** Implica el cumplimiento efectivo de las actividades y funciones inherentes a un cargo, un trabajo, la realización de las funciones propias de un cargo, o trabajo desarrollado de la profesión.
- c. Trabajador:** Se denomina a la persona que presta servicios que son retribuidos por otra persona, a la cual el trabajador se encuentra subordinado, pudiendo ser una persona particular, una empresa o también una institución.
- d. Centro quirúrgico:** Es el conjunto de ambientes o unidad operativa compleja, donde convergen las acciones quirúrgicas programadas y de emergencias de varios servicios del hospital.

- e. **Hospital:** Es un establecimiento sanitario para la atención y asistencia a enfermos de clase asegurada o no asegurada.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

#### **3.1. AMBITO**

LUGAR: El hospital II Pasco- 2017,

UBICACIÓN: El domicilio legal la esperanza. Distrito de Chaupimarca, provincia y región de Pasco.

EXTENSIÓN: La provincia tiene una extensión de 4 758,57 kilómetros cuadrados y con una densidad poblacional de 11,1 hab/km<sup>2</sup>.

CLIMA: Hospital de II de Pasco el clima es frío, con 15°C de día y menos de 0°C por la noche. Hay lluvias de noviembre a marzo, y en las punas vientos después del mediodía. La ciudad de Cerro de Pasco tiene una media anual de 4°C, con una temperatura máxima de 10°C y una mínima de -11°C.

ALTITUD: Situado a los 4,380 msnm .

#### **3.2. POBLACION**

La población y muestra en estudio estuvo constituida por 30 trabajadores de centro quirúrgico del hospital II Pasco- 2017.

**Criterios de selección de la población.**

**Criterios de inclusión:** Se incluyeron en el estudio:

- Profesionales enfermeras (os)
- Todos los que aceptaron el consentimiento informado

- Profesionales que laboran en el servicio de centro quirúrgico del hospital II Pasco-2017.

**Criterios de exclusión:** se excluyeron del estudio:

- Profesionales que están con licencia
- Profesionales que están de vacaciones
- Profesionales que no desean contribuir en el estudio.

**Ubicación de la población en el tiempo:**

La duración del estudio estuvo comprendida entre los meses de agosto a diciembre del 2017.

### **3.3. MUESTRA**

**Unidad de Análisis.**

Profesionales de enfermería.

**Unidad de Muestreo.**

Unidad seleccionada igual que la unidad de análisis.

**Marco Muestral.**

Lista de padrón.

**Tamaño Muestral.**

La muestra se obtuvo mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que el tamaño de la población y muestra fue de (30 trabajadores) y solo nos interesa estudiar a los trabajadores que laboran en centro quirúrgico. Para una adecuada selección de la misma, se tuvo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

### 3.4. TIPO DE ESTUDIO

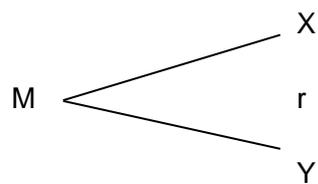
El estudio de investigación fue de tipo descriptivo observacional porque se analizó cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes; permitiendo detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos.

Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información, el estudio fue prospectivo, porque se captó la información después de la planeación.

Según el periodo y secuencia del estudio; el estudio fue transversal, porque las variables involucradas se midieron en un solo momento.

### 3.5. DISEÑO DE INVESTIGACION

Para efecto de la investigación se consideró el diseño correlacional:



Donde:

**M** = Población Muestral

**X** =Variable Independiente

**y** = Variable Dependiente

**r**= La relación probable entre las variables

### **3.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **3.6.1. Técnicas**

La técnica utilizada fue:

Para la recolección de datos durante el desarrollo de la presente investigación se realizó la técnica de psicometría, toda vez que se quiere indagar la opinión de la población (trabajadores) sobre un determinado problema mediante el uso de escalas.

#### **3.6.2. Instrumentos**

Asimismo, los instrumentos utilizados fueron:

##### **a. ESCALA DE CLIMA LABORAL**

Estuvo compuesto de datos sociodemográficos del enfermero. Asimismo, la escala contempló del clima laboral constituido por 18 ítems (Anexo 01).

La valoración categórica fue:

Clima laboral

Buena        43 a 54

Regular      30 a 42

Deficiente   18 a 29

Retribución

Buena        22 a 27

Regular      15 a 21

Deficiente   9 a 14

Valores colectivos

Buena 22 a 27

Regular 15 a 21

Deficiente 9 a 14

**b. ESCALA DESEMPEÑO DE TRABAJADORES CENTRO QUIRURGICO ;**

la cual midió el nivel de desempeño de trabajadores del Centro Quirúrgico, compuesto por 18 proposiciones (Anexo 02).

Se contemplaron las siguientes categorías:

Desempeño laboral

Buena 55 a 72

Regular 36 a 54

Deficiente 18 a 35

Dominio tecnológico

Buena 28 a 36

Regular 18 a 27

Deficiente 9 a 17

Dominio científico

Buena 28 a 36

Regular 18 a 27

Deficiente 9 a 17

**3.6.3. Validez y confiabilidad**

Se utilizó el procedimiento estadístico alfa de Cronbach, en el software estadístico SPSS versión 21 el instrumento que medirá el grado de confiabilidad del clima laboral y desempeño de los trabajadores.

Se tuvo en cuenta la validez de contenido por el juicio de 03 expertos, donde por unanimidad evaluaron en forma satisfactoria los instrumentos.

1.- Dr. Oscar Eugenio Pujay Cristóbal

2.-Mg. Alejandro Rojas Gálvez

3.-Mg. Maricela Luz Marcelo Armas

### **Variable 01: CLIMA LABORAL**

Y, la medición de la confiabilidad fue mediante el alfa de cronbach, donde la Escala de clima laboral obtuvo un valor de 0,908, la cual se muestra en la siguiente tabla:

Alfa de cronbach	N° de elementos
0,908	18

### **Variable 02: ESCALA DE DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR**

Y, la escala desempeño de trabajadores centro quirúrgico de 0,911, la cual se muestra en la siguiente tabla:

Alfa de cronbach	N° de elementos
0,911	18

### **3.7. PROCEDIMIENTO.**

Para el estudio se realizó los siguientes procedimientos:

- Solicitud de permiso a la Dirección del Hospital en estudio.
- Se procedió a planificar un estudio piloto.

- También se consideraron capacitaciones para la ejecución del estudio.
- Una vez identificadas a la muestra en estudio se pudo clasificar a las participantes según los criterios de selección.
- Se aplicó los instrumentos para la toma de datos durante la investigación.
- Selección, cómputo, o tabulación y evaluación de datos.
- Se interpretó los datos según los resultados, confrontando con otros trabajos similares o con la base teórica disponible.
- Ejecución del informe final.

### **3.8. PLAN DE TABULACION Y ANALISIS DE DATOS**

En el análisis descriptivo de los datos se utilizaron estadísticas de frecuencias y porcentajes.

En la comprobación de la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson con el fin de buscar relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores. En todo el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 20,0.

**CAPITULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSION**

**4.1. RESULTADOS.**

**4.1.1. ANALISIS DESCRIPTIVO**

**4.1.2. CARACTERISTICAS GENERALES:**

Tabla 01. Sexo de los trabajadores del Centro Quirúrgico del Hospital II  
Pasco - 2017

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Femenino	26	86,7
Masculino	4	13,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario.

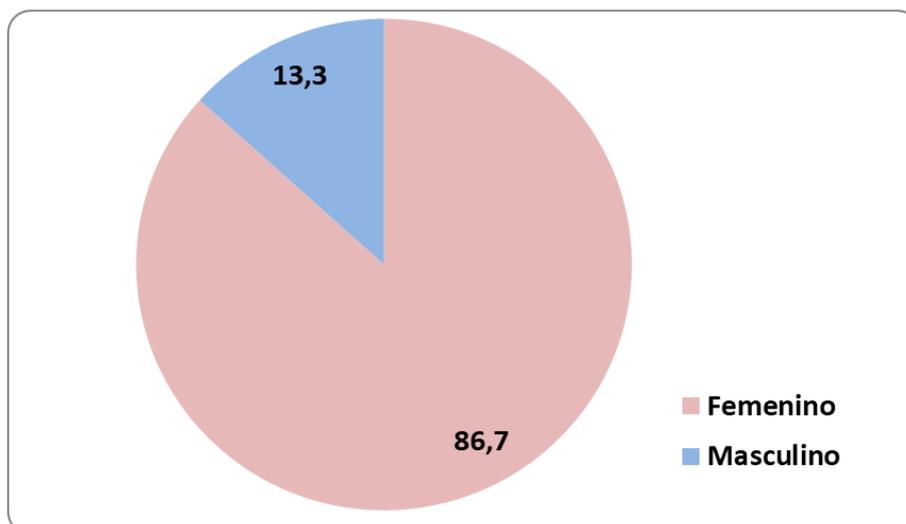


Gráfico 01. Porcentaje de trabajadores según sexo del Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco – 2017

En cuanto al género de los trabajadores en estudio, se encontró que la mayoría del 86,7% (26 trabajadores) fueron del sexo femenino y solo el 13.3% (4 trabajadores) correspondieron al sexo masculino.

Tabla 02. Edad en años de los trabajadores del Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017

Edad en años	Frecuencia	%
25 a 35	22	73,3
36 a 45	4	13,3
46 a 55	2	6,7
56 a mas	2	6,7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario.

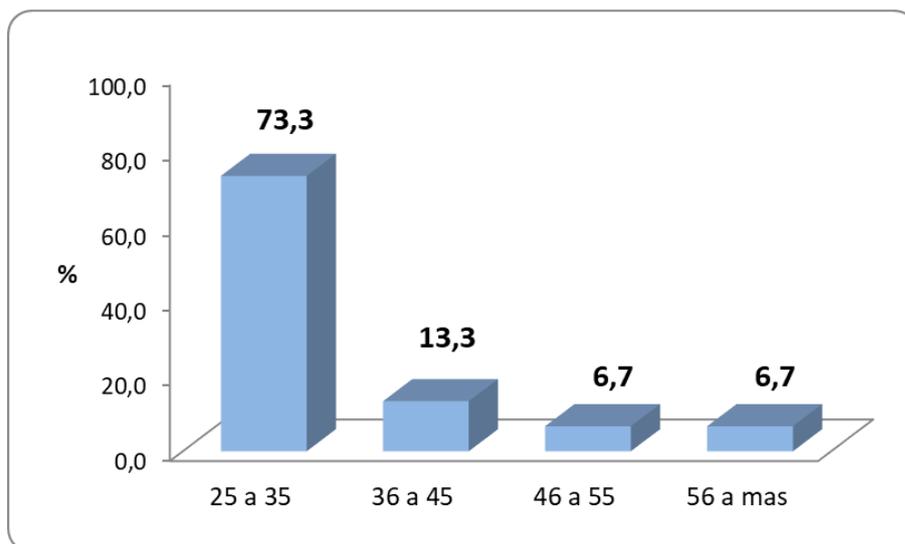


Gráfico 02. Porcentaje de trabajadores según edad en años del Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017

Según la población en estudio el 73,3% (22 trabajadores) tenían entre 25 a 35 años de edad, el 13,3% (4 trabajadores) entre 36 a 45 años, el 6,67% de 46 a 55 años y el otro 6,67% tenían de 56 a más años.

#### 4.1.3. CARACTERISTICAS DEL CLIMA LABORAL:

Tabla 03. Clima laboral en la dimensión retribución de los trabajadores del Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017

<b>Retribución</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Buena	6	20,0
Regular	21	70,0
Deficiente	3	10,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario.

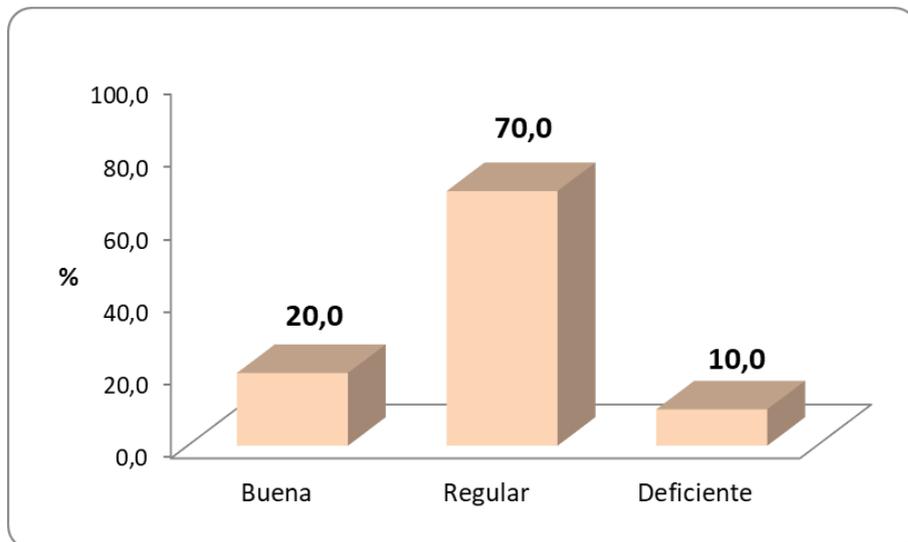


Gráfico 03. Porcentaje de trabajadores según clima laboral en la dimensión retribución del Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017

Respecto al clima laboral en la dimensión retribución de los trabajadores en estudio, se encontró que la mayoría del 70,0% (21 trabajadores) manifestaron un clima regular, asimismo, el 20,0% (6 trabajadores) mencionaron un clima bueno y por otro lado el 10,0% (3 trabajadores) aseguraron un clima deficiente

Tabla 04. Clima laboral en la dimensión valores colectivos de los trabajadores del Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017

Valores colectivos	Frecuencia	%
Buena	5	16,7
Regular	23	76,7
Deficiente	2	6,7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario.

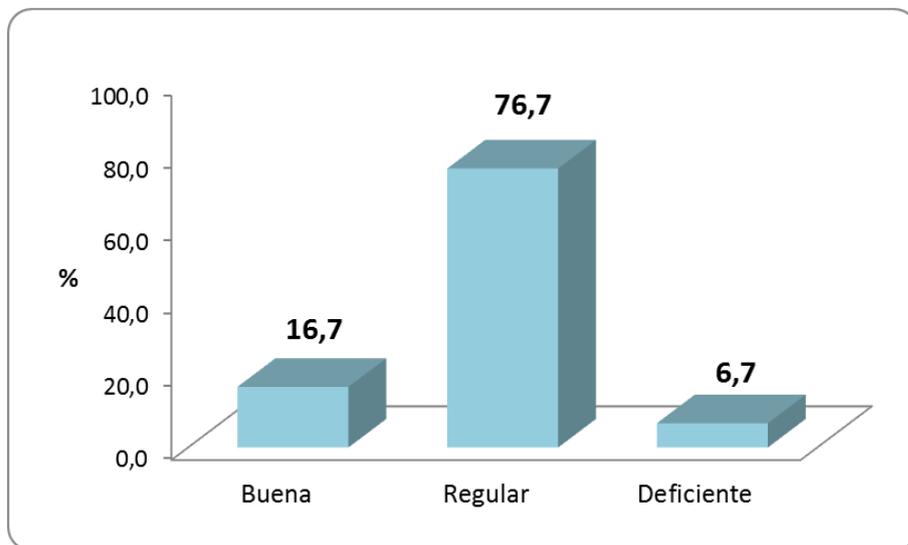


Gráfico 04. Porcentaje de trabajadores según clima laboral en la dimensión valores colectivos del Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017

Concerniente al clima laboral en la dimensión valores colectivos de los trabajadores en estudio, se encontró que la mayoría del 76,7% (23 trabajadores) declararon un clima regular, asimismo, el 16,7% (5 trabajadores) indicaron un clima bueno y por otro lado el 6,7% (2 trabajadores) afirmaron un clima deficiente.

Tabla 05. Clima laboral de los trabajadores del Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017

Clima laboral	Frecuencia	%
Buena	6	20,0
Regular	22	73,3
Deficiente	2	6,7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario.

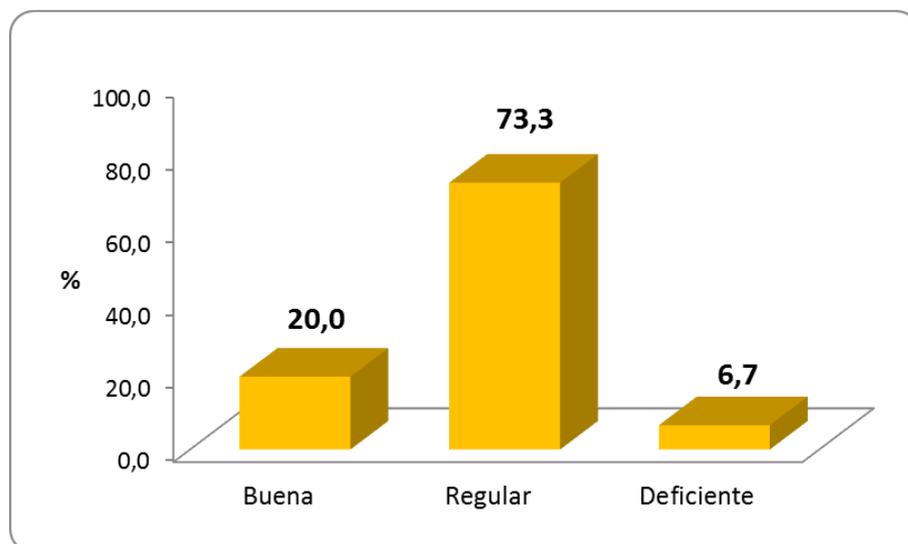


Gráfico 05. Porcentaje de trabajadores según clima laboral del Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017

En general, respecto al clima laboral de los trabajadores en estudio, se encontró que el 73,3% (22 trabajadores) mostraron un clima regular, asimismo, el 20,0% (6 trabajadores) señalaron un clima bueno y por otro lado el 6,7% (2 trabajadores) certificaron un clima laboral deficiente.

### 3.1.1.3. CARACTERISTICAS DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES:

Tabla 06. Desempeño de los Trabajadores en dominio tecnológico de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017

<b>Dominio tecnológico</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Buena	5	16,7
Regular	24	80,0
Deficiente	1	3,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario.

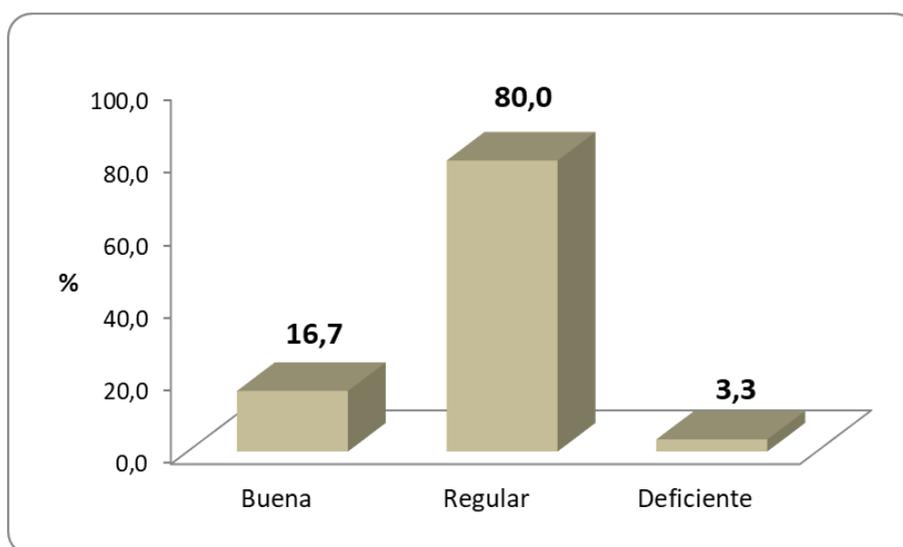


Gráfico 06. Porcentaje del desempeño de los trabajadores en dominio tecnológico de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017

Referente al dominio tecnológico del desempeño de trabajadores en estudio donde se observa que el 3,3% demuestra un trabajo de nivel deficiente; el 80,0% demuestra un trabajo de nivel regular; y solo el 16,7 % demuestra trabajo de nivel bueno.

Tabla 07. Desempeño de los trabajadores en dominio científico de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017

<b>Dominio científico</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Buena	6	20,0
Regular	20	66,7
Deficiente	4	13,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario.

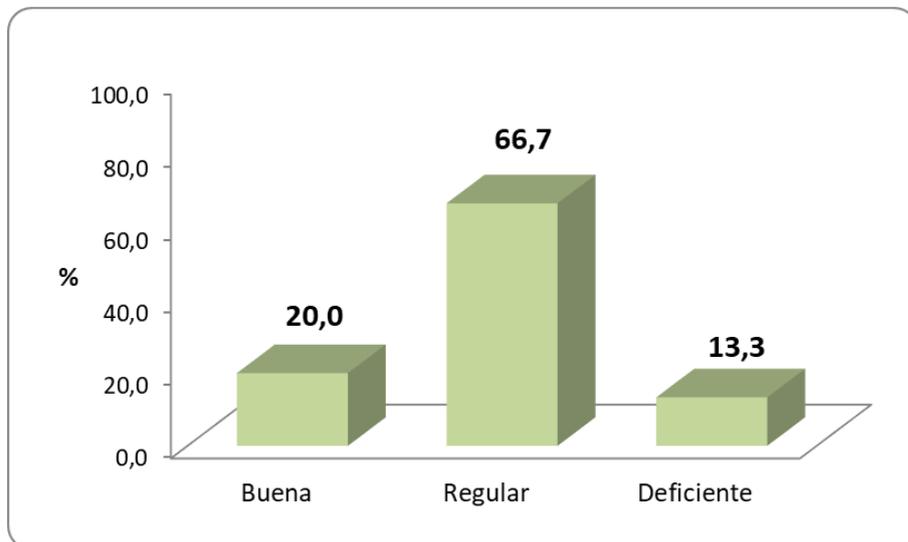


Gráfico 07. Porcentaje de desempeño de los trabajadores en dominio científico de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017

En lo que respecta al dominio tecnológico del desempeño de trabajadores en estudio donde se observa que el 13,3% demuestra un trabajo de nivel deficiente; el 66,7% demuestra un trabajo de nivel regular; y el 20,0 % demuestra trabajo de nivel bueno.

Tabla 08. Desempeño de los trabajadores de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017

<b>Desempeño de los trabajadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Buena	6	20,0
Regular	24	80,0
Deficiente	0	0,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario.

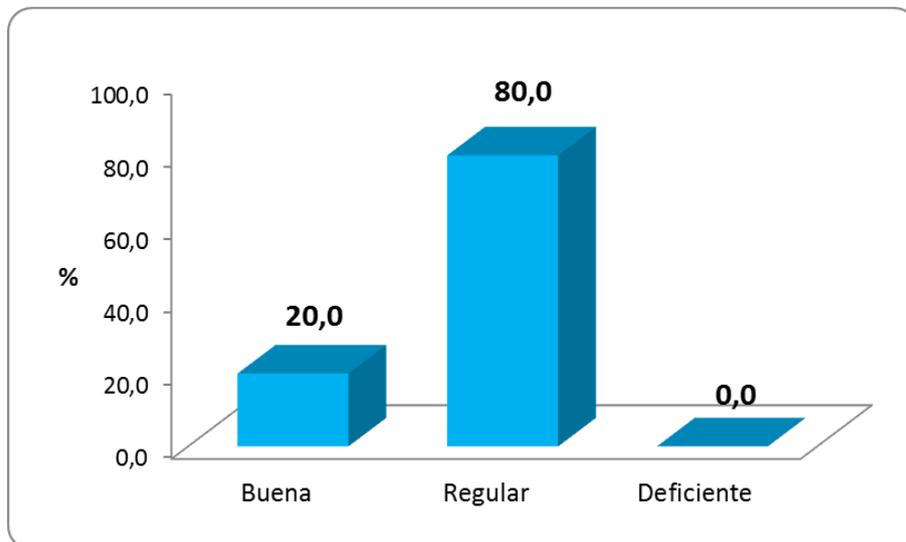


Gráfico 08. Porcentaje en desempeño de los trabajadores de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017

En general, respecto al desempeño de trabajadores en estudio donde se observa que el 80,0% (24 trabajadores) demuestra un trabajo de nivel regular y el 20,0% (6 trabajadores) demostraron un trabajo de nivel bueno.

#### 4.1.3. CARACTERÍSTICAS DE LA RELACION ENTRE EL CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES:

Tabla 09. Clima laboral en la dimensión retribución y el desempeño de los trabajadores de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017

Retribución	Desempeño laboral				Total	
	Buena		Regular		N°	%
	N°	%	N°	%		
Buena	6	20,0	0	0,0	6	20,0
Regular	0	0,0	21	70,0	21	70,0
Deficiente	0	0,0	3	10,0	3	10,0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>20,0</b>	<b>24</b>	<b>80,0</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario.

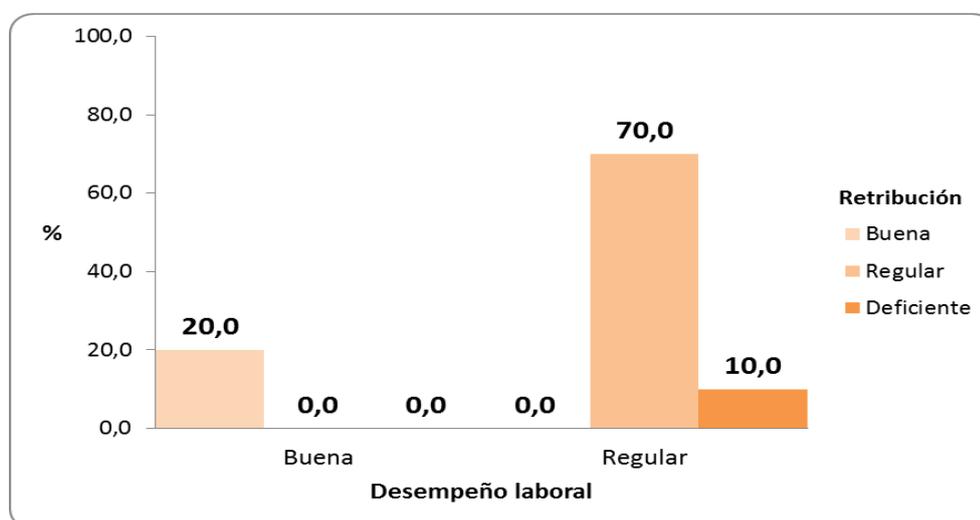


Gráfico 09. Porcentaje de trabajadores según clima laboral en la dimensión retribución y el desempeño de los trabajadores de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017

En concordancia al clima laboral en la dimensión retribución y el desempeño de los trabajadores en estudio, observamos que el 70,0% de los trabajadores manifestaron clima laboral en la dimensión retribución regular y a la vez presentaron desempeño de los trabajadores regular. Por otro lado, el 20,0% indicaron retribución buena y a la vez desempeño de los trabajadores bueno y 10,0% mostraron retribución deficiente y a la vez desempeño de los trabajadores regular.

Tabla 10. Clima laboral en la dimensión valores colectivos y el desempeño de los trabajadores de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017

Valores colectivos	Desempeño de trabajadores				Total	
	Buena		Regular		N°	%
	N°	%	N°	%		
Buena	4	13,3	1	3,3	5	16,7
Regular	2	6,7	21	70,0	23	76,7
Deficiente	0	0,0	2	6,7	2	6,7
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>20,0</b>	<b>24</b>	<b>80,0</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario.

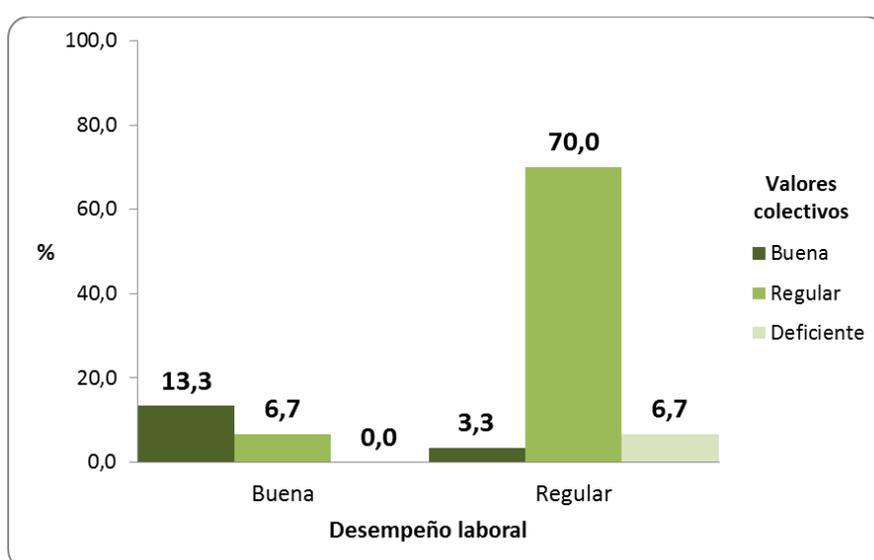


Gráfico 10. Porcentaje de los trabajadores según clima laboral en la dimensión valores colectivos y el desempeño de los trabajadores de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017

Respecto al clima laboral en la dimensión valores colectivos y el desempeño de los trabajadores en estudio, observamos que el 70,0% de los trabajadores manifestaron clima laboral en la dimensión valores colectivos regular y a la vez presentaron desempeño de los trabajadores regular. Por otro lado, el 13,3% indicaron valor colectivo bueno y a la vez desempeño de los trabajadores bueno y 6,7% mostraron valores colectivos regular y a la vez desempeño de los trabajadores bueno y valores colectivos deficiente y desempeño de los trabajadores regular.

Tabla 11. Clima laboral y el desempeño de los trabajadores de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017

Clima laboral	Desempeño de los trabajadores				Total	
	Buena		Regular		N°	%
	N°	%	N°	%		
Buena	6	20,0	0	0,0	6	20,0
Regular	0	0,0	22	73,3	22	73,3
Deficiente	0	0,0	2	6,7	2	6,7
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>20,0</b>	<b>24</b>	<b>80,0</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario.

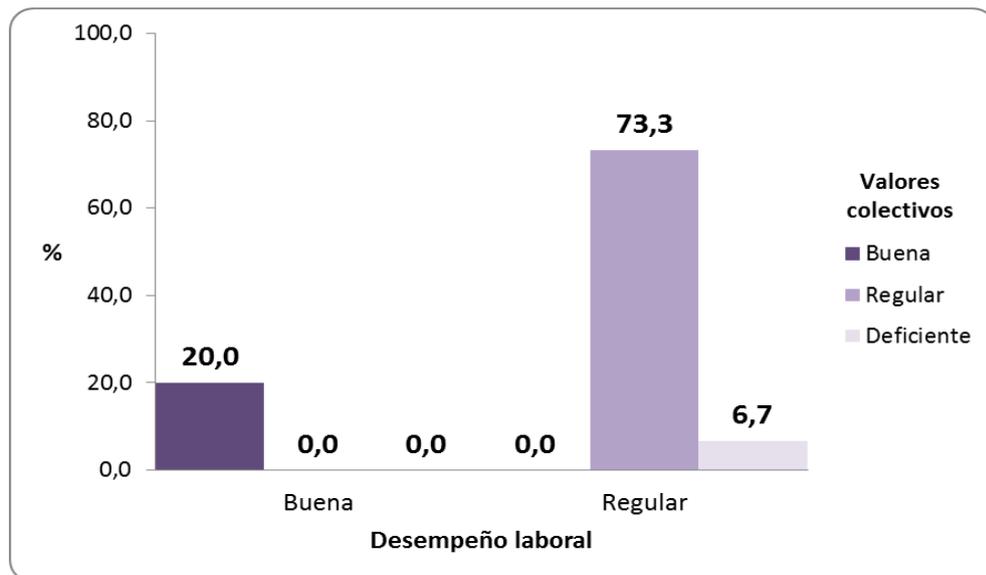


Gráfico 11. Porcentaje de trabajadores según clima laboral y el desempeño de los trabajadores de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco – 2017

Y, en cuanto al clima laboral y el desempeño de los trabajadores en estudio, observamos que el 73,3% de los trabajadores manifestaron clima laboral regular y a la vez presentaron desempeño de los trabajadores regular. Por otro lado, el 20,0% indicaron clima laboral bueno y a la vez desempeño de los trabajadores bueno y 6,7% mostraron clima laboral deficiente y a la vez desempeño de los trabajadores regular.

#### 4.1.4. ANALISIS INFERENCIAL

Tabla 12. Relación entre el clima laboral en la dimensión retribución y el desempeño de los trabajadores de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017

VARIABLES	Desempeño de los trabajadores	
	r de Pearson	Significancia
Retribución	0,80	0,000

Fuente: Cuestionario.

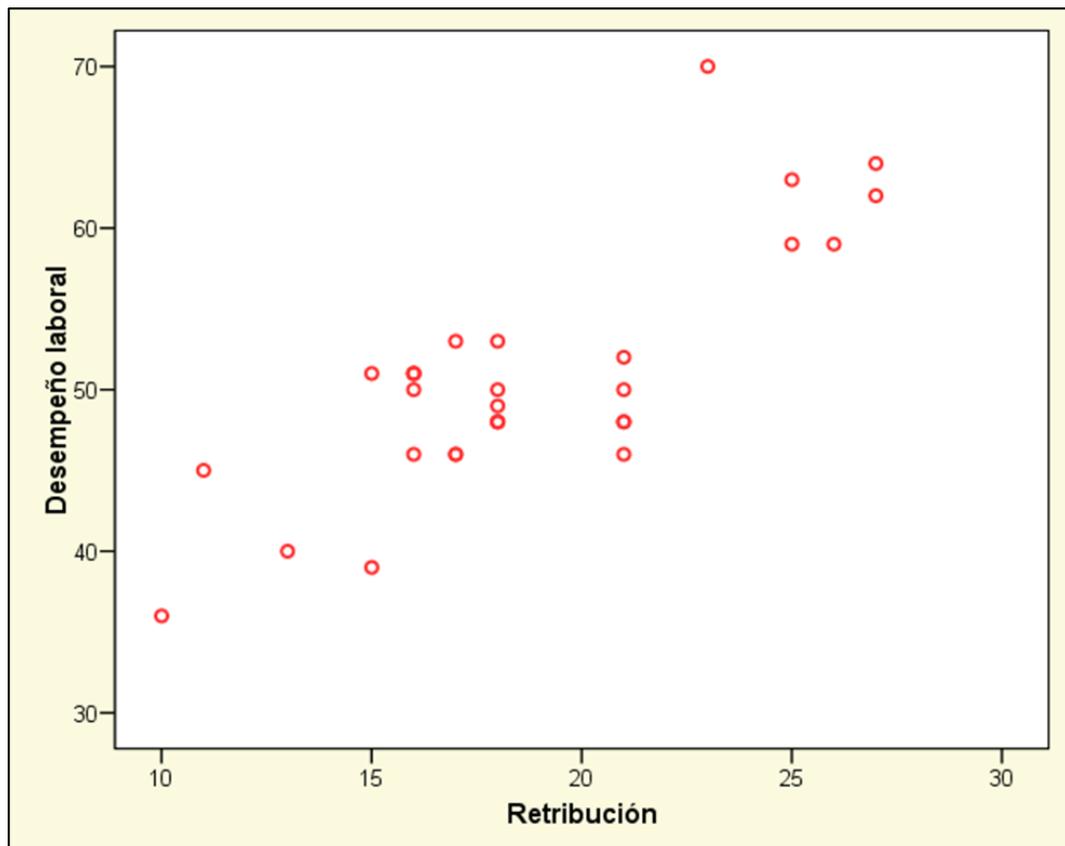


Gráfico 12. Dispersión de puntos entre el clima laboral en la dimensión retribución y el desempeño de los trabajadores de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco – 2017

Respecto a la relación entre el clima laboral en la dimensión retribución y el desempeño de los trabajadores en estudio, registró un coeficiente de correlación de Pearson de 0,80 y una  $p \leq 0,000$ , encontrando significancia estadística y se concluye que estas dos variables están relacionadas significativamente.

Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una correlación positiva ascendente donde los puntos se relacionan favorablemente y pudiendo afirmar que mientras el clima laboral en la dimensión retribución asciende también lo hace el desempeño de los trabajadores de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco.

Tabla 13. Relación entre el clima laboral en la dimensión valores colectivos y el desempeño de los trabajadores del Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017

VARIABLES	Desempeño de los trabajadores	
	r de Pearson	Significancia
Valores colectivos	0,71	0,000

Fuente: Cuestionario.

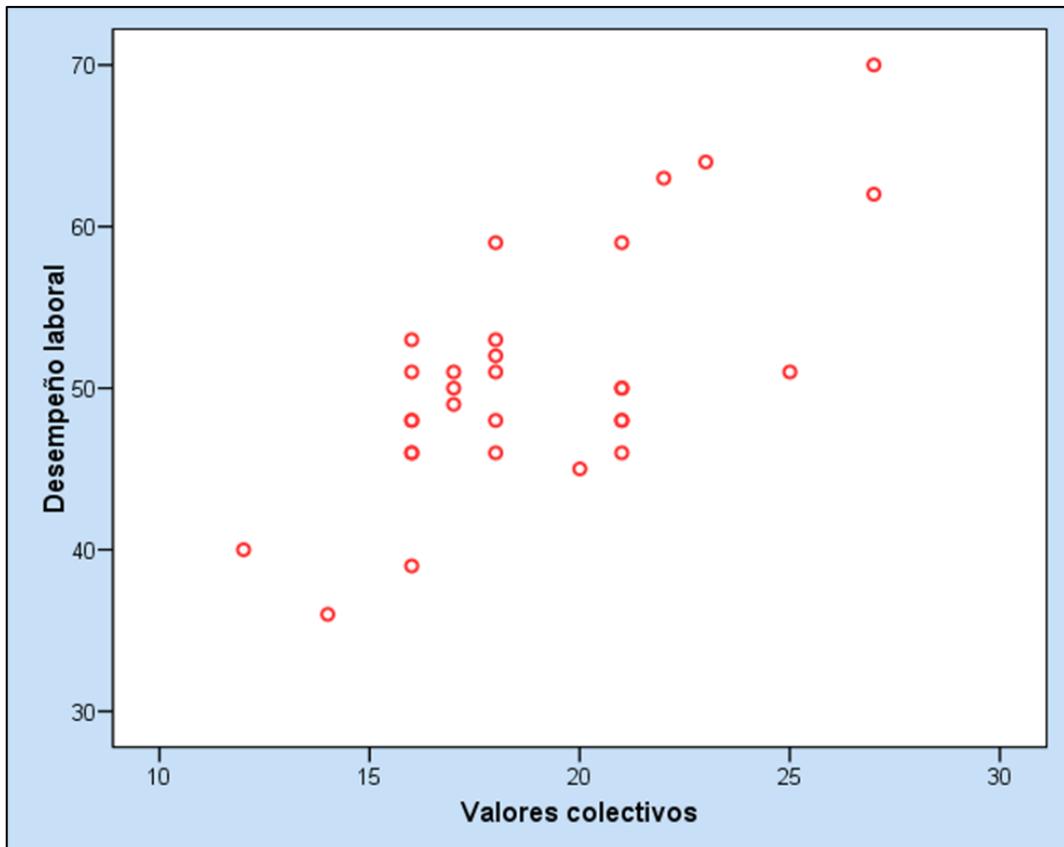


Gráfico 13. Dispersión de puntos entre el clima laboral en la dimensión valores colectivos y el desempeño de los trabajadores de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco – 2017

Referente a la relación entre el clima laboral en la dimensión valores colectivos y el desempeño de los trabajadores en estudio, registró un

coeficiente de correlación de Pearson de 0,71 y una  $p \leq 0,000$ , encontrando significancia estadística y se concluye que estas dos variables están relacionadas significativamente.

Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una correlación positiva ascendente donde los puntos se relacionan favorablemente y pudiendo afirmar que mientras el clima laboral en la dimensión valores colectivos asciende también lo hace el desempeño de los trabajadores de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco.

Tabla 14. Relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017

VARIABLES	Desempeño de los trabajadores	
	r de Pearson	Significancia
Clima laboral	0,86	0,000

Fuente: Cuestionario.

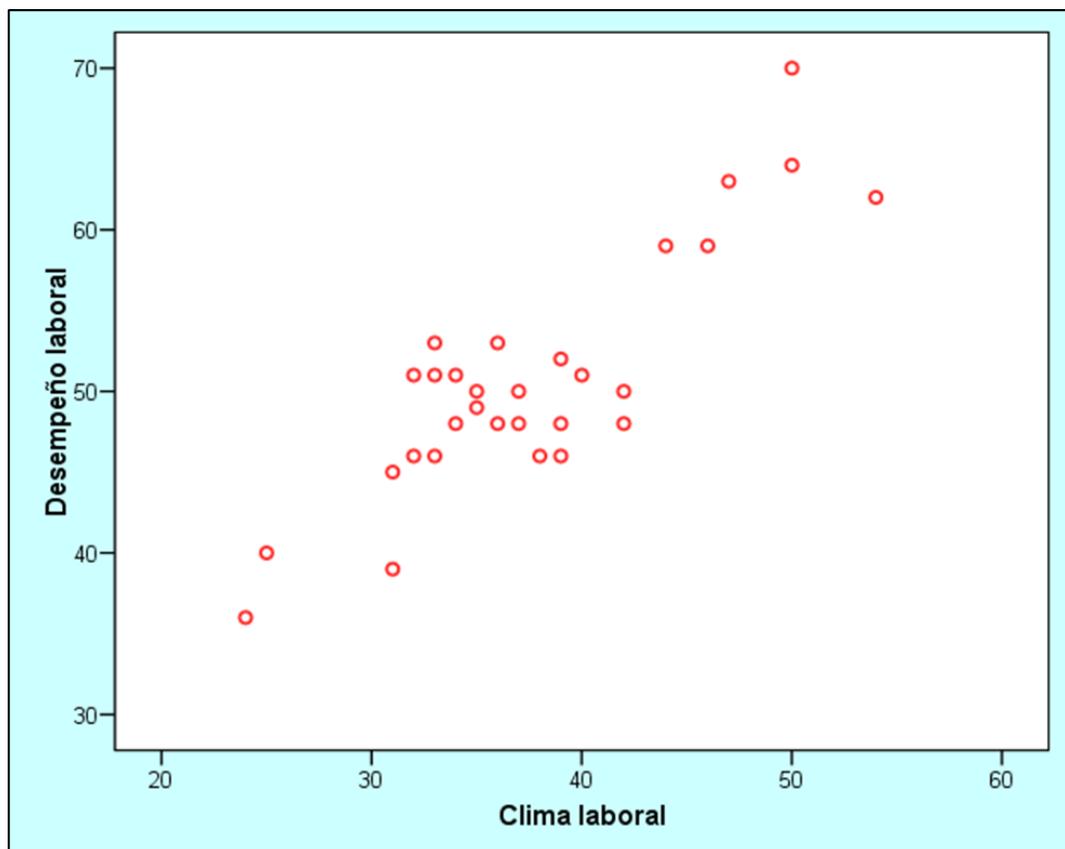


Gráfico 14. Dispersión de puntos entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco – 2017

Y, respecto a la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en estudio, registró un coeficiente de correlación de Pearson de 0,86 y una  $p \leq 0,000$ , encontrando significancia estadística y se concluye que estas dos variables están relacionadas significativamente.

Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una correlación positiva ascendente donde los puntos se relacionan favorablemente y pudiendo afirmar que mientras el clima laboral asciende también lo hace el desempeño de los trabajadores del Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco .

### **CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS:**

Para comprobar la hipótesis de investigación, planteamos las hipótesis estadísticas siguientes:

#### **PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL.**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos del clima laboral y el desempeño de trabajadores de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017.

$$r_{xy} \neq 0$$

**H<sub>0</sub>:** No existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos del clima laboral y el desempeño de trabajadores de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017.

$$r_{xy} = 0$$

$$r_{xy} \neq 0$$

Elección del nivel de significación:  $\alpha = 0,05$  (5 %) y dividir el espacio muestral en dos regiones:

Calculemos la estadística muestral, con el estadístico t-student.

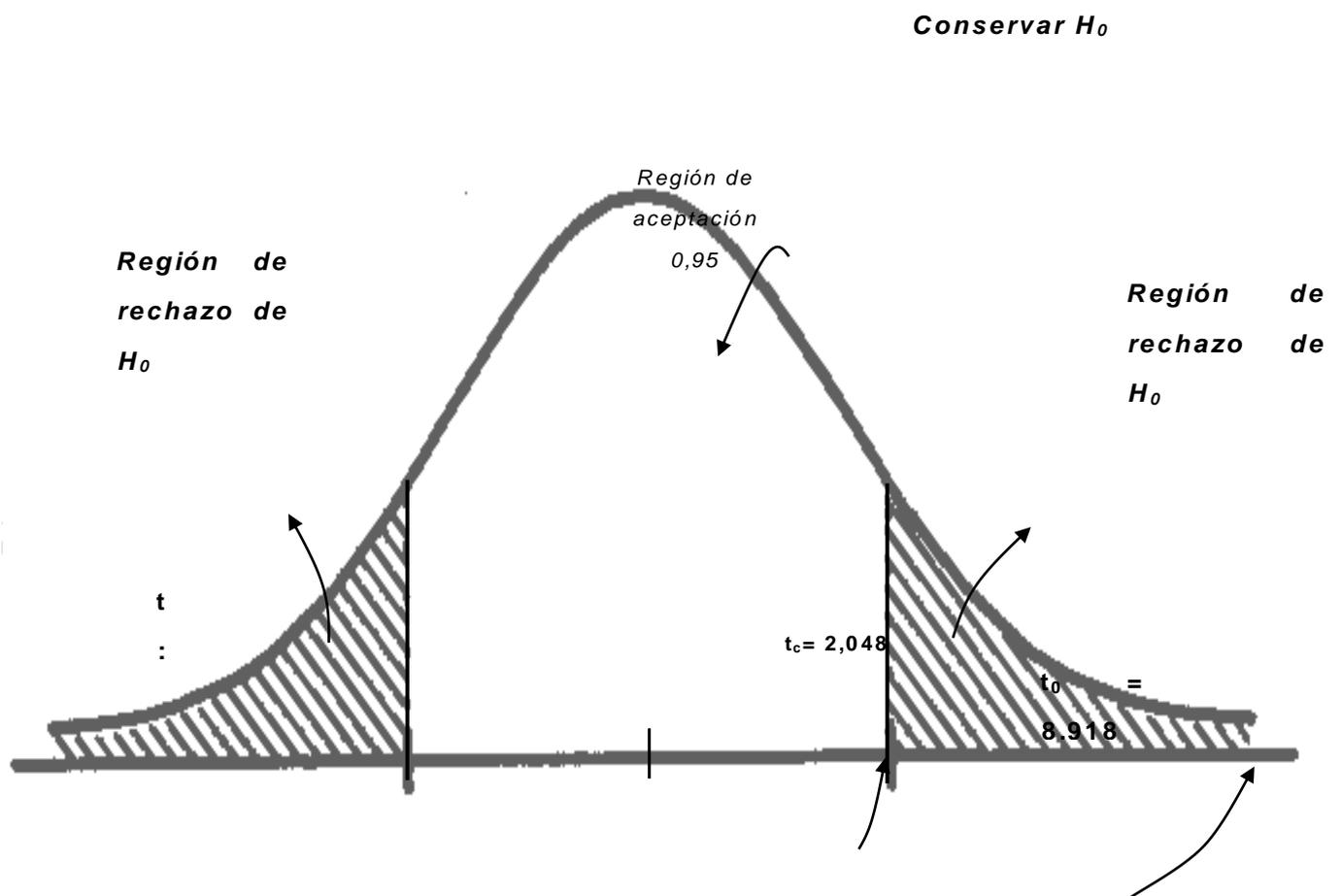
$$t_o = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

$$t_o = 0,86 \sqrt{\frac{30-2}{1-(0,86)^2}}$$

$$t_o = 8,918$$

Hecho el análisis del valor crítico de  $t_c$  para 28 grados de libertad es 2,048 al nivel de significación de 5 %; el valor de  $t_o = 8,918$

Como  $|t_o = 8,918| > |t_c = 2,048|$ ; entonces rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es decir, "existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos del CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE TRABAJADORES de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017".



## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre el clima laboral en la dimensión RETRIBUCIÓN y el desempeño de los trabajadores de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco -2017.

$$r_{xy} \neq 0$$

**H<sub>0</sub>:** No existe relación estadísticamente significativa entre el clima laboral en la dimensión RETRIBUCIÓN y el desempeño de los trabajadores de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco -2017.

$$r_{xy} = 0$$

Elección del nivel de significación:  $\alpha = 0,05$  (5 %) y dividir el espacio muestral en dos regiones:

Calculemos la estadística muestral, con el estadístico t-student.

$$t_o = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

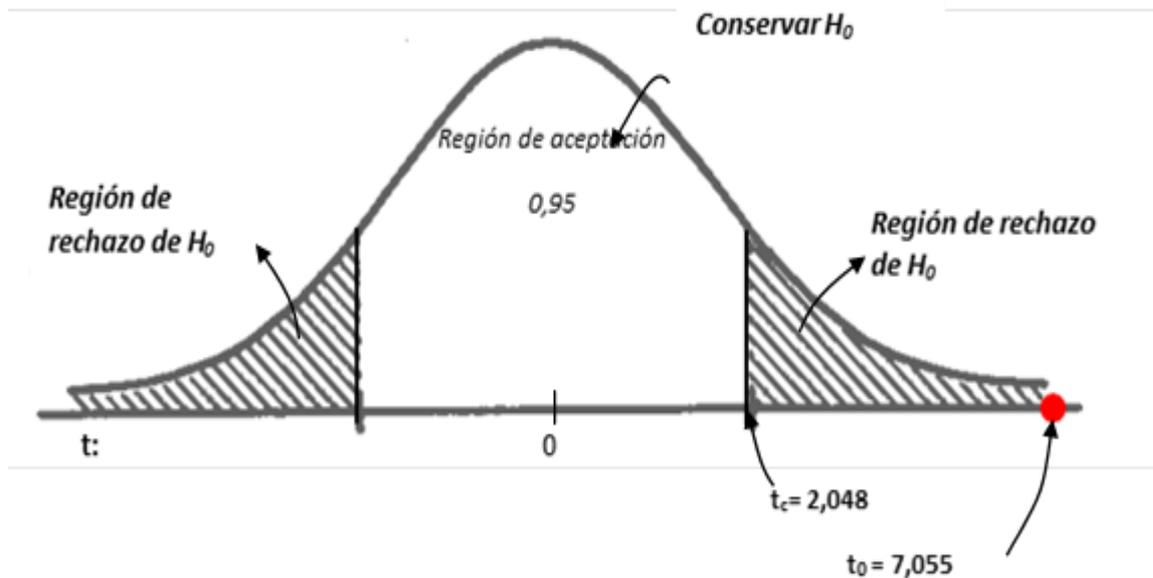
$$t_o = 0,80 \sqrt{\frac{30-2}{1-(0,80)^2}}$$

$$t_o = 7,055$$

Hecho el análisis del valor crítico de  $t_c$  para 28 grados de libertad es 2,048 al nivel de significación de 5 %; el valor de  $t_o = 7,055$

Como  $t_o = 7,055 / > /t_c = 2,048 /$ ; entonces rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es decir, “existe relación estadísticamente significativa entre el clima laboral en la dimensión

RETRIBUCIÓN y el desempeño de los trabajadores de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017”.



## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2.

**$H_1$ :** Existe relación estadísticamente significativa entre el clima laboral en la dimensión VALORES COLECTIVOS y el desempeño de los trabajadores de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017.

$$r_{xy} \neq 0$$

**$H_0$ :** No existe relación estadísticamente significativa entre el clima laboral en la dimensión VALORES COLECTIVOS y el desempeño de los trabajadores de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017.

$$r_{xy} = 0$$

Elección del nivel de significación:  $\alpha = 0,05$  (5 %) y dividir el espacio muestral en dos regiones:

Calculemos la estadística muestral, con el estadístico t-student.

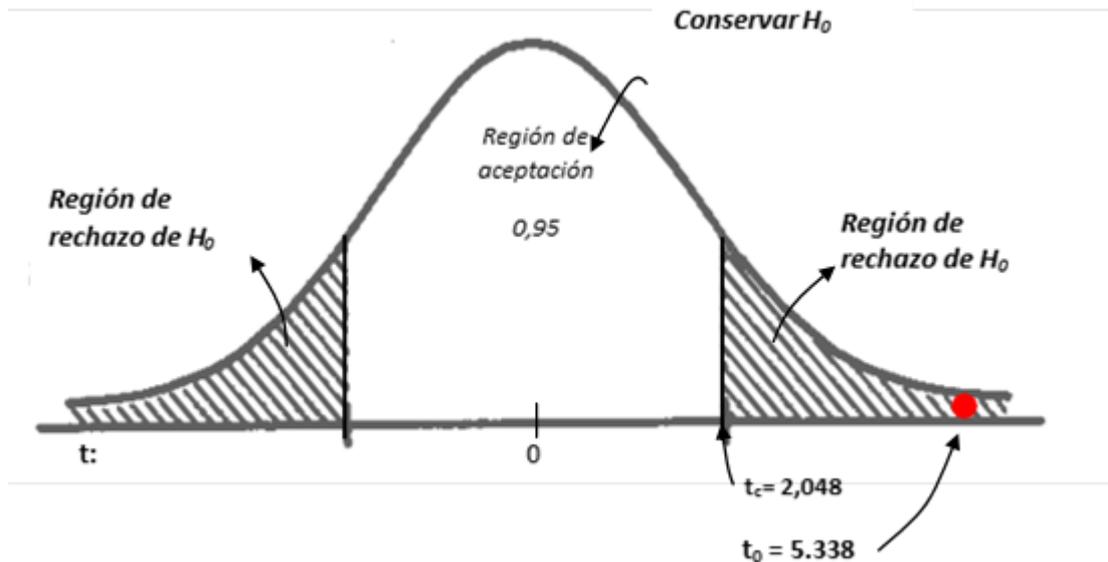
$$t_o = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

$$t_o = 0,71 \sqrt{\frac{30-2}{1-(0,71)^2}}$$

$$t_o = 5,338$$

Hecho el análisis del valor crítico de  $t_c$  para 28 grados de libertad es 2,048 al nivel de significación de 5 %; el valor de  $t_o = 5,338$ .

Como  $|t_o = 5,338| > |t_c = 2,048|$ ; entonces rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es decir, "existe relación estadísticamente significativa entre el clima laboral en la dimensión VALORES COLECTIVOS y el desempeño de los trabajadores de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017".



## 4.2. DISCUSION

En el presente trabajo de investigación se ha asumido que existe correlación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en estudio, con  $p \leq 0,000$ . Asimismo, el clima laboral en la dimensión retribución se relaciona directa y positivamente con el desempeño de los trabajadores, con  $p \leq 0,000$  y el clima laboral en la dimensión valores colectivos se relaciona directa y positivamente con el desempeño de los trabajadores, con  $p \leq 0,000$ .

Nuestros resultados se ven fundamentados por estudios como los de Monteza<sup>41</sup> quien concluyó también que en cuanto a los resultados obtenidos del análisis de correlación donde se utilizó el Rho Spearman se manifiesta que hay presencia de una conexión significativa de las variables (Clima organizacional y el desempeño laboral), debido a que el valor que se obtuvo es 0.000, a la vez, se muestra una conexión positiva muy fuerte, ya que el coeficiente de correlación es de valor 0.807, la cual este al ser elevado al cuadrado, representa que la primera variable influye en un 65.12% en la segunda variable.

Zenteno y Durán<sup>42</sup> pusieron en evidencia que el clima laboral se relaciona con las siguientes variables que influyen en el resultado organizacional: a) motivación general y en el cargo, b) satisfacción general y en el cargo, c) desempeño o resultado y d) compromiso.

Igualmente, Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo<sup>43</sup> manifestaron que el clima laboral resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan,

así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización.

Asimismo, Guevara y Tafur<sup>44</sup> en su investigación concluyen que la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores fue positiva, teniendo en cuenta que un alto porcentaje de los encuestados se sienten motivados y a gusto con el trato que la empresa les brinda evidenciando que se preocupa por su personal permitiendo así el logro de los objetivos mutuos, trabajadores y empresa.

Quintero<sup>45</sup> afirma que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento que ocasiona la productividad de las empresas a través de un desempeño eficiente y eficaz influenciado ampliamente en la satisfacción (remuneraciones) y motivación (recompensas y asensos) de los trabajadores.

Por su parte, Uría<sup>46</sup>, en su tesis sobre el clima organizacional, afirma que para obtener un buen desempeño laboral es necesario eliminar el liderazgo autocrático que impide la iniciativa de los trabajadores; también nos dice que se debe fomentar las buenas relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo, con el propósito de incrementar el capital humano y así hacer que los trabajadores se sientan satisfechos con su trabajo y que transmitan este sentimiento hacia los clientes.

Por otro lado, Aleman<sup>47</sup> ha determinado que no existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral en el personal de salud, involucrado en actividades administrativas de los Hospitales del MINSA de la Región Arequipa, sin embargo, se ha determinado que sí existe un alto grado de relación significativa entre los indicadores del clima laboral como

del desempeño laboral, es decir, que los instrumentos utilizados miden lo que realmente deben medir.

Finalmente consideramos que la investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y nuevos métodos de abordaje para el conocimiento sobre la importancia del clima organizacional y el desempeño laboral en las diferentes instituciones, sobre todo públicas y de gobierno, para proponer mejorar en relación a los factores que intervienen o definen los niveles.

### **4.3. CONCLUSIONES**

En el presente trabajo de investigación se llegaron a las siguientes conclusiones:

- El 73,3% (22 trabajadores) mostraron un clima laboral regular.
- Asimismo, el 80,0% (24 trabajadores) demostraron un trabajo de nivel regular en su desempeño.
- El clima laboral se relaciona significativa y positivamente con el desempeño de los trabajadores en estudio, con  $p \leq 0,000$ .
- El desempeño de los trabajadores en estudio se relaciona significativamente positiva con el clima laboral en las dimensiones retribución ( $p \leq 0,000$ ) y valores colectivos ( $p \leq 0,000$ ).

#### **4.4. RECOMENDACIONES:**

- El Jefe de Recursos Humanos debe contribuir con el procesos para un adecuado desempeño laboral, debe ser mejorada de manera progresiva a través de motivaciones, incentivos y un trato cordial y apropiado
- El Director y los trabajadores deben mejorar las estrategias de comunicación y compromiso para mejorar el trabajo de equipo y motivar al personal, mediante resoluciones de felicitación.
- La Jefatura de Enfermería debe optimizar la organización del trabajo, mediante una revisión de sus procesos operativos con el fin de implementar una mejor tecnología que simplifique el trabajo. .
- La Jefatura de enfermería debe implementar un programa de mejoramiento continuo del clima laboral con actividades encaminadas a mejorar todo los aspectos que lo conforman , como liderazgo , motivación, reciprocidad que le permitan a la institucion lograr mejores resultados en cuanto al desempeño laboral de sus trabajadores.

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.

1. Uría DE. El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato. [Tesis de licenciatura]. Ambato – Ecuador: Universidad Técnica De Ambato; 2011.
2. Revilla-Macías DA, Santana-Mondragón R, Rentería-López M. La influencia de la cultura organizacional en el desempeño hospitalario. *Rev Sanid Milit Mex* 2015;69:429-439.
3. Chavenato I. Administración de Recursos Humanos. Editorial Mac Graw Hill. México. 2000.
4. Milkovich G, Boudrem T. Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un Enfoque de Estrategia. Addison Wesley. Iberoamericana. Estados Unidos. 1994.
5. Salazar JG, Guerrero JC, Machado YB, Cañedo R. Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*. 2009; 20(4): 67-75.
6. Schneider B, Ehrhart M, Macey W. Clima organizacional y cultura. *Annual Review of Psychology*, 2013;64: 361-388.
7. Kouzes J, Posner B. Credibilidad: cómo los líderes ganan y pierden, por qué la gente la demanda (Vol. 244). San Francisco: Jossey-Bass. 2011.
8. Chiavenato I. Gestión del talento humano. Bogotá: McGraw-Hill. 2002.
9. Ahmad S, Schroeder R. El impacto de las prácticas de gestión de recursos humanos en el rendimiento operativo: reconocimiento de las diferencias entre países e industrias. *Journal of Operations Management*, 2003;21(1): 19-43.
10. Patterson M, West M, Shackleton V, Dawson J, Lawthom R, Maitlis S, Robinson D, Wallace A. Validación de la medida del clima organizacional: vínculos con

prácticas de gestión, productividad e innovación.. *Journal of Organizational Behavior*, 2005;26(4): 379-408.

11. Gelade G, Ivery M. El impacto de la gestión de recursos humanos y el clima laboral en el desempeño organizacional. *Personnel Psychology*, 2003;56(2): 383-404.
12. Revilla-Macías DA, Santana-Mondragón R, Rentería-López M. Op. Cit. P. 429.
13. Zenteno-Hidalgo AC, Durán CA. Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. *Innovar*, 2016;26(59): 119-136.
14. Revilla-Macías DA, Santana-Mondragón R, Rentería-López M. Op. Cit. P. 438.
15. Borzellino V, Mirabal A, Barrios R. Clima y desempeño: una explicación ante relaciones no siempre congruentes. *Compendium*. 2015;18(34):5-20.
16. Aleman GM. Clima laboral y evaluación del desempeño en personal de salud, involucrado en actividades administrativas de los hospitales del MINSA de la región Arequipa 2017: propuesta de modelo de evaluación y análisis de clima laboral y evaluación del desempeño para el sector salud. [Tesis de Maestría]. Arequipa – Perú: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa; 2018.
17. Mamani D. Clima organizacional y desempeño laboral en el personal profesional de salud que trabaja en la Microred Quellouno - 2017. [Tesis de licenciatura]. Cusco – Perú: Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco; 2017.
18. Monteza AY. Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016. [Tesis de Maestría]. Tarapoto - Perú: Universidad César Vallejo; 2017.

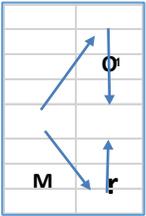
19. Rodríguez MA, Ramírez DL. Clima organizacional y desempeño laboral en Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, La Victoria 2015. [Tesis de Maestría]. Lima-Perú: Universidad César Vallejo; 2015.
20. Ivancevich M. Comportamiento Organizacional. México D.F.: Mc Graw-Hill. 2006.
21. Escat M. Definición de Clima Laboral [Internet]. España. Área Recursos Humanos; 2008 [Consulta: 06 de Noviembre 2016]. Disponible en: <http://www.losrecursoshumanos.com-info@losrecursoshumanos.com>
22. Herrera, R., Casals, M. Algunos factores Influyentes en la Calidad de Vida Laboral de Enfermería [Internet]. Cuba. Revista Enfermería. 2005; 8(4) 2-5.
23. Tarco R. Grado de satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la red Quispicanchis – Acomayo. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad Nacional de Antonio Abad del Cusco; 2003.
24. Monteza NE. Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo, 2010. [Tesis]. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo; 2012.
25. Ibid. P. 18.
26. Mañas M, Peiró J, Gonzáles V. El clima de los equipos de trabajo: determinantes y consecuencias. 2.a Ed. Almería; 1998.
27. Chiavenato, I. Introducción a la Teoría General de la Administración. 2.a Ed. Editorial McGraw. Colombia: 1996.
28. Álvarez G. El Constructo Clima Organizacional: Concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes". Rev. Interamericana de Psicología Ocupacional. 1992;11(1-2):25-50.

29. Toro F. Diseño y Validación de un instrumento para la evaluación del Clima Organizacional. *Rev. Interamericana de Psicología Ocupacional*. 11(1-2):151-162.
30. Bohórquez F. Educación basada en competencias. Bogotá: Universidad del Cauca. 2004.
31. Milkovich G, Boudreau J. Op. cit. P. 32.
32. Chiavenato I. Op. Cit. P. 29.
33. Viswesvaran C, Ones DS. Perspectivas sobre modelos de rendimiento en el trabajo. *International Journal of Selection and Assessment*, 2000;8, 216-226.
34. Campbell JP. Modelar el problema predicción del rendimiento en psicología industrial y organizacional. En M. D. Dunnette y L. M. Hough (Eds.), *Manual de psicología industrial y organizacional* (2da Ed., Vol. 1, pp. 687-732). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. 1990.
35. Villalobos G. *Estrés y Trabajo*. 2007.
36. Davis K, Newstrom J. *Comportamiento humano en el trabajo, comportamiento organizacional*. 2001.
37. Leibovich N, Schufer M. *Impacto de Malestar Percibido en el Ámbito Laboral*. Facultad de psicología. Universidad de Buenos Aires, Argentina. 2002.
38. Motowidlo SJ. Rendimiento en el trabajo. En W. C. Borman, D. R. Ilgen y R. J. Klimoski (Eds.), *Manual de la psicología, el volumen doce: Psicología Industrial y Organizacional* (pp. 39-53). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons. 2003.
39. Martínez JM. El dominio tecnológico: clave para el desarrollo, conceptos e implicaciones técnicas, sociales y políticas. *Espacios* 1986;7(1).

40. Martínez R (editor). Estrategias, planificación y gestión de la ciencia y tecnología, CEPAL-ILPES, UNESCO, UNU, CYTED-D, Editorial Nueva Sociedad, Caracas, 1993.
41. Monteza AY. Op. Cit. P. 44.
42. Zenteno-Hidalgo AC, Durán CA. Op. Cit. P. 119.
43. Salazar JG, Guerrero JC, Machado YB, Cañedo R. Op. Cit. P. 67.
44. Guevara FI, Tafur AJJ. Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede real plaza en la ciudad de Trujillo 2015. [Tesis de licenciatura]. Trujillo-Perú: Universidad Privada Antenor Orrego; 2015.
45. Quintero N. Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago de la Ciudad de Chimbote en año 2014. Lima-Perú: Universidad Mayor de San Marcos; 2015.
46. Uría DE. Op. Cit. P. 35.
47. Aleman GM. Op. Cit. P. 59.

# **ANEXO**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DISEÑO
<p>Contenido de la tabla: PG: ¿Cómo se relación el Clima Laboral y el desempeño de trabajadores del centro quirúrgico Hospital II Pasco- 2017</p>	<p>General: <b>OG:</b> Determinar la relación existente entre Clima Laboral y desempeño de trabajadores del centro quirúrgico del Hospital II Pasco- 2017</p>	<p>General: HG: El Clima laboral se relación directa y positivamente con el desempeño de trabajadores del centro quirúrgico del Hospital II Pasco- 2017</p>	
<p>Específicos:</p> <p><b>PE1:</b> ¿Cuál es la relación entre Retribución Y desempeño de los trabajadores del centro quirúrgico del Hospital II Pasco-</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cuál es la relación entre los valores colectivos y el desempeño de los trabajadores del Hospital II Pasco 2017.</p> <p><b>PE3:</b> ¿Cuál es la relación entre Clima Laboral y el Dominio científico de los trabajadores del centro quirúrgico del Hospital II Pasco- 2017</p> <p><b>PE4:</b> ¿Cuál es la relación entre la Clima Laboral y el dominio científico en los trabajadores del Hospital II Pasco- 2017</p>	<p>Específicos:</p> <p><b>OE1:</b> Determinar la relación de retribución con el desempeño de trabajadores del centro quirúrgico del Hospital II Pasco- 2017</p> <p><b>OE2:</b> determinar la relación de valores colectivos y desempeño de trabajadores del Hospital II Pasco- 2017</p> <p><b>OE3:</b> Establecer la relación entre Clima laboral y el dominio tecnológico de trabajadores del centro quirúrgico Hospital II Pasco- 2017</p> <p><b>OE4:</b> Establecer la relación entre Clima Laboral y el dominio científico de los trabajadores de centro quirúrgico del Hospital II Pasco- 2017</p>	<p>Específicas:</p> <p><b>HE1:</b> La retribución se relaciona significativamente con el desempeño de trabajadores del centro quirúrgico del Hospital II Pasco- 2017</p> <p><b>HE2:</b> Los valores colectivos se relaciona significativamente con desempeño de trabajadores del centro quirúrgico del Hospital II Pasco- 2017</p> <p><b>HE3:</b> El Clima Laboral se relaciona significativamente con el dominio tecnológico de trabajadores del centro quirúrgico del Hospital II Pasco- 2017</p> <p><b>HE4:</b> El clima Laboral se relaciona significativamente con el dominio científico de trabajadores del centro quirúrgico del Hospital II Pasco- 2017</p>	<p>Dónde:</p> <p style="text-align: center;"><math>\sigma</math></p> <p>M = representa a la muestra en estudio</p> <p>O1 = representa el primer variable</p> <p>O2 = representa la segunda variable r= representa la relación de la variable 1 y 2</p>

## **INSTRUCCIONES DEL CUESTIONARIO**

Este instrumento está diseñado para ser utilizado con carácter confidencial, y está elaborado para la recolección de los datos de interés en el desarrollo de la investigación que lleva por objetivo: Examinar si hay relación entre el Clima laboral y desempeño de los trabajadores de centro quirúrgico del Hospital II Pasco- 2017, Apreciado amigo (a) le agradezco que antes de iniciar la aplicación de las escalas, suministre la información que se detalla a continuación:

Oficina a que pertenece: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Condición laboral: Ordinario: \_\_\_\_\_ Contratado: \_\_\_\_\_ Jubilado: \_\_\_\_\_

Años de antigüedad en la HOSPITAL \_\_\_\_\_

Marcar con una (X)

Categoría: \_\_\_\_\_ Dedicación:

Convencional \_\_\_\_\_

Medio Tiempo \_\_\_\_\_

Tiempo Completo \_\_\_\_\_

Exclusiva \_\_\_\_\_

Gracias por su colaboración

Lic. Antonia PUJAY CRISTOBAL

**INSTRUMENTO DE MEDICION**  
**ESCALA PARA MEDIR CLIMA LABORAL**

<b>RETRIBUCION</b>	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
¿Estoy de acuerdo con los beneficios y la asignación salarial?			
¿Mi jefe de trabajo valora mis aportes?			
¿Mi jefe generalmente apoya las decisiones que toma?			
¿Mi jefe crea un espacio de confianza en el grupo de trabajo?			
¿Los órdenes impartidos por el jefe son parciales?			
¿El jefe es deficientemente?			
¿Soy aceptado por mi grupo de trabajo?			
¿Los miembros del grupo toman presente mis opiniones?			
¿Los miembros del grupo son distantes conmigo?			
<b>VALORES COLECTIVOS</b>			
¿La institución cuenta con personal contratado temporal?			
¿Realmente me interesa el futuro del Hospital?			
¿Los beneficios de salud que recibo en el Hospital satisfacen mis necesidades?			
¿Sería muy feliz en otro Hospital de mayor nivel?			
¿Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo?			
¿Mis aspiraciones se ven frustrados por las políticas del Hospital?			
¿Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo?			
¿Fomento a la población el Hospital como un excelente para el trabajo?			
¿Me orgullece decir que soy parte de la institución?			

## INSTRUMENTO DE EDICION

### ESCALA PARA MEDIR

#### DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE CENTRO QUIRURGICO

<b>DOMINIO TECNOLOGICO</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>DEFICIENTE</b>
¿Se realiza metodología de cultura?			
¿Me gusta el trabajo que realizo?			
¿Estoy orgulloso con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco?			
¿Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer actividades que me gustan?			
¿Estoy satisfecho con la cantidad d trabajo que me exigen?			
¿Hay medios y materiales didácticos y evaluación?			
¿La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena?			
¿La iluminación ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo está bien reguladas?			
¿El entorno y el espacio que trabajo es satisfactorio?			
<b>DOMINIO CIENTIFICO</b>			
¿En mi institución tengo oportunidades satisfactorias de promoción y ascenso?			
¿Estoy orgulloso de mis relaciones interpersonales con mi jefe?			
¿La supervisión que realizan sobre mi es satisfactoria?			
¿Estoy satisfecho de la capacitación que me da la institución?			
¿Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea?			
¿Me satisfacen mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo?			
¿Me satisface las buenas relaciones con mis compañeros?			
¿Me orgullece laborar en el servicio de centro quirúrgico?			
¿La actividad que realizo justifica con la remuneración que percibo?			

### MATRIZ DE INSTRUMENTOS

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS
CLIMA LABORAL	Clima laboral es el Conjunto de cualidades atributos permanentes de un ambiente de trabajo Físico y humano que son percibida o experimentadas por personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta, El clima laboral es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano WILLIAMS 2013.	En la presente investigación el instrumento denominado: clima laboral y desempeño de trabajadores del centro quirúrgico del Hospital II Pasco, 2017, para el variable Clima laboral, se ha considerado 2 dimensiones que presenta WILLIAMS (2013). Se mide a través de aplicación de cuestionario. Consta de 9 indicadores y 18 ítems. Que está estructurada por las categorías 1-nunca, 2- casi siempre, 3-siempre Con una escala balotaría.	Retribución	Aceptación de beneficios salariales	1) ¿Estoy de acuerdo con los beneficios y la Asignación salarial?
				Valora los aportes	2) ¿Mi jefe de trabajo valora mis aportes?
				Apoya las decisiones	3) ¿Mi jefe generalmente apoya las decisiones que Tomo?
				Crea espacio de confianza	4) ¿Mi jefe crea un espacio de confianza en el grupo De trabajo?
				Ordenes son parciales	5) ¿Las órdenes impartidas por el jefe son parciales?
				Jefe deficiente	6) ¿El jefe es deficientemente?
				Aceptado por el grupo	7) ¿Soy aceptado por mi grupo de trabajo?
				Presente las opiniones	8) ¿Los miembros del grupo toman presente mis Opiniones?
				Miembros distantes	9) ¿Los miembros del grupo son distantes conmigo?
			Valores colectivos	Contrato temporal de personal	10) ¿La institución cuenta con personal contrato Temporal?
				Futuro del Hospital	11) ¿Realmente me interesa el futuro del Hospital?
				Beneficios satisfactorios	12) ¿Los beneficios de salud que recibo en el Hospital satisfacen mis necesidades?
				Hospital de mayor nivel	13) ¿Sería muy feliz en otro Hospital de mayor nivel?
				Valores colectivos	Espacio adecuado para trabajo
Aspiraciones frustrados por políticas	15) ¿Mis aspiraciones se ven frustrados por las Políticas del Hospital?				
Incomodidad del grupo	16) ¿Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo?				
Hospital excelente para trabajo	17) ¿Fomento a la población el hospital como un Excelente para el trabajo?				
Orgullo de la institución	18) ¿Mi orgullece decir que soy parte de la institución?				
	Es el rendimiento laboral y la actuación	En la presente investigación el instrumento denominado:		Metodología de cultura	1) ¿Se realiza Metodología de la cultura?
				Gusto de trabajo	2) ¿Me gusta mi trabajo que realizo?

<p>DESEMPEÑO DE TRABAJADORES</p>	<p>que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que adopta ante su trabajo. Es la actitud general ante el trabajo propio; que compensa con las remuneraciones que Perciben. SÁNCHEZ (2013).</p>	<p>Clima laboral y desempeño de trabajadores del centro quirúrgico del Hospital II Pasco, 2017, para el variable desempeño de trabajadores del centro quirúrgico, se ha considerado 2 dimensiones que presenta SÁNCHEZ (2013). Se medió a través de la aplicación de cuestionario. Consta de 9 indicadores y 18 ítems. Estructurada por categorías 1-nunca, 2- casi siempre, 3-siempre.</p>	<p>Dominio tecnológico</p>	Satisfecho de trabajo con las posibilidades	3) ¿Estoy orgulloso con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco?.
				Satisfecho de trabajo con las cosas que me gustan	4) ¿Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer actividades que me gustan?
				Satisfecho con la cantidad de trabajo	5) ¿Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen?
				Medios y Materiales Didácticos y Evaluación	6) ¿Hay Medios y Materiales Didácticos y Evaluación?
				Limpieza e higiene en mi trabajo	7) ¿La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena?
				La regulación del ambiente de trabajo, con iluminación, ventilación y temperatura.	8) ¿La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo está bien reguladas?
				Satisfacción de trabajo en el entorno	9) ¿El entorno y el espacio en que trabajo son satisfactorios?
			<p>Dominio científico</p>	Satisfacción de promoción y ascensos	10) ¿En mi institución tengo oportunidades satisfactorias de promoción y ascenso?
				Orgullosos de relaciones interpersonales	11) ¿Estoy orgulloso de mis relaciones interpersonales con mis jefes?
				Supervisión satisfactorio	12) ¿La supervisión que ejercen sobre mí es satisfactorio?
				Satisfecho con la capacitación	13) ¿Estoy satisfecho de la capacitación que me da la institución?
				Superiores juzgan mi tarea	14) ¿Me justa la forma en que mis superiores juzgan mi tarea?
				Satisfecho capacidad para decidir	15) ¿Me satisface mi capacidad actual para decidir por mis mismos aspectos de mi trabajo?
				Satisfecho con las relaciones	16) ¿Me satisface de las buenas relaciones con mis compañeros?
				Orgullo del centro quirúrgico	17) ¿Me orgullece laborar en el servicio de centro quirúrgico?
				Justifica la actividad con remuneración	18) ¿La actividad que realizo justifica con la remuneración que percibo?

## INSTRUCCIONES DEL CUESTIONARIO

Este instrumento está diseñado para ser utilizado con carácter confidencial, y está elaborado para la recolección de los datos de interés en el desarrollo de la investigación que lleva por objetivo: Examinar si hay relación entre el Clima Laboral y Desempeño de los trabajadores de centro quirúrgico del Hospital II - Pasco 2017

Apreciado amigo (a) le agradezco que antes de iniciar la aplicación de las escalas, suministre la información que se detalla a continuación:

Oficina a que pertenece: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Años de antigüedad en el hospital \_\_\_\_\_

Categoría: \_\_\_\_\_

Marcar con una (X)

Condición laboral: Ordinario: \_\_\_\_\_ Contratado: \_\_\_\_\_ Jubilado: \_\_\_\_\_

Dedicación:

Medio Tiempo \_\_\_\_\_

Tiempo Completo \_\_\_\_\_

Exclusiva \_\_\_\_\_

Gracias por su colaboración

Lic. Antonia PUJAY CRISTOBAL

## ESCALA DE CLIMA LABORAL

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una opción de respuesta. Por favor marque con una equis (X) en los cuadrantes de respuesta la opción con la cual este de acuerdo.

BUENO (3)  
 REGULAR (2)  
 DEFICIENTE (1)

### PREGUNTAS

N°	PREGUNTAS	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
1.-	Estoy de acuerdo con los beneficios y la asignación salarial			
2.-	Me jefe de trabajo valora mis aportes			
3.-	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que toma			
4.-	Mi jefe crea un espacio de confianza en el grupo de trabajo			
5.-	Los órdenes impartidas por el jefe son parciales			
6.-	El jefe es deficientemente			
7.-	Soy aceptado por mi grupo de trabajo			
8.-	Los miembros del grupo toman presente mis opiniones			
9.-	Los miembros del grupo son distantes conmigo			
10.-	La institución cuenta con personal contratado temporal			
11.-	Realmente me interesa el futuro del Hospital			
12.-	Los beneficios de salud que recibo en el Hospital satisfacen mis necesidades			
13.-	Seria muy Feliz en otra Hospital de mayor nivel			
14.-	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo			
15.-	Mis aspiraciones se ven frustrados por las políticas del Hospital.			
16.-	Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo.			
17.-	Fomento a la población el Hospital como un excelente para el trabajo			
18.-	Me orgullece decir que soy parte de la institución			

## ESCALA DESEMPEÑO DE TRABAJADORES CENTRO QUIRURGICO

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una opción de respuesta. Por favor marque con una equis (X) en los cuadrantes de respuesta la opción con la cual este de acuerdo.

BUENO (3)

REGULAR (2)

DEFICIENTE (1)

### PREGUNTAS

N°	PREGUNTAS	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
1	Realizo Metodología de cultura			
2	Me gusta el trabajo que realizo			
3	Estoy orgulloso con las posibilidades que me da mi Trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.			
4	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer actividades que me gustan.			
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.			
6	Hay Medios y Materiales Didácticos y Evaluación			
7	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena			
8	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo está bien reguladas.			
9	En mi entorno y el espacio en que trabajo son satisfactorios			
10	En mi Institución tengo oportunidades satisfactorias de promoción y ascenso			
11	Estoy orgulloso de mis relaciones interpersonales con mis jefes.			
12	La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactorio.			
13	Estoy satisfecho de la capacitación que me da la institución			
14	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea			
15	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo			
16	Me satisface de las buenas relaciones con mis compañeros			
17	Me orgullece laborar en el servicio de Centro quirúrgico.			
18	La actividad que realizo justifica con la remuneración que percibo.			





**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

***CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE  
CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL II PASCO- 2017.***

**OBJETIVO:** Determinar la relación, de clima laboral y el desempeño de los trabajadores de centro quirúrgico del Hospital II Pasco- 2017

**DIRIGIDO A:** los trabajadores del Hospital II Pasco- 2017

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** \_\_\_\_\_

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** \_\_\_\_\_

**VALORACIÓN:**

<b>Muy Alto</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Muy bajo</b>
-----------------	-------------	--------------	-------------	-----------------

---

**FIRMA DEL EVALUADOR**





**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

***CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE  
CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL II PASCO- 2017***

**OBJETIVO:** Determinar la relación, de clima laboral y el desempeño de los trabajadores de centro quirúrgico del Hospital II Pasco- 2017

**DIRIGIDO A:** los trabajadores del Hospital II Pasco- 2017

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** \_\_\_\_\_

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** \_\_\_\_\_

**VALORACIÓN:**

<b>Muy Alto</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Muy bajo</b>
-----------------	-------------	--------------	-------------	-----------------

---

**FIRMA DEL EVALUADOR**

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, ....., estoy de acuerdo en participar en la presente investigación que se viene realizando. El objetivo del estudio es establecer la relación existente entre clima Laboral y Desempeño de los Trabajadores de Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco -2017.

**Entiendo que mi participación es voluntaria, que mis respuestas serán confidenciales y que no recibiré dinero por mi colaboración.**

Permito que la información obtenida sea utilizada sólo con fines de investigación.

\_\_\_\_\_  
Firma del enfermero

\_\_\_\_\_  
Firma investigador

Pasco, \_\_\_\_/\_\_\_\_/ 2017.

**TABLA DE VALORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN  
SEGÚN EXPERTOS**

<b>VARIABLE (ítems)</b>	<b>Respuesta positiva (1 punto)</b>	<b>Respuesta negativa (0 puntos)</b>
El cuestionario permite cumplir con los objetivos de la investigación		
Existe congruencia entre el problema, el objetivo y la hipótesis de la investigación		
Las principales variables de la investigación están consideradas en el instrumento		
Los datos complementarios de la investigación son adecuados		
Están especificadas con claridad las preguntas relacionadas con la hipótesis de investigación		
El cuestionario es posible aplicarlo a otros estudios similares		
El orden de las preguntas es adecuado		
El vocabulario es correcto		
El número de preguntas es suficiente o muy amplio		
Las preguntas tienen carácter de excluyentes		

**Sugerencias:**.....

.....

.....

.....

**Experto**