

# Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Enfermería



## RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS, AREQUIPA 2017.

**Tesis presentada por la Bachiller:**

Mollo Bustamante, Sandra Milagros

**Para optar el Grado Académico de:**  
Maestro en Enfermería

**Asesora:**

Dra. Chocano Rosas, Teresa

**Arequipa – Perú  
2018**

**DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS**

A : Dr. Hugo Tejada Pradell  
Director de la Escuela de Postgrado de la UCSM  
DE : Dra. Teresa Chocano

**BORRADOR DE TESIS: "RELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRURGICO DE LA CLINICA SAN JUAN DE DIOS, AREQUIPA 2017"**

MAESTRISTA : MOLLO BUSTAMANTE SANDRA MILAGROS

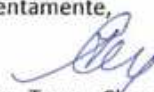
FECHA : 26 de setiembre del 2018

---

En concordancia con lo dispuesto por la Dirección de la Escuela de Postgrado, se ha procedido a revisar desde una perspectiva metodológica del Borrador de Tesis presentado, señalándose las siguientes observaciones.

Subsanadas las observaciones puede pasar a sustentación.

Atentamente,



Dra. Teresa Chocano

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA  
ESCUELA DE POST GRADO

### DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A : Dr. Hugo Tejada Pradell  
Director de la Escuela de Post-Grado

De : Dra. Maria Luz Torreblanca Zapana  
Jurado Dictaminador

Asunto : Informe del Proyecto de Tesis: "RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS, AREQUIPA"

Maestría : Mollo Bustamante, Sandra Milagros

Fecha : 23 - 08 - 2018

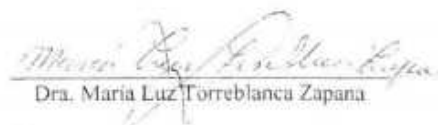
---

Revisado el Borrador de Tesis se hacen las siguientes observaciones:

1. Discusión y Comentarios: Falta aún la comparación con otros estudios correspondientes a antecedentes investigativos.
2. Recomendaciones: Mejorar considerando los resultados obtenidos.
3. Bibliografía: Muy pobre, actualizar y mencionar a todos los que se utilizó para el marco teórico.

Subsanadas las observaciones, procede la Sustentación.

Atentamente,

  
Dra. Maria Luz Torreblanca Zapana



UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA  
ESCUELA DE POST GRADO

**DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS**

A: DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POST GRADO

DE: DRA. JOSEFINA SONIA NUÑEZ CHAVEZ  
MIEMBRO JURADO DICTAMINADOR

ASUNTO: dictamen del borrador de Tesis **“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRURGICO DE LA CLINICA SAN JUAN DE DIOS.AREQUIPA.2017”** presentado por :  
Srta. Bachiller **MOLLO BUSTAMANTE, Sandra Milagros**

FECHA : Arequipa, 27 de setiembre del 2018.

---

En concordancia con lo dispuesto por la Dirección de la Escuela de Postgrado, se ha procedido a una segunda revisión de dicho documento:

Visto el borrador de tesis, se observa que la Srta. ha subsanado las observaciones hechas.

Por lo que quedaría apto para los correspondientes trámites.

Atentamente,

  
DRA. JOSEFINA SONIA NUÑEZ CHAVEZ  
Miembro del Jurado Dictaminador



*A Dios, nuestro Señor y a la Virgen María,  
quien me ha guiado en este camino.*

*A mi familia que siempre está junto a mí con su  
amor, cariño, paciencia y apoyo incondicional.*

*A la Universidad Católica de Santa María y a  
la Escuela de Postgrado.*



*No hay fórmulas secretas para el éxito. Es el resultado de tu preparación, trabajo duro y aprender de los errores.—Colin Powell.*

## INDICE

RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
CAPITULO UNICO RESULTADOS.....	1
DISCUSIÓN Y COMENTARIOS .....	14
CONCLUSIONES.....	17
RECOMENDACIONES .....	18
PROPUESTA.....	19
BIBLIOGRAFÍA .....	22
ANEXOS .....	24
ANEXO N° 1: PROYECTO DE TESIS .....	25
ANEXO N° 2: INSTRUMENTOS.....	50
ANEXO N° 3: MATRIZ DE SISTEMATIZACION DE DATOS.....	64

## RESUMEN

Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en las enfermeras del Centro Quirúrgico, Arequipa 2017. Se realizó una investigación de tipo descriptivo. Se trabajó con un universo compuesto por 20 enfermeras de Centro Quirúrgico. Para el recojo de datos se empleó la Escala de Clima Organizacional (EDCO) para medir el clima organizacional y un cuestionario de evaluación del Desempeño Laboral (Adaptado de Sotomayor Flor).

Se concluye que la relación entre el Clima organizacional y el Desempeño Laboral de Centro Quirúrgico de la Clínica San Juan de Dios es positiva. Lo que fue corroborado con los resultados obtenidos de los cuestionarios.

Se concluye que el desempeño laboral de las enfermeras de centro quirúrgico es bueno por lo que se tiene que implementar medidas para optimizar el desempeño laboral.

Estadísticamente no existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral pero hay una relación positiva entre ambas.

En comparación con otros trabajos investigativos podemos extrapolar este trabajo a otras instituciones que no solo sean en el ámbito de salud.

Por lo que se plantearon las siguientes recomendaciones, dar a conocer al jefe del área de Centro Quirúrgico los resultados de la presente investigación para que establezca mecanismos de acción para mejorar el clima organizacional, lo que tendrá como consecuencia la mejora en el desempeño laboral de las enfermeras; Crear un sistema que permita fortalecer los lazos entre el empleador y el empleado y Mejorar el ambiente físico, el material de trabajo y la bioseguridad.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral

## ABSTRACT

Establish the relationship between the organizational climate and work performance in the nurses of the Surgical Center, Arequipa 2017. A descriptive research was carried out. We worked with a universe composed of 20 nurses from the Surgical Center. For the collection of data the Organizational Climate Scale (EDCO) was used to measure the organizational climate and a questionnaire for the evaluation of Work Performance (Adapted from Sotomayor Flor).

It is concluded that the relationship between the Organizational Climate and the Work Performance of the Surgical Center of the San Juan de Dios Clinic is positive. What was corroborated with the results obtained from the questionnaires.

It is concluded that the work performance of the nurses of the surgical center is good so that measures have to be implemented to optimize the work performance.

Statistically there is no significant relationship between the organizational climate and work performance but there is a positive relationship between the two.

In comparison with other research works we can extrapolate this work to other institutions that are not only in the field of health.

Therefore, the following recommendations were made, to inform the head of the Surgical Center area of the results of the present investigation so that it establishes mechanisms of action to improve the organizational climate, which will have as a consequence the improvement in the work performance of the nurses; Create a system that allows to strengthen the bonds between the employer and the employee and Improve the physical environment, the work material and the biosecurity.

Keywords: Organizational climate, work performance

## INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral en el siglo XXI, es uno de los temas más estudiados, porque entre otros factores es la pieza más importante para el desarrollo de las instituciones de salud.

La gran mayoría de las instituciones de salud no cuentan hoy en día con un programa que permita mejorar el desempeño laboral de los trabajadores; motivo por el cual se realizó este trabajo de investigación con el fin de demostrar que el desempeño laboral está firmemente relacionado al clima organizacional.

Lograr por parte de las instituciones un clima comfortable de trabajo es todo un reto; ya que involucran factores que hay que tener en cuenta, desde el ambiente físico en el cual se desempeñan hasta el aspecto emocional del trabajador.

Se han estudiado criterios para poder optimizar el desempeño del trabajador; desde la continua capacitación hasta la mejora salarial. En los estudios investigativos realizados en otras instituciones concluyen que hay una relación directamente proporcional entre clima organizacional y desempeño laboral por lo que con esta investigación se trata de demostrar dicha relación en centro quirúrgico de la institución mencionada. Se pretende hacer una comparación con los trabajos ya presentados para poder identificar factores que dificultan la mejora del clima organizacional y el desempeño laboral, también se pretende identificar factores favorables para el clima organizacional y con ello la mejora del desempeño laboral.

Se han tomado diferentes parámetros mencionados puntualmente en la Sub Escala EDCO con lo cual cobra significancia este estudio.

Si bien es cierto que la competencia entre las instituciones cada día es más intensa para tratar de ofrecer mejores servicios. Pienso que no todas tienen consciencia que están a cargo de personas humanas y no máquinas.

El saber escuchar sus sugerencias y tomar en cuenta las necesidades de sus trabajadores, creo yo, que es la clave de como poder mejorar la productividad de la institución.

En conclusión si queremos mejorar el desempeño laboral debemos de prestar atención a nuestro clima organizacional el cual está sujeto a: condiciones físicas (ambientales), saber escuchar inquietudes y sugerencias del personal, sumado a la capacitación continua.

El saber comprender lo anterior mencionado dará como resultado la mejora del clima organizacional y por consiguiente un mejor desempeño laboral.





TABLA 01

EDAD DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRÚRGICO

<i>Grupos etarios</i>	Edad de las enfermeras	
	Frecuencia absoluta (n)	Frecuencia relativa (%)
25 a 30 años	11	55,0
31 a 35 años	08	40,0
> 35 años	01	5,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Instrumento elaborado por: Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana.

En la distribución por grupos etarios de las enfermeras de centro quirúrgico observamos en su mayoría son menores de 35 años, siendo el grupo etario con más frecuencia de 25 a 30 años (55%).

GRAFICO N° 1

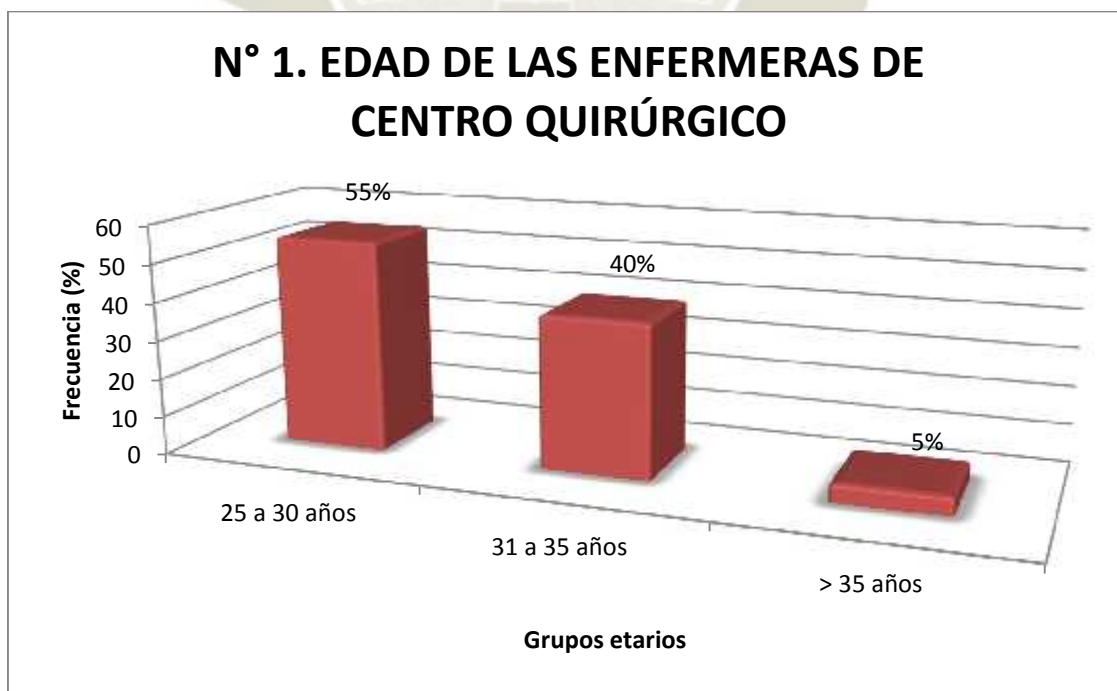


TABLA 02

**AÑOS DE SERVICIO DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRÚRGICO**

<i>Años de servicio</i>	Años de servicio de las enfermeras	
	Frecuencia absoluta (n)	Frecuencia relativa (%)
1 a 2 años	08	40,0
3 a 4 años	07	35,0
5 a 6 años	04	20,0
> 6 años	01	5,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Instrumento elaborado por : Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana

Respecto de los años de servicio de las enfermeras de centro quirúrgico predominan el grupo de 1 a 2 años, con el 40%, seguido del grupo de 2 a 4 años, con el 35%.

GRAFICO N° 2

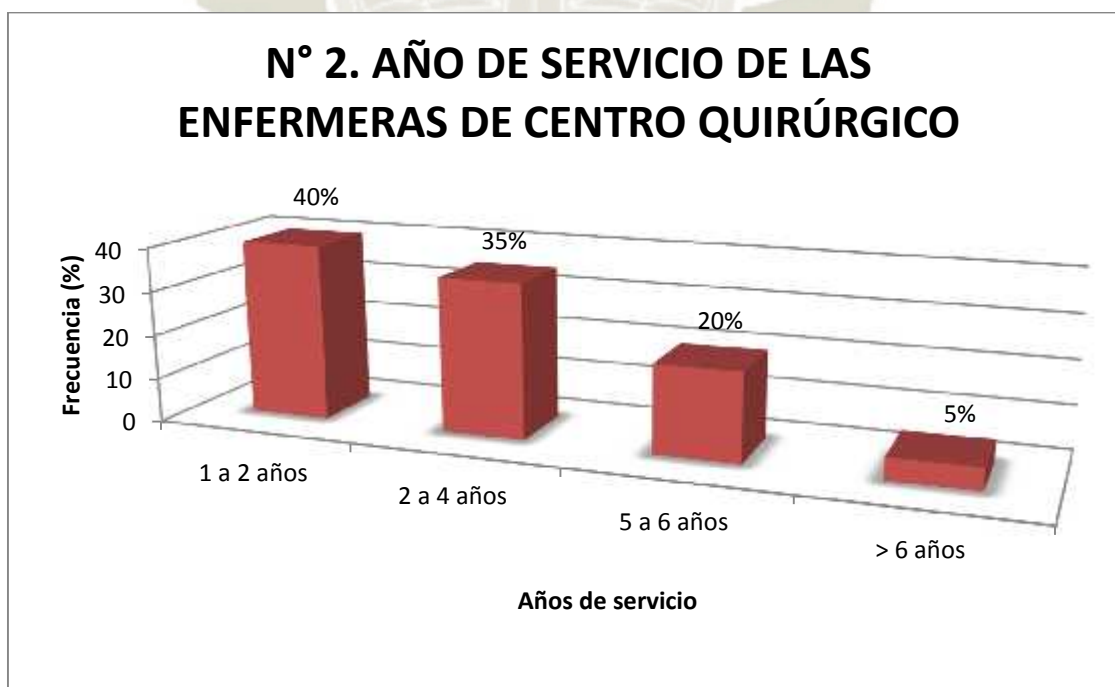


TABLA 03

ÁREA EN LA QUE TRABAJAN LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRÚRGICO

Área de trabajo	Área de trabajo de las enfermeras	
	Frecuencia absoluta (n)	Frecuencia relativa (%)
Coordinación	00	0,0
Logística	00	0,0
Sala de operaciones	20	100,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Instrumento elaborado por : Acero Yuset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana.

Todas las enfermeras consideradas en el presente estudio pertenecen al área de trabajo en Sala de operaciones.

GRAFICO N° 3

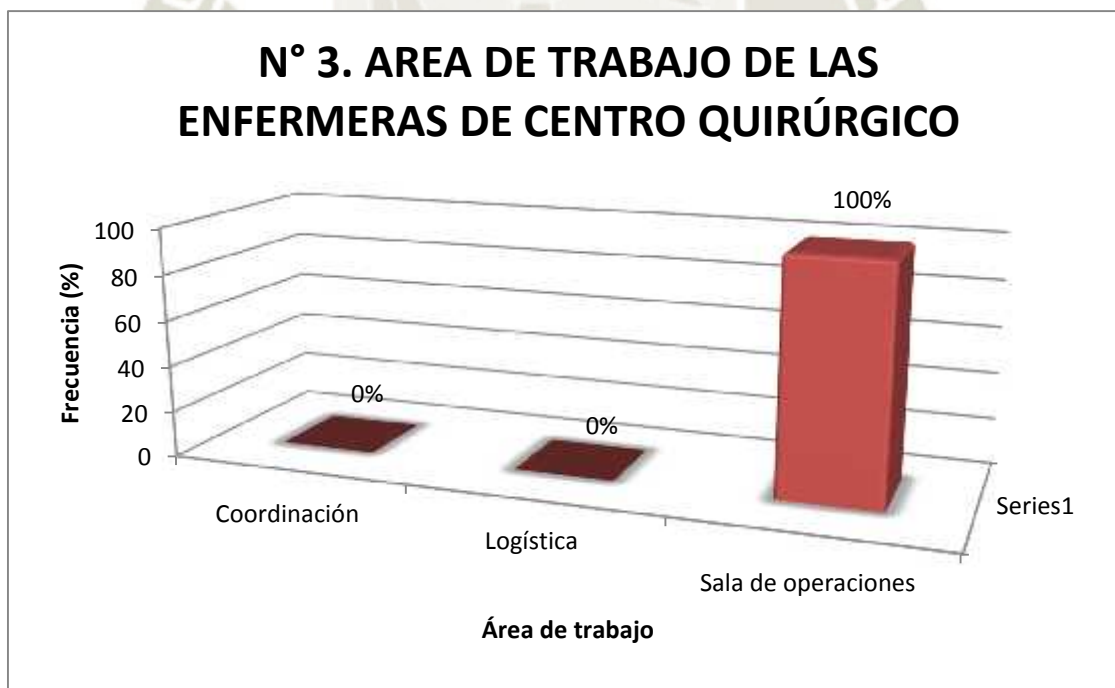


TABLA 04

RÉGIMEN DE TRABAJO LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRÚRGICO

<i>Régimen</i>	Régimen de trabajo de las enfermeras	
	Frecuencia absoluta (n)	Frecuencia relativa (%)
Nombrado	00	0,0
Contratado	20	100,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Instrumento elaborado por: Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana.

El régimen de trabajo de las enfermeras de centro quirúrgico en su totalidad es por contrato.

GRAFICO N° 4

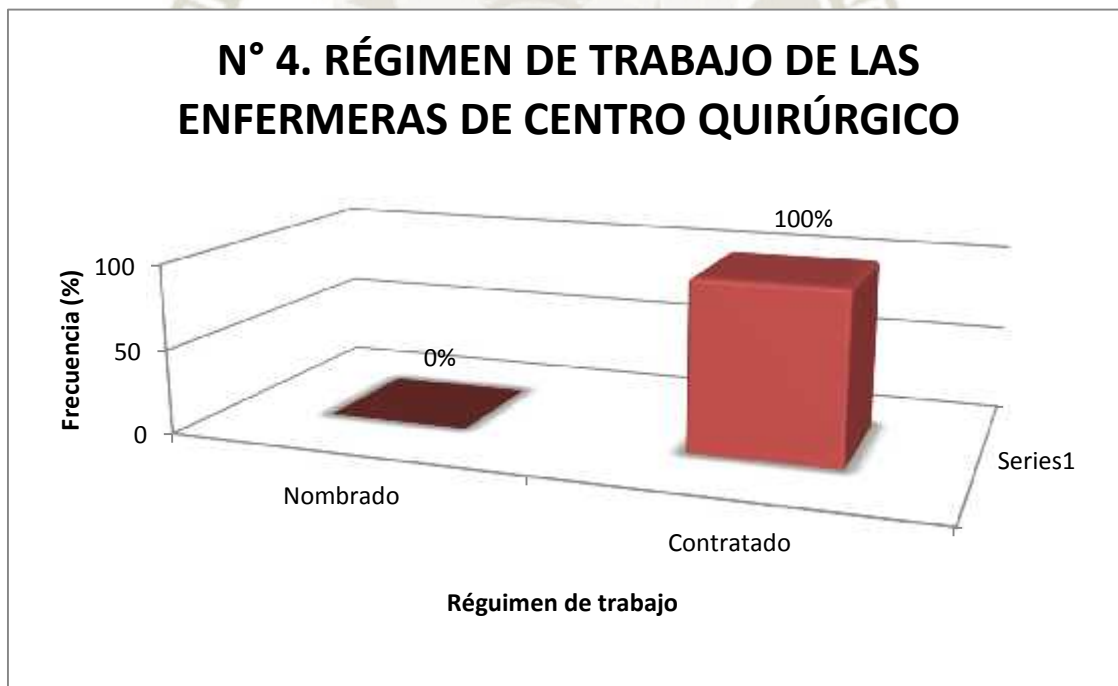


TABLA 05-A

**CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS ENFERMERAS DEL CENTRO QUIRÚRGICO**

<i>Características</i>		Clima organizacional de las enfermeras	
		Frecuencia absoluta (n)	Frecuencia relativa (%)
Relaciones Interpersonales	Nivel Bajo	00	0,0
	Promedio	1	5,0
	Nivel Alto	19	95,0
Estilos de dirección	Nivel Bajo	00	0,0
	Promedio	2	10,0
	Nivel alto	18	90,0
Retribución	Nivel bajo	00	0,0
	Promedio	6	30,0
	Nivel alto	14	70,0
Sentido de pertenencia	Nivel bajo	00	0,0
	Promedio	00	0,0
	Nivel alto	20	100,0
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Instrumento elaborado por : Acero Yuset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana.

En cuanto a las características del clima organizacional se observa que el 100% tiene un nivel alto, en la característica de sentido de pertenencia, con un porcentaje menor de 70 % , siendo también un nivel alto la característica de retribución.

GRAFICO N° 5-A

### Gráfico 5A. MATRICES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRÚRGICO

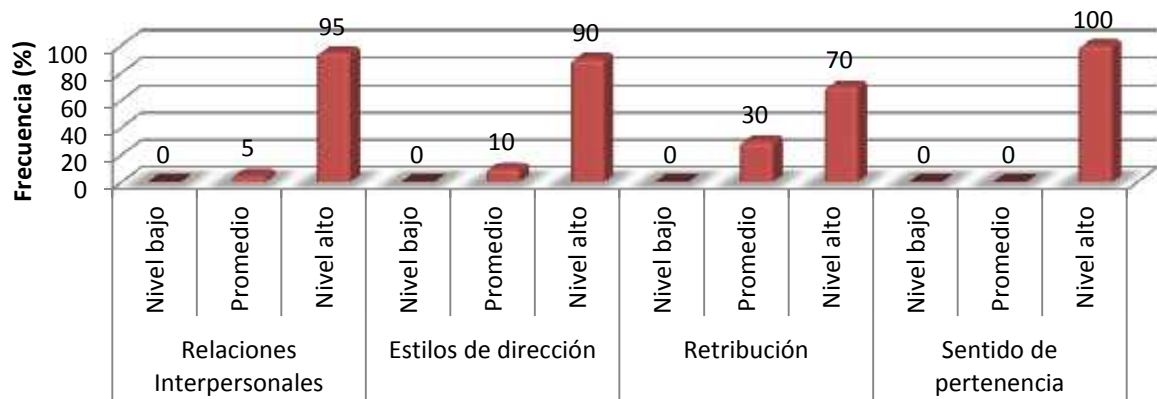


TABLA 05-B

**CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS ENFERMERAS DEL CENTRO QUIRÚRGICO**

<i>Características</i>		Clima organizacional de las enfermeras	
		Frecuencia absoluta (n)	Frecuencia relativa (%)
Disponibilidad de recursos	Nivel bajo	00	0,0
	Promedio	4	20,0
	Nivel alto	16	80,0
Estabilidad	Nivel bajo	00	0,0
	Promedio	3	15,0
	Nivel alto	17	85,0
Claridad y coherencia en la dirección	Nivel bajo	00	0,0
	Promedio	1	5,0
	Nivel alto	19	95,0
Valores colectivos	Nivel bajo	00	0,0
	Promedio	7	35,0
	Nivel alto	13	65,0
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Instrumento elaborado por : Acero Yuset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana.

Se observa que en todas las características del clima organizacional de las enfermeras de centro quirúrgico calificaron con un nivel alto, sin excepción, siendo el “sentido de pertenencia” en el que todas las enfermeras obtuvieron valores con un nivel alto.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 5-B

### Gráfico 5B. MATRICES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRÚRGICO

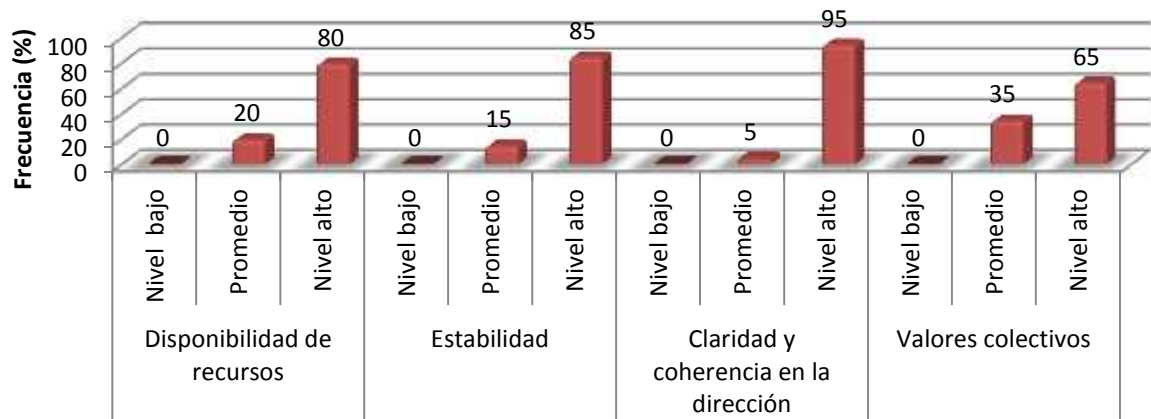


TABLA 06

CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS ENFERMERAS DEL CENTRO QUIRÚRGICO

<i>Clima organizacional</i>	Clima organizacional de las enfermeras	
	Frecuencia absoluta (n)	Frecuencia relativa (%)
Nivel bajo	00	0,0
Promedio	06	30,0
Nivel alto	14	70,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Instrumento elaborado por : Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana.

El 70% de las enfermeras de centro quirúrgico obtuvieron un nivel alto, el 30% promedio y ninguna nivel bajo.

GRAFICO N° 6

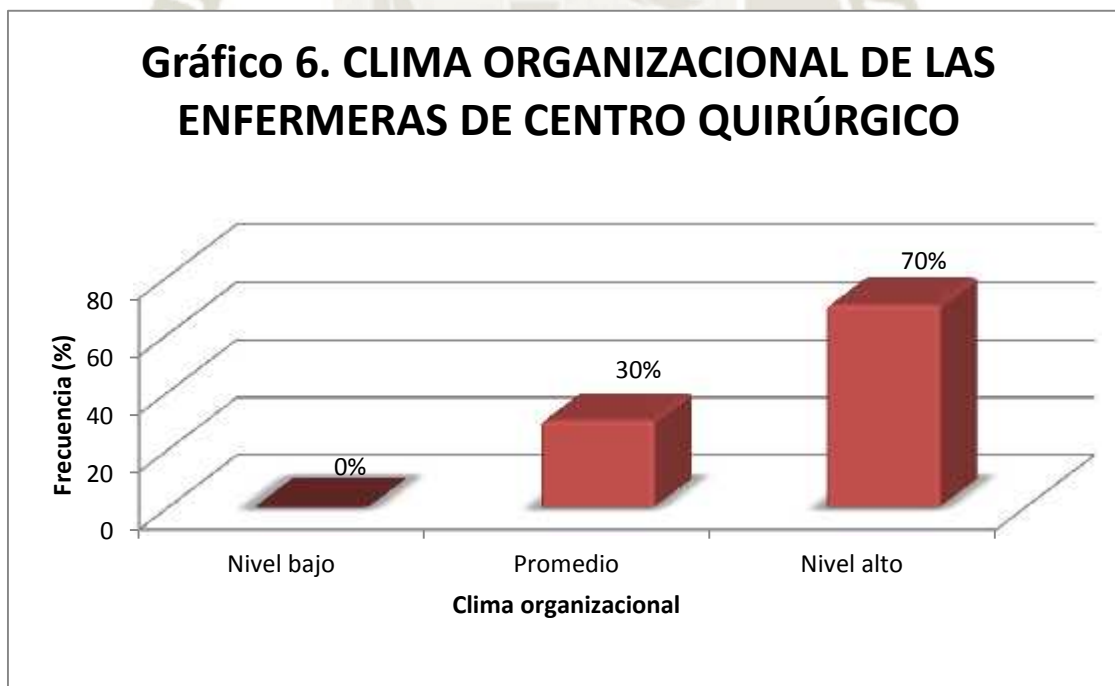


TABLA 07

DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL CENTRO QUIRÚRGICO

<i>Desempeño laboral</i>	Desempeño laboral de las enfermeras	
	Frecuencia absoluta (n)	Frecuencia relativa (%)
Bajo nivel de desempeño	00	0,0
Nivel medio de desempeño	05	25,0
Alto nivel de desempeño	15	75,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Instrumento elaborado por : Acero Yuset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana. Y Sotomayor, Flor (2013)

Respecto del desempeño laboral se observa que el 75% de las enfermeras calificó como alto nivel de desempeño, el 25% nivel medio de desempeño y ningún bajo nivel de desempeño.

GRAFICO N° 7

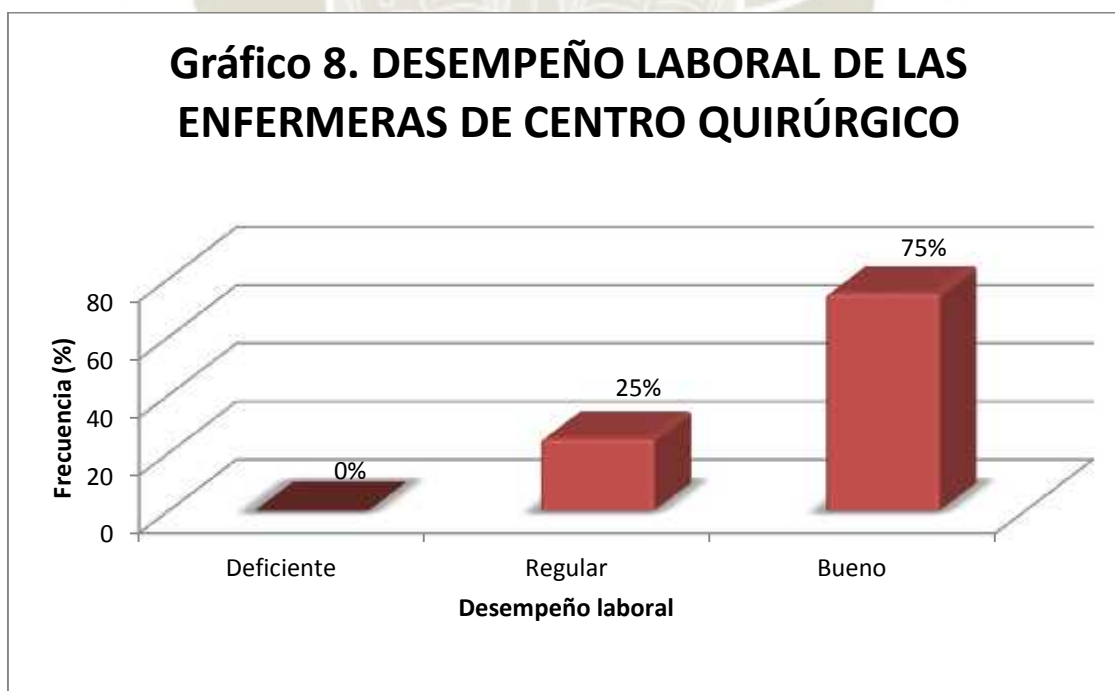


TABLA 08

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE  
LAS ENFERMERAS DEL CENTRO QUIRÚRGICO

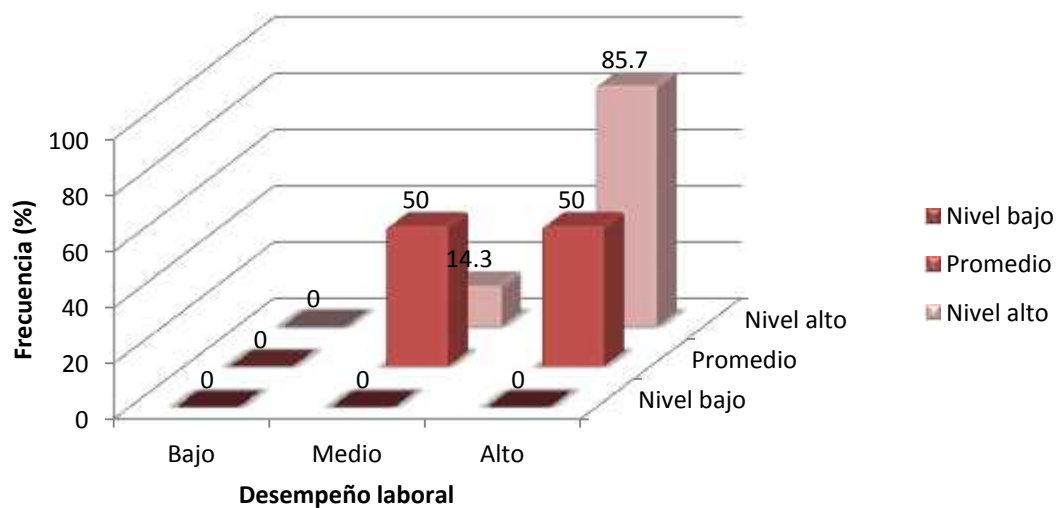
Clima organizacional		Desempeño laboral				Total	
		Alto nivel		Nivel medio		$\chi^2$	P
		(n)	(%)	(n)	(%)		
M1	Promedio	1	100,0	0	0,0	<b>3,158</b>	<b>0,076</b>
	Nivel alto	4	21,1	15	78,9		
M2	Promedio	1	50,0	1	50,0	<b>0,741</b>	<b>0,389</b>
	Nivel alto	4	22,2	14	77,8		
M3	Promedio	2	33,3	4	66,7	<b>0,317</b>	<b>0,573</b>
	Nivel alto	3	21,4	11	78,6		
M4	Promedio	0	0,0	0	0,0	---	---
	Nivel alto	5	25,0	15	75,0		
M5	Promedio	2	50,0	2	50,0	<b>1,667</b>	<b>0,197</b>
	Nivel alto	3	18,8	13	81,3		
M6	Promedio	2	66,7	1	33,3	<b>3,268</b>	<b>0,071</b>
	Nivel alto	3	17,6	14	82,4		
M7	Promedio	1	100,0	0	0,0	<b>3,158</b>	<b>0,076</b>
	Nivel alto	4	21,1	15	78,9		
M8	Promedio	3	42,9	4	57,1	<b>1,832</b>	<b>0,176</b>
	Nivel alto	2	15,4	11	84,6		

Fuente: instrumento elaborado por, autor: Sotomayor, Flor (2013)

Respecto a la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral, se observan diferencias; entre las que tienen un clima organizacional alto y las que tienen mejor desempeño laboral, sin embargo esta relación de frecuencias, no es estadísticamente significativa siendo  $p > 0,05$ .

GRAFICO N° 8

### Gráfico 8. RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL



## DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

La presente investigación fue desarrollada para determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral. Para ello se tomaron datos laborales del centro quirúrgico que se validaron mediante escalas validadas para poder determinar el grado de relación que existe entre estas dos variables.

De acuerdo a los antecedentes investigativos previos; es que se vio por conveniente realizar un estudio el cual este sujeto a nuestra propia realidad. Con lo cual podamos contribuir con información necesaria para poder mejorar el desempeño laboral y el clima organizacional de nuestras instituciones.

Con respecto a la tabla y gráfico N° 1 muestra la edad de las enfermeras en estudio; la cual está dividido en tres grupos etarios: el 55% son de 25 a 30 años y tan solo el 5% es mayor a 35 años. Lo cual demuestra que es una población de enfermeras relativamente joven. La edad del personal constituye un factor importante ya que son más accesibles al cambio y también porque pueden contribuir con mejores ideas e iniciativas para mejorar el clima organizacional de la institución.

En la tabla y gráfico N°2 muestra los años de servicio del personal de enfermería el cual está dividido en cuatro grupos. Se evidencia que el mayor número se encuentra trabajando entre 1 a 2 años de servicio el cual representa el 40% del total. El número de años de servicio es otro factor importante en la mejora del clima organizacional; porque ya conocen en su totalidad como es el sistema y con el también pueden contribuir con la mejora del clima organizacional.

La tabla y gráfico N°3 muestra el área de trabajo de las enfermeras. Se encuentran exclusivamente el 100% en sala de operaciones. El área de sala de operaciones es un ambiente muy especial ya que en ella se realizan procedimientos que requieren la máxima atención por parte de los integrantes. Por lo tanto, el clima organizacional en ella requiere que sea el mejor posible para que se lleve con éxito todos los procedimientos.

Según la tabla y gráfico N°4 muestra el régimen de contrato de trabajo de las enfermeras; en el cual se evidencia que el 100% de las enfermeras esta como personal contratado. En nuestro medio si bien es cierto el estar contratado no brinda la seguridad que uno requiere; sería bueno poder mejorar este régimen y pasarlo a nombrado y con ello dar estabilidad a los trabajadores.

Con respecto a la tabla y gráfico N°5 A muestra que en todas las características del clima organizacional de las enfermeras calificaron con un nivel alto, sin excepción, siendo la característica de “sentido de pertenencia” la que obtuvo el 100%. Lo cual demuestra un clima organizacional adecuado y el desempeño laboral por consiguiente debe ser adecuado.

Se observa en la tabla y gráfico N° 5 B que en todas las características del clima organizacional las enfermeras calificaron con un nivel alto, sin excepción, siendo “claridad y coherencia en la dirección” en el que casi todas las enfermeras obtuvieron nivel alto. Todo personal requiere de una dirección y guía para la realización de sus actividades; un líder que guíe a los demás a la realización de los objetivos.

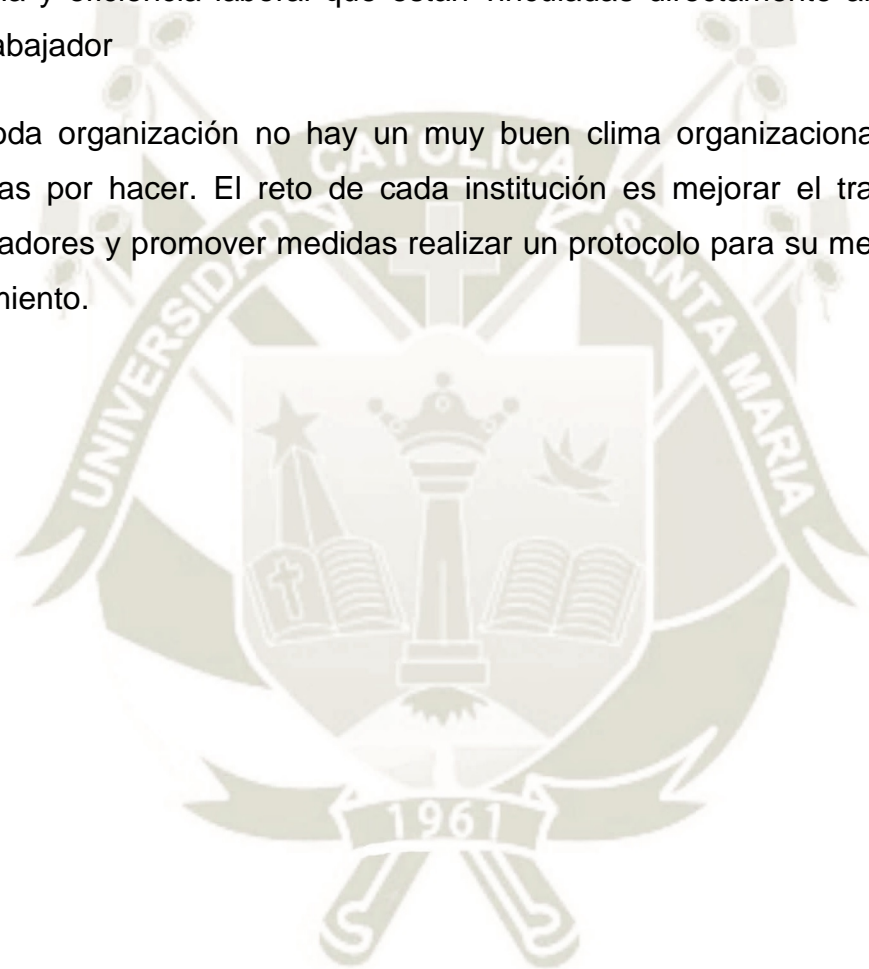
La tabla y gráfico N° 6 muestra el clima organizacional de las enfermeras; el 70% obtuvieron un nivel alto y 30% promedio. Se requiere mejorar todavía; el 30% es un porcentaje alto y con la siguiente investigación pretendemos disminuir ese porcentaje. En comparación con un estudio realizado donde obtuvieron un nivel medio donde los elementos del clima organizacional favorables son: según la mayoría de trabajadores: valores colectivos, es decir la armonía que existe entre los trabajadores, trabajo en equipo, solución de problemas.

Según la tabla y gráfico N° 7 muestra el desempeño laboral de las enfermeras; se observa que el 75% calificaron con un alto nivel de desempeño y ninguno como bajo nivel de desempeño, Evidencia que el desempeño laboral todavía puede mejorar con los resultados de esta investigación ya que en un estudio presentado los trabajadores manifestaron cierto malestar en el nivel remunerativo respecto a sus funciones y capacidades ocasionando una insatisfacción laboral.

Con respecto a la tabla y gráfico N° 8 muestra que la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral no es significativa siendo  $p > 0,05$ .

En comparación con un estudio presentado, donde se demuestran que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Así mismo el desempeño laboral tiene como dimensiones: productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral que están vinculadas directamente al desempeño del trabajador

En toda organización no hay un muy buen clima organizacional y que hay mejoras por hacer. El reto de cada institución es mejorar el trato hacia los trabajadores y promover medidas realizar un protocolo para su mejor manejo y crecimiento.



## CONCLUSIONES

### PRIMERA

Según los datos estadísticos arrojados por la encuesta aplicada al personal de quirófano, se puede concluir que el clima organizacional en Centro quirúrgico tiene un nivel alto con un 70%.

### SEGUNDA

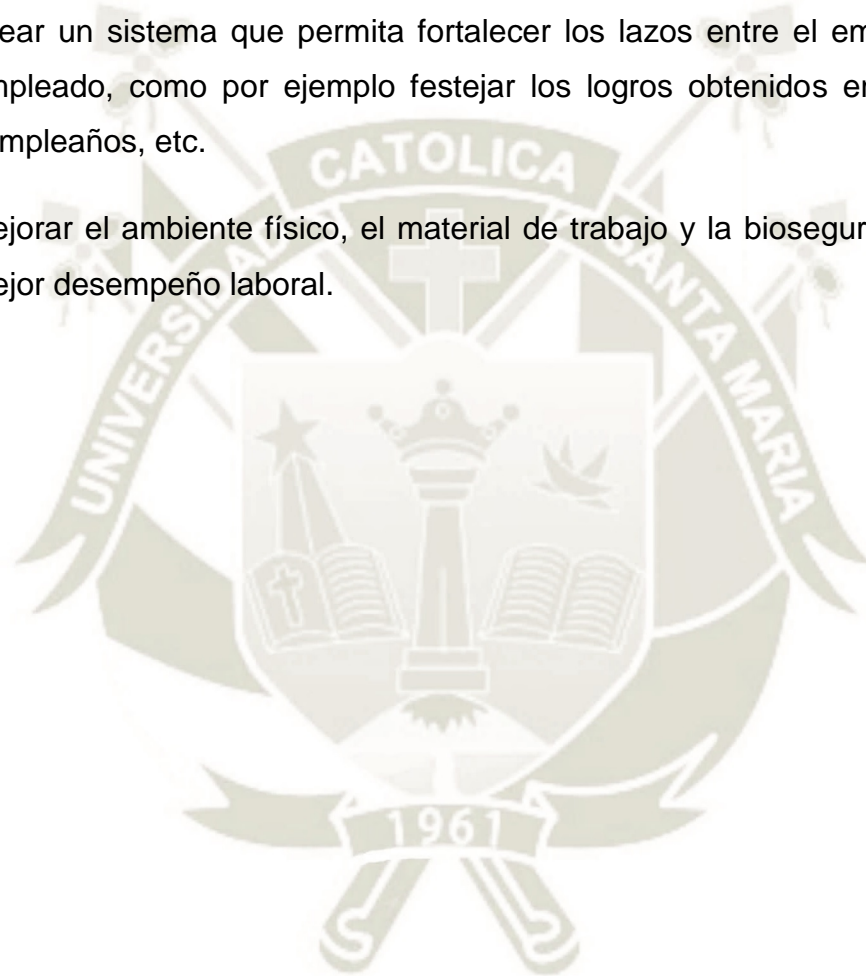
Según los datos estadísticos obtenidos en el estudio; en base a la calificación de: bajo, medio y alto del desempeño laboral de las enfermeras del centro quirúrgico, se concluye que un 75% tiene un alto nivel de desempeño laboral.

### TERCERA

Según los resultados obtenidos en el estudio, hay una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral; pero la relación entre ambos no es estadísticamente significativa en las enfermeras de Centro Quirúrgico de la Clínica San Juan de Dios.

## RECOMENDACIONES

1. Al Jefe del área de Centro Quirúrgico de la Clínica San Juan de Dios, hacer de su conocimiento los resultados de la presente investigación para que establezca mecanismos de acción para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de las enfermeras.
2. Crear un sistema que permita fortalecer los lazos entre el empleador y el empleado, como por ejemplo festejar los logros obtenidos en el mes, su cumpleaños, etc.
3. Mejorar el ambiente físico, el material de trabajo y la bioseguridad para un mejor desempeño laboral.



## PROPUESTA

### 1. TITULO:

“Taller para optimizar el clima organizacional, logrando con ello un mejor desempeño laboral en las enfermeras de centro quirúrgico de la clínica san juan de dios, Arequipa”

### 2. JUSTIFICACION:

La relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral, es un tema muy estudiado por las empresas; ya que de ello depende el desarrollo de estas.

Para ello se han propuesto varias maneras de cómo mejorar esta relación entre estas tenemos: promoviendo cursos de capacitación para los empleados, mejorando sus ingresos económicos, dando compensaciones a los mejores trabajadores, incentivando la armonía dentro de grupo de trabajo, etc.

### 3. OBJETIVOS

- Fortalecer el clima organizacional
- Mejorar el desempeño laboral
- Disminuir los factores que promuevan un mal clima organizacional.

### 4. EJECUCION

ACCION	ESTRATEGIA	OBJETIVO
Promover la capacitación continua de los trabajadores	Crecimiento profesional	Mejorar el desempeño laboral
Mejorar las condiciones físicas de trabajo de los empleados	Crear condiciones adecuadas	Mejorar el desempeño laboral

Promover reuniones semanales para fortalecer un ambiente personal saludable	Fortalecer el ambiente laboral	Mejorar el clima organizacional
Promover incentivos tanto económicos como de crecimiento profesional a los trabajadores	Fortalecer la relación del empleado y el empleador	Mejorar el clima organizacional

## 5. Recursos.

### 5.1 Recursos humanos

- Director de la clínica San Juan de Dios
- Jefe de Recursos Humanos
- Jefe del Centro Quirúrgico
- Personal de enfermería

### 5.2 Recursos físicos

Infraestructura y ambiente del centro quirúrgico de la Clínica San Juan de Dios.

### 5.3 Recursos económicos

El presupuesto para financiar capacitaciones, mejoras de infraestructura y incentivos económicos prevendrán de:

- Fondos internos, derivados del presupuesto institucional, para acciones de Salud pública
- Fondos provenientes del investigador.

## 6. Cronograma

ETAPAS	2018	2019
Diseño de la propuesta		
Aprobación		
Ejecución		
Evaluación.		

## 7. Evaluación

Se evidenciara una mejora en el desempeño de los trabajadores debido a la capacitación continua en su área, habrá mejora en el clima organizacional debido a los incentivos económicos para los trabajadores.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Armstrong M. (2008) *Gerencia de Recursos Humanos*. 3ra. Ed. Fondo Legis. Washington D.C.
2. Bretones, F. D. y Mañas, M. A. (2008) *La organización creadora de clima y cultura*. Editorial Pirámide. España.
3. Brunet L. (2011) *El clima de trabajo en las organizaciones, cuarta edición*, Trillas, ciudad de México.
4. Rodríguez D. (2010) *Diagnóstico organizacional*, editorial Alfa y Omega, ciudad de México, México.
5. Toro, F. (2008) *Clima Organizacional. Perfil de Empresas Colombianas*, editorial Cincel, Medellín, Colombia.
6. Dessler G. (2009) *Organización y Administración: Enfoque Situacional*. Reimpresión 4ta Edición. Prentice Hall. México.
7. Vásquez, E. (2015) *Clima organizacional y la calidad de servicio de las sedes judiciales de Nueva Cajamarca, Rioja, Moyobamba, Lamas y Tarapoto del Distrito Judicial de San Martín*.
8. SORIA, R. (2008) *Emprendurismo, cultura, clima y comunicación organizacional y su aplicación a la pequeña y mediana empresa en la Zona Metropolitana de Guadalajara*, México. Málaga
9. SAAVEDRA, Anabell y RIVERA, Wendy. (2008) *El clima organizacional y su repercusión en el rendimiento de la productividad. Guatemala: Guatemala*.
10. RODRÍGUEZ, Carlos, ROMO, Laura. (2013) *Relación entre Cultura y Valores Organizacionales*. En: *Conciencia Tecnológica*.

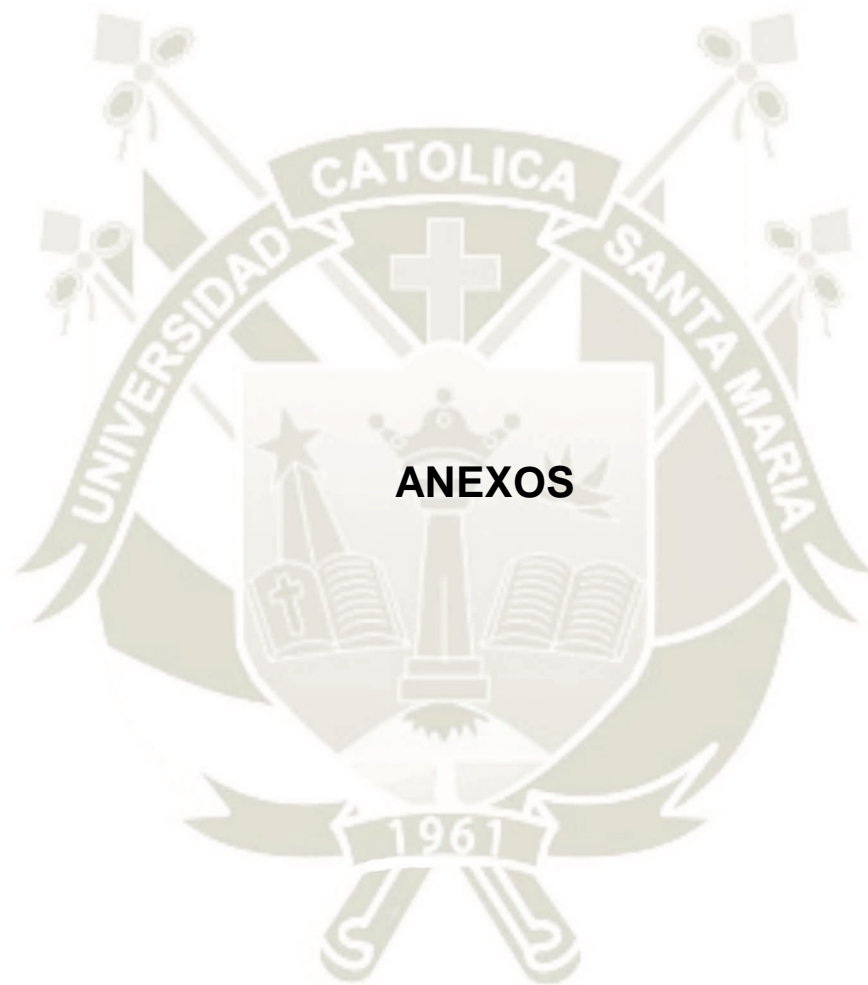
### Hemerografía

11. Becerra Cervantes, Claudia. (2016) "Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la agencia Andrés Avelino Cáceres de la Caja Sullana, Arequipa".
12. Machaca Rejas, J. (2015) "Clima organizacional y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas".

13. Quintero N., Africano N., Faria E., (2009) “Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago, Venezuela”.
14. Rovere Mario. (2010) Planificación Estratégica de Recursos en Salud. Serie Desarrollo de Recursos Humanos N 96. OPS/OMS.
15. Solano Reátegui, Sheila. (2017) “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central “
16. Espejo Rodríguez, Maricarmen. (2014) “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección Regional de Agricultura Junin”

### **Informatografía**

17. Goncalves A. (2015), El clima organizacional, recuperado de: <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
18. Rojas O. (2012) Clima organizacional, recuperado de: <http://www.lulu.com/shop/odalis-rojas/clima-organizacional/ebook/product-20500888.html>
19. Schneider, B. (2014) Comportamiento organizacional, Annual Review Psychology, recuperado de [https://msu.edu/~morgeson/morgeson\\_2014.pdf](https://msu.edu/~morgeson/morgeson_2014.pdf)
20. Chiavenato I. (2008) “Administración de recursos humanos” Quinta Edición, Editorial McGraw-Hill, Santa Fé de Bogotá, Colombia.





# Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Enfermería



## RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS, AREQUIPA 2017.

Proyecto de tesis presentada por la  
Bachiller:

Mollo Bustamante, Sandra Milagros

Para optar el Grado Académico de:  
Maestro en Enfermería

Asesora:

Dra. Chocano Rosas, Teresa

Arequipa – Perú  
2018

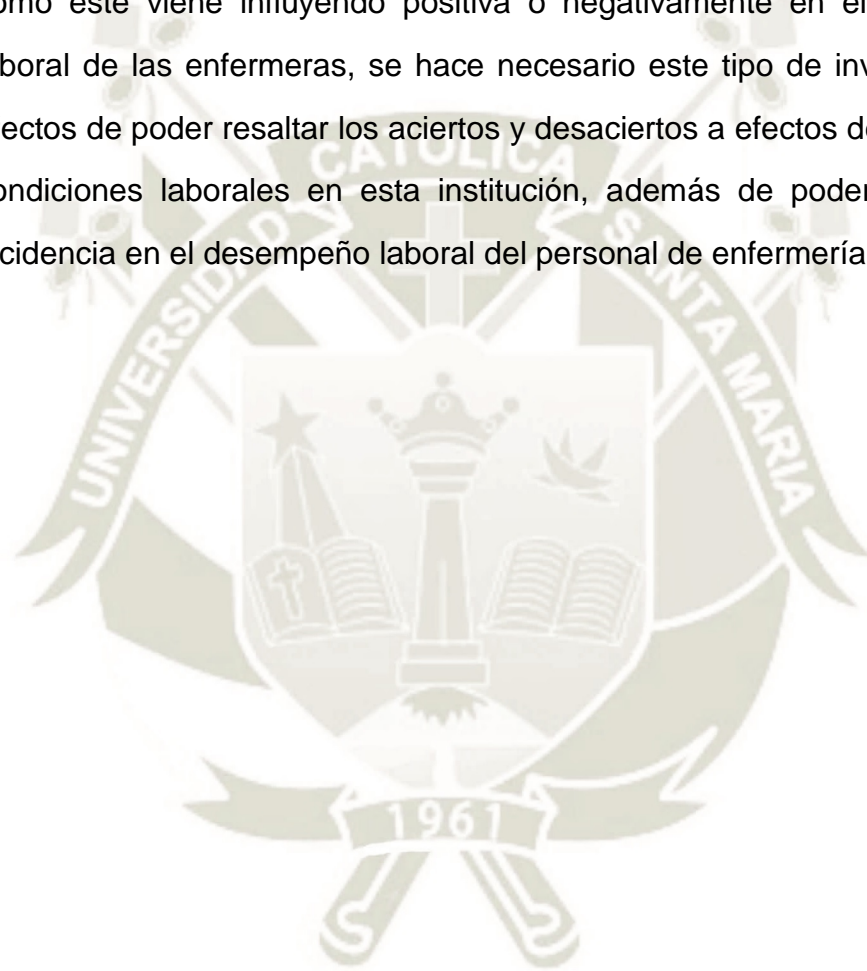
## I. PREAMBULO

El ambiente para realizar las actividades laborales tiene una importante influencia en el desempeño laboral del trabajador, cualquiera que sea la actividad que se desarrolle, se necesita de comodidad y de bienestar en las actividades que se realiza, el ser humano se adapta a las condiciones donde desarrolla sus actividades, pues su aprendizaje biológico lo ha educado para una incesante adaptación al medio exterior.

Los ambientes donde las enfermeras de la Clínica San Juan de Dios desarrollan sus actividades, son emergencia, consultorios, hospitalización, son en estos ambientes donde el personal de enfermeras desarrollan sus actividades especializadas en beneficio de los pacientes, sin embargo será en Centro Quirúrgico, donde se requiera de sus mayores capacidades profesionales debido a que es un área crítica, por el estado de los pacientes, donde los errores en el servicio puede comprometer la vida de la persona hospitalizada.

Los factores que conlleva a equívocos o errores en la atención a pacientes se deben en especial a dos causas principales: a) la falta de conocimiento o experiencia de la enfermera y b) los estados emocionales que alteran el comportamiento y la concentración de la profesional. De los dos puntos antes indicados, la más riesgosa es los estados alterados de la persona que teniendo los conocimientos y la experiencia debida, puede poner en riesgo la atención de los pacientes, por ello es necesario que la institución médica considere al personal como una unidad psico-biológica, donde no es suficiente la retribución económica para los servicios profesionales del personal, sino también el ambiente emocional que permita el desempeño de las actividades en condiciones de estabilidad laboral propicia para el desarrollo profesional en situaciones delicadas como es la atención de los pacientes.

Es en estas condiciones, donde tanto el clima y el desempeño laboral tiene un papel muy importante al favorecer anímicamente al personal de la institución médica, convirtiéndose en el soporte emocional para las actividades profesionales, redundando en una mejora del desempeño laboral. Sin embargo, en el caso específico de la Clínica San Juan de Dios, no se tiene un estudio sobre el estado actual del clima organizacional ni como este viene influyendo positiva o negativamente en el desempeño laboral de las enfermeras, se hace necesario este tipo de investigación a efectos de poder resaltar los aciertos y desaciertos a efectos de mejorar las condiciones laborales en esta institución, además de poder explicar su incidencia en el desempeño laboral del personal de enfermería.



## II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

### 1. PROBLEMA

#### 1.1. Enunciado del Problema

Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en las enfermeras de Centro Quirúrgico de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2017.

#### 1.2. Descripción del Problema

##### 1.2.1 Campo, Área y Línea de investigación

- a. Campo: Ciencias de la salud
- b. Área: Enfermería
- c. Línea: Clima Organizacional y Desempeño laboral.

##### 1.2.2 Análisis de Variable

VARIABLE	INDICADORES	UNIDADES
	Datos de las unidades de estudios: Edad: Tiempo de servicio: Régimen:	25 – 30 años 2 años - Nombrado - Contratado
<b>Independiente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Clima Organizacional</b> Ambiente que ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Estilos de dirección</li> <li>• Retribución</li> <li>• Sentido de pertenencia</li> <li>• Disponibilidad de recursos</li> <li>• Conocimientos del personal.</li> <li>• Estabilidad.</li> <li>• Claridad y coherencia en la dirección.</li> <li>• Valores colectivos.</li> </ul>	Nivel <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo</li> <li>• Promedio</li> <li>• Alto</li> </ul>

VARIABLE	INDICADORES	UNIDADES
<b>Dependiente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Desempeño laboral</b> Es el rendimiento laboral y actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relación con sus superiores.</li> <li>Condiciones físicas.</li> <li>Participación en las decisiones.</li> <li>Reconocimiento.</li> </ul>	Nivel <ul style="list-style-type: none"> <li>Alto</li> <li>Medio</li> <li>Bajo</li> </ul>

### 1.2.3 Interrogantes básicas

- A. ¿Cómo es el clima organizacional por parte de las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica San Juan de Dios?
- B. ¿Cuál es el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Juan de Dios?
- C. ¿Existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral?

### 1.2.4 Tipo y nivel de Problema

El tipo de problema a investigar es de campo.

El nivel es relacional de corte transversal.

## 1.3. JUSTIFICACIÓN

La condición humana obliga a la búsqueda de un ambiente de satisfacción permanente y una gran necesidad de compartir o convivir con su entorno social, con el cual se complementa. La vida de los pueblos ha transcurrido de esta manera y la civilización se ha encargado de desarrollar sus actividades, su ciencia, su arte y su cultura; la información y el conocimiento también han transformado la tecnología, las profesiones y las técnicas convirtiendo muchos conceptos e ideas en verdaderas especialidades, tal es el caso de la Administración.

El desarrollo de las actividades médicas en centro quirúrgica se van haciendo cada vez más complejas y requieren de la mejor predisposición y optimas potencialidades de los profesionales de la salud, es en estas circunstancias donde el clima organizacional como el desempeño laboral no son realidades aisladas, ambas se relacionan directamente en una proporción, donde a mejor clima se tiene un mejor desempeño laboral. El ambiente de trabajo debe ser un medio importante para promover un servicio de calidad a través de un equipo humano satisfecho, pero ello requiere de un estudio amplio y metódico que analice los puntos que se debe mejorar, para ello será necesario una evaluación que permita conocer la situación actual del clima laboral en el área del centro quirúrgico de la Clínica San Juan de Dios, para luego a partir de dicho diagnostico establecer las deficiencias que se puede mejorar.

Tiene relevancia científica por el aporte que tendrá en una institución de trascendental importancia como es la Clínica San Juan de Dios que brinda un servicio de calidad y es reconocida por el buen servicio a la comunidad Arequipeña. Así mismo el estudio requiere un amplio conocimiento en la metodología de la investigación, en especial para la aplicación de los instrumentos de medición, análisis de la información y las síntesis de las conclusiones, así como las recomendaciones que establecerá la presente investigación, también requiere de los conocimientos sobre el delicado trabajo que día a día vienen desarrollando las enfermeras del área del centro quirúrgico de la indicada clínica y de los principios administrativos laborales, es así que los conocimientos adquiridos durante las horas lectivas en esta prestigiosa universidad serán de gran utilidad para el desarrollo de la presente investigación.

Tiene relevancia social en la necesidad de su aporte social, al buscar mejorar las condiciones laborales del profesional de enfermería que redundará en una mejor atención al paciente, mediante Decreto Supremo N° 004 - 2002 – SA, reglamento la ley N° 27669 sobre las condiciones laborales del enfermero, donde en su artículo 8° establece las responsabilidades de esta profesión en los siguientes términos: “Son

responsabilidades de la enfermera (o) la defensa de la vida, desde su concepción hasta la muerte natural, la promoción y cuidado integral de la salud, la participación conjunta en el equipo multidisciplinario de salud, en la solución de la problemática sanitaria de la persona, la familia y la comunidad, así como en el desarrollo socioeconómico del país”, el indicado artículo describe la importancia del profesional de la enfermería con la vida y la salud de las personas, situación que justifica la importancia del presente estudio.

El clima organizacional debe revisarse periódicamente y hacer los ajustes que sean pertinentes para retomar el camino de motivación que necesita el personal del área. Y estos serán positivos o negativos en función del nivel de bienestar que fomentan entre quienes se desenvuelven en él.

## **2. MARCO TEORICO**

### **2.2 Clima Organizacional**

#### **2.2.1 Concepto**

El clima es la “atmosfera” psicológica y social que rodea el ambiente de trabajo, es el conjunto de percepciones que tienen los trabajadores acerca de las condiciones del ambiente de trabajo y la resultante de las emociones, sentimientos y actitudes que surgen en las comunicaciones e interacciones de los integrantes de una organización.<sup>1</sup>

Según Alexis Goncalvez “el clima organizacional es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización”. Para Odalis Rojas “el clima laboral es producto de las percepciones personales y estas percepciones están matizadas por las actividades, interacciones y experiencias de cada uno de los miembros”.

---

<sup>1</sup> Goncalves A. (2015), El clima organizacional, recuperado de:  
<http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>

El clima organizacional resulta ser un enfoque y una herramienta administrativa importante en la toma de decisiones de los directivos, que les permite proyectar un incremento en productividad, conducir la gestión de los cambios necesarios en la organización para el mejoramiento continuo ya que en ello recae la supervivencia de las organizaciones.

El clima organizacional está estrechamente ligado con la motivación de los miembros de la organización. Si la motivación de los mismos ésta elevada, el clima organizacional, tiende a ser alto y proporciona relaciones de satisfacción, animación, interés y colaboración entre los participantes.<sup>2</sup>

### 2.2.2 Características del Clima Organizacional

Existe una serie de características que son importantes conocer para poder realizar correctamente un diagnóstico de clima organizacional. Rodríguez (2010) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una organización.
- El clima de la organización ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Problemas en la organización como rotación o ausentismo puede ser una alarma que no hay un buen clima laboral. Es decir sus empleados pueden estar insatisfechos.
- El clima es un concepto dinámico que cambia en función de las situaciones y de las percepciones.

---

<sup>2</sup> Rodríguez D. (2010) *Diagnóstico organizacional*, editorial Alfa y Omega, ciudad de México, México.

- Es un reflejo de la vida interna de una organización.
- Como atmosfera psicológica colectiva, ayuda a comprender la vida laboral.
- Afecta el grado de compromiso e identificación con la organización.
- La percepción de bienestar y satisfacción es una variable importante.

### 2.2.3 Factores del Clima Organizacional

Los factores del clima laboral han sido investigados de manera exhaustiva y profunda en las últimas décadas, de ahí que se hayan identificado plenamente los siguientes factores relacionadas con el concepto de clima organizacional. Clasificándolos de acuerdo a los tres enfoques que son: Enfoque de Factores psicológicos individuales, factores grupales y factores organizacionales según (Brunet, 2011):<sup>3</sup>

#### **Enfoque de Factores psicológicos individuales.**

El enfoque de Factores Psicológicos individuales está determinado por los procesos psicológicos. Los tres procesos que el individuo tiene en la organización se destacan:

- a) La necesidad que aquél siente de establecer interacción social, para ello busca y selecciona a otros.
- b) Necesidad de establecer sentimientos de afinidad hacia la organización.
- c) Construcción de un sentimiento positivo o negativo al sentir pertenencia a la organización. Se observa también que el aspecto psicológico abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características de cada organización y ante determinadas

---

<sup>3</sup> Rovere Mario. (2010) Planificación Estratégica de Recursos en Salud. Serie Desarrollo de Recursos Humanos N 96. OPS/OMS

situaciones según sus construcciones personales como: autonomía individual, grado de satisfacción, motivación, sentido de pertenencia, compromiso y lealtad con los objetivos, responsabilidad en el desempeño y disposición al cambio; estos factores están directamente relacionados con el concepto de clima laboral, el cual se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral percibidas directamente o indirectamente por los trabajadores que influye en la conducta del empleado.<sup>4</sup>

### **Enfoque de Factores Grupales Toro**

Define al clima como la percepción colectiva y compartida de las realidades internas del grupo donde de los aspectos sociales de la tarea se convierten en una fuente de satisfacciones permanentes, se genera crecimiento personal, se aprende a ser tolerante, a cooperar, a respetar las diferencias. Esto genera un clima de paz, que en consecuencia reduce la agresividad interpersonal, deriva aprendizaje de los conflictos cuando llegan a ocurrir, los cuales benefician a las organizaciones y a sus miembros para alcanzar mejores resultados para la sociedad. Estos factores son: Espíritu de cooperación; confianza en el jefe; relaciones interpersonales, desarrollo de trabajo en equipo, liderazgo y valores colectivos (Toro, 2008).

### **Enfoque de Factores Organizacionales**

Cada una de las organizaciones cuenta con sus propias características y propiedades, a veces únicas y exclusivas, que afectan el ambiente interno o clima organizacional de las mismas, y repercuten en el comportamiento del trabajador, y por consiguiente en la productividad de la empresa. Entre estos factores algunos autores destacan: la comunicación y difusión de políticas, modelo de toma de decisiones, estructura organizacional, Nivel jerárquico y su influencia

---

<sup>4</sup> Brunet L. (2011) *El clima de trabajo en las organizaciones*, cuarta edición ,Trillas- México

en el cargo, Riesgos laborales e institucionales, infraestructura física, equipamiento tecnológico.<sup>5</sup>

#### 2.2.4 Dimensiones del Clima Organizacional

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las once dimensiones a ser evaluadas:

- I. **Comunicación:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- II. **Conflicto y cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
- III. **Confort:** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.
- IV. **Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.
- V. **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

---

<sup>5</sup> Bretones, F. D. y Mañas, M. A. (2008) *La organización creadora de clima y cultura*. Editorial Pirámide. España

- VI. **Innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- VII. **Liderazgo:** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.
- VIII. **Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.
- Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes
- IX. **Recompensa:** Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.
- X. **Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
- XI. **Toma de decisiones:** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.

### 2.2.5 Tipos de Clima Organizacional

Likert distingue los siguientes tipos de Clima existentes en las organizaciones:

- a) Clima tipo Autoritario- Explotador: La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las comunicaciones de la dirección con sus empleados no existe mas que en forma de ordenes e instrucciones específicas.
- b) Clima tipo Autoritario- Paternalista: es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.
- c) Clima tipo Participativo- Consultivo: Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones mas especificas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.
- d) Clima Participativo- Grupal: es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrado a cada uno de los niveles. La dirección

tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

## 2.3 Desempeño Laboral

### 2.3.1 Concepto

García, define al desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la institución.

El desempeño laboral según (Chiavenato 2008), “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Otros autores consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones, estos cambios incluyen la necesidad de ser globales, crecer sin usar más capital y responder a las amenazas y oportunidades de la economía. Parte de estas tendencias actuales es el Outsourcing que se define como la externalización de determinadas actividades, para la mejora radical de los procesos en los que internamente no se tengan especiales capacidades, s decir, cuando una

organización transfiere alguna actividad, que no forma parte de sus habilidades principales, a un tercero especializado.<sup>6</sup>

### 2.3.2 Factores que influyen en el desempeño Laboral

#### a. Satisfacción del trabajo

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

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

#### b. Autoestima

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

Según Nieto (2008), la autoestima es un proceso psicológico complejo que involucra la percepción, imagen, estima y concepto que cada uno tiene de sí mismo. La toma de conciencia del sí se va realizando en la interacción del niño con el ambiente; él va procesando paulatinamente cómo lo perciben; es decir, la autoestima es la percepción de las personas del aprecio que le tienen los demás.

Según Massó (2008), la autoestima “Es el significado más directo de la palabra auto (sí mismo/a) Estima (amor, aprecio). Quererse a sí mismo/a, ni es egoísmo, ni es enfermizo; es un sentimiento fundamental”

---

<sup>6</sup> Chiavenato I. (2008) “Administración de recursos humanos” Quinta Edición, Editorial McGraw-Hill, Santa Fé de Bogotá, Colombia.

Se considera necesario enfatizar que es amor, es decir, que al tenerse amor a sí mismo la persona tiene la facultad de aceptarse tal cual es, cuando se dice así se refiere que se sabe y se está consciente que es un ser humano y que como tal es poseedora de cualidades pero también tiene defectos.

La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades. Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decir que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

### **c. Trabajo en equipo**

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

Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacción dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo.

Landy y Conte (2008), determinan que es el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes y que se reúnen para conseguir objetivos específicos, en donde los equipos de trabajo existentes deben de pasar por una evolución o una secuencia básica llamada modelos, varios de estos modelos de equipos deben realizar tareas específicas en un tiempo determinado, pero muchos otros siguen un esquema diferente de acuerdo a seguridad, estatus, autoestima, afiliación, poder y consecución de metas.

Robbins y Coulter (2009) indican, que se trata de un grupo donde sus miembros trabajan intensamente en un objetivo común y específico, donde dan uso a su sinergia positiva, responsabilidad mutua e individual, y destrezas complementarias.

Características del trabajo en equipo:

- Es una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas.
- Para su implementación requiere que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros.
- Necesita que las actividades desarrolladas se realicen en forma coordinada.
- Necesita que los programas que se planifiquen en equipo apunten a un objetivo común.

#### **d. Capacitación**

Otro aspecto a considerar es la capacitación del trabajador que, “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo mas eficientemente posible.”

La capacitación es una herramienta que posibilita el aprendizaje y esto contribuye a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo.

La capacitación constituye un factor importante para que el trabajador brinde el mejor aporte en su puesto de trabajo ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades.

#### **e. Estrés laboral**

El estrés se describe a menudo como uno de los grandes problemas de nuestro tiempo y este afectaría a las personas en el ámbito del trabajo.

Es estrés es una respuesta natural del organismo que surge para ayudarnos a enfrentar situaciones nuevas. Sin embargo, el estrés no se puede considerar como una enfermedad, sino como una respuesta del organismo, tanto física como mental, a las adaptaciones y ajustes del ser humano, a los diversos acontecimientos vitales.

### 3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

#### 3.1. “Clima organizacional y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”.

**Mg. Lic. Joaquín Machaca Rejas<sup>7</sup>**

Se demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables.

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

En relación al resultado general, donde se aceptó la hipótesis general, encontramos que sí existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha, tal como lo señala Dessler. Quién menciona que el clima organizacional determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, rendimiento, productividad y desempeño laboral.

---

<sup>7</sup> Machaca Rejas, J. (2015) “Clima organizacional y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas.

### **3.2. “Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago, Venezuela”.**

**Niria Quintero, Nelly Africano, Elsis Faria,<sup>8</sup>**

Después de haber realizado, analizado y procesado la investigación sobre la evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados, se ha podido visualizar que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento éste que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz.

Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivador es, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada.

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede destacar que el personal está parcialmente motivado ya que a pesar de que obtienen beneficios como parte de reconocimiento de su buena labor, el pago otorgado por la empresa no es muy bueno ya que no cumple con las expectativas de los mismos, con esto se considera que el aspecto económico sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la organización.

---

<sup>8</sup> Quintero N., Africano N., Faria E., (2009) “Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago, Venezuela”.

### **3.3. “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la agencia Andrés Avelino Cáceres de la Caja Sullana, Arequipa 2016”.**

**Lic. Claudia Becerra Cervantes<sup>9</sup>**

El clima organizacional de la Agencia Andrés Avelino Cáceres es de nivel medio. El desempeño laboral de los trabajadores, según la percepción de estos es regular.

Los elementos del clima organizacional favorables son: según la mayoría de trabajadores: valores colectivos, es decir la armonía que existe entre los trabajadores, trabajo en equipo, solución de problemas.

Las principales características del clima organizacional según la mayoría de trabajadores son: la estabilidad laboral se ve afectada por los procesos de selección de personal, despidos y los objetivos de la empresa.

El desempeño laboral de los trabajadores es regular, ya que los trabajadores manifiestan cierto malestar en el nivel remunerativo respecto a sus funciones y capacidades ocasionando una insatisfacción laboral.

Finalmente si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores.

## **4. OBJETIVOS**

- 3.1. Precisar como es el clima organizacional por las enfermeras del Centro Quirúrgico, Arequipa.
- 3.2. Identificar cual es el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Juan de Dios.

---

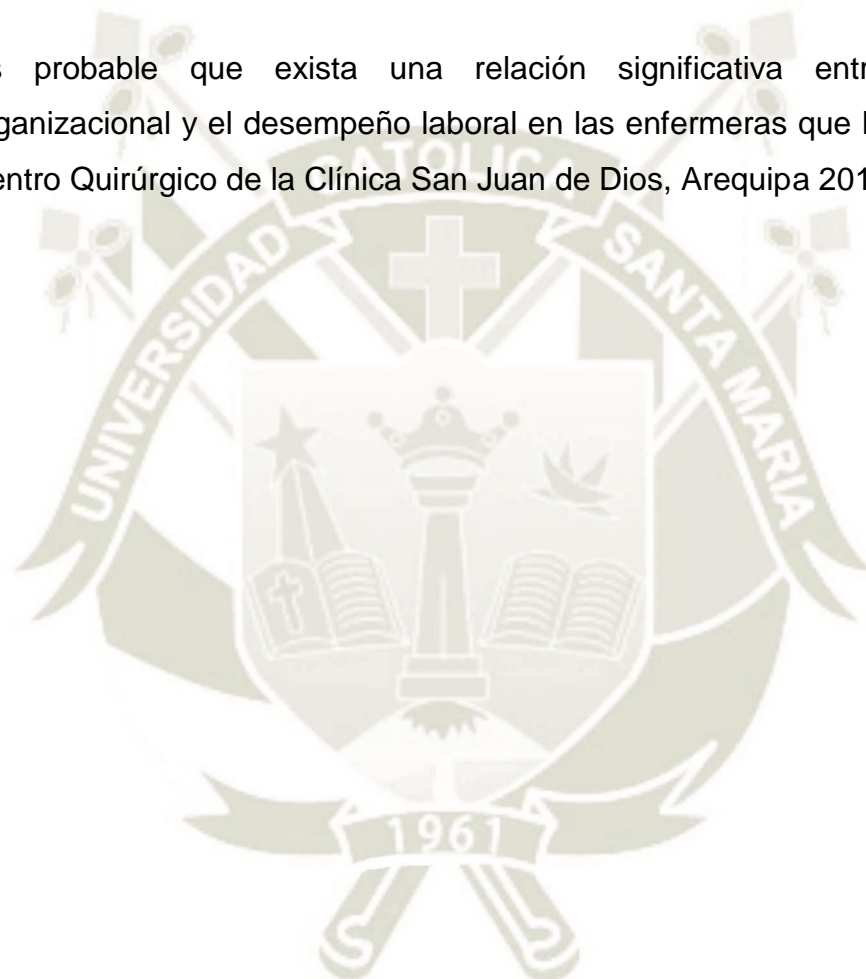
<sup>9</sup> Becerra Cervantes Claudia. (2016) “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la agencia Andrés Avelino Cáceres de la Caja Sullana, Arequipa”

3.3. Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral por enfermeras de Centro Quirúrgico.

## 5. HIPOTESIS

Dado que existe algunas características del ambiente organizacional que son percibidas por las enfermeras y que predisponen su desempeño laboral.

Es probable que exista una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en las enfermeras que laboran en el Centro Quirúrgico de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2017.



### III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

#### 1. Técnica e Instrumentos de Verificación

##### 1.1 Técnica

Para la recolección de datos se utilizará la técnica del cuestionario, para las dos variables.

##### 1.2 Instrumento

Los instrumentos de verificación serán: cedula de preguntas en las dos variables.

- a) **Variable independiente:** para el clima organizacional la técnica será el cuestionario y el instrumento es la Sub- Escala de Clima Organizacional (EDCO)

**Autores:** Acero Yusset, Echevarri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana (Bogota- Colombia)

- b) **Variable dependiente:** para el desempeño laboral la técnica será el cuestionario y el instrumento es la cedula de preguntas.

**Autor:** Sotomayor, Flor (2013)

Lo antes expuesto se observa en el siguiente cuadro:

Variable	Técnica	Instrumento	Items
<b>Clima organizacional</b>	Cuestionario	Escala de Clima Organizacional (EDCO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel Bajo</li> <li>• Promedio</li> <li>• Nivel alto</li> </ul>
<b>Desempeño laboral</b>	Cuestionario	Cedula de preguntas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo nivel de desempeño laboral</li> <li>• Nivel medio de desempeño laboral.</li> <li>• Alto nivel de desempeño laboral.</li> </ul>

## 2. Campo de verificación

### 2.1 Ubicación espacial

El estudio se realizará en las instalaciones de Centro Quirúrgico de la Clínica San Juan de Dios, situada en Av. Ejército N° 1020, Distrito de Cayma, Arequipa.

### 2.2 Ubicación temporal

La investigación comprende el presente año 2017.

### 2.3 Unidades de estudio

Las unidades de estudio están constituidas por las enfermeras de Centro Quirúrgico de la Clínica San Juan de Dios.

#### a) Universo

Está formado por 20 enfermeras

#### Criterios de Inclusión o exclusión

- **Criterios de inclusión**
  - Enfermeras con más de un año de labor en el Centro Quirúrgico.
  - Enfermeras administrativas y asistenciales
- **Criterios de Exclusión**
  - Enfermeras que no desean participar.

## 3. Estrategia de Recolección de datos

### 3.1 Organización

Se realizará las gestiones para obtener permiso de la gerencia de la Clínica San Juan de Dios y la jefatura del Servicio de Quirófano para realizar el estudio.

### 3.2 Recursos

**a) Materiales:**

- De escritorio
- Computadora personal

**b) Financieros:**

- Autofinanciado

### 4. Cronograma de trabajo.

Actividad	Nov-Dic	Ener-febr.	Mar-jun.	Jul. – set.
1.- Elaboración del plan.				
2.- Aprobación del plan de tesis.				
3.- Recolección de datos				
4.- Análisis de datos				
5.- Estructuración de resultados y conclusión				
6.- Sustentación				



**ANEXO N° 2**  
**INSTRUMENTOS**

### Questionario a aplicar

A continuación, usted encontrará una prueba que consta de 40 preguntas, la cual busca medir el clima organizacional en su empresa. Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo.

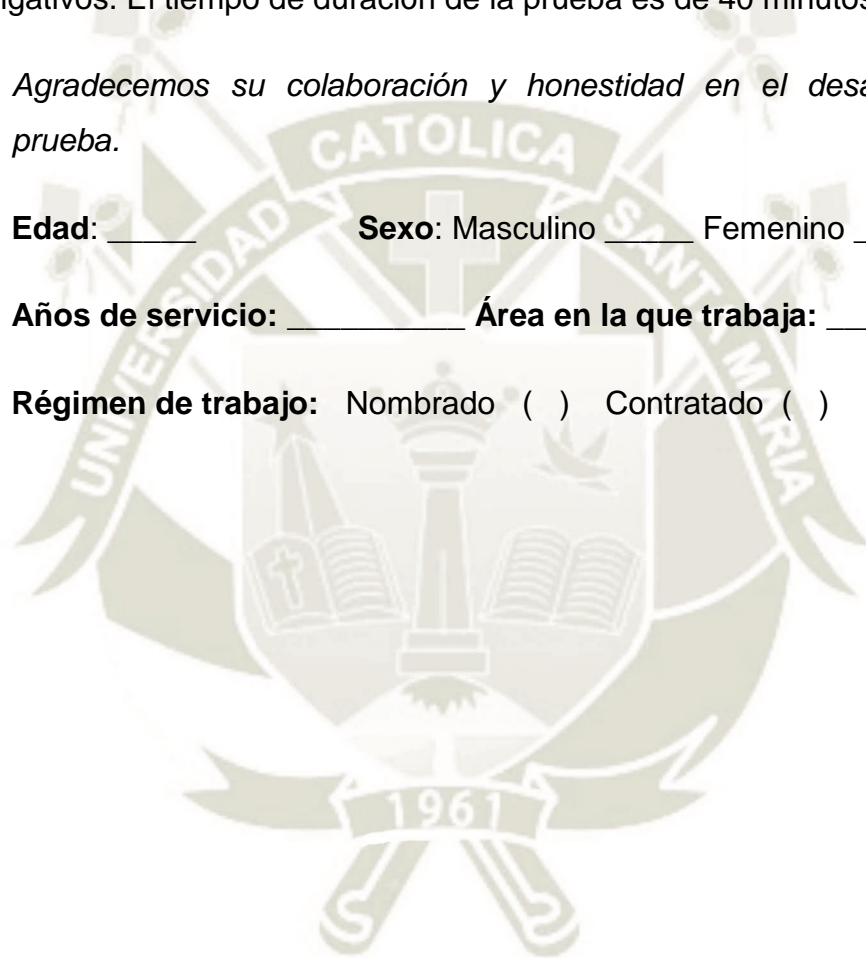
La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. El tiempo de duración de la prueba es de 40 minutos.

*Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.*

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_

**Años de servicio:** \_\_\_\_\_ **Área en la que trabaja:** \_\_\_\_\_

**Régimen de trabajo:** Nombrado ( ) Contratado ( )



### Matriz 1: Relaciones Interpersonales

1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones : 

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

2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo : 

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

3. Los miembros del grupo son distantes conmigo : 

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

4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo : 

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

5. El grupo de trabajo valora mis aportes : 

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



**Matriz 2: Estilos de dirección**

6. **Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo : ➤**

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

7. **El jefe es mal educado: ➤**

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

8. **Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo : ➤**

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

9. **Las ordenes impartidas por el jefe son arbitrarias: ➤**

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

10. **El jefe desconfía del grupo de trabajo: ➤**


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




### Matriz 3: Retribución

11. Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa: 


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

12. Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades: 

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

13. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial: 

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

14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la Empresa: 


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

15. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes: 


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



**Matriz 4: Sentido de pertenencia**

16. **Realmente me interesa el futuro de la Empresa :** 


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

17. **Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo :** 


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

18. **Me avergüenzo de decir que soy parte de la Empresa :** 

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

19. **Sin remuneración no trabajo horas extras :** 

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

20. **Seria mas feliz en otra Empresa :** 

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




**Matriz 5: Disponibilidad de recursos**

21. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo : 

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

22. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado : 


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

23. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo : 

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

24. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo : 


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

25. La iluminación del área de trabajo es deficiente : 


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



**Matriz 6: Estabilidad**

26. La empresa despidе al personal sin tener en cuenta su desempeño : 

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

27. La empresa brinda estabilidad laboral : 

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

28. La empresa contrata personal temporal : 

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

29. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales : 

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

30. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo : 

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



**Matriz 7: Claridad y coherencia en la dirección**

31. Entiendo de manera clara las metas de la Empresa : 

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

32. Conozco bien como la empresa esta logrando sus metas : 


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

33. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas : 

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

34. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa : 

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

35. Las metas de la empresa son poco entendibles : 

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



**Matriz 8: Valores colectivos**

36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno : 

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

37. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales : 

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

38. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente : 

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

39. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras : 

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

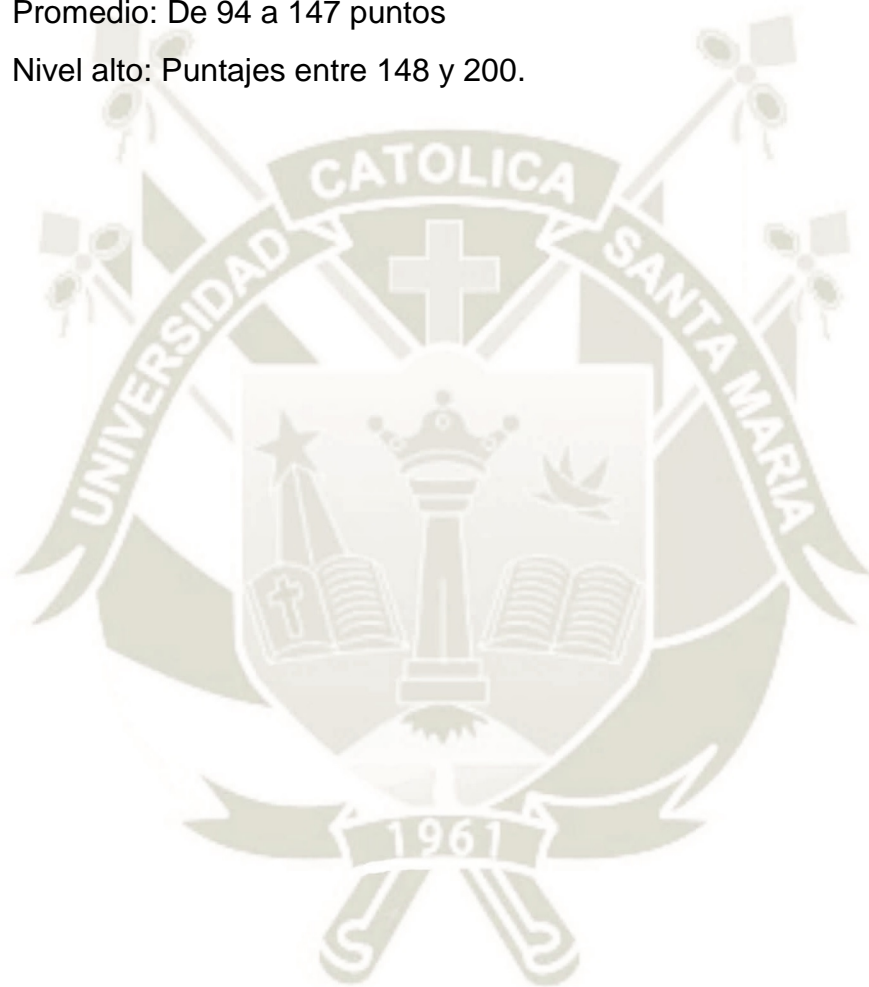
40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras : 

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



**Escalas:** para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realizará de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (40 y 200) se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:

- Nivel Bajo: De 40 a 93 puntos.
- Promedio: De 94 a 147 puntos
- Nivel alto: Puntajes entre 148 y 200.



## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL (ADAPTADO DE SOTOMAYOR FLOR-2013)

**Instrucciones:**

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una “X” en la casilla que considere conveniente.

- Muy insatisfecho (0)
- Algo insatisfecho (1)
- Indiferente (2)
- Algo satisfecho (3)
- Muy satisfecho (4)

ITEMS	0	1	2	3	4
<b>Desempeño en relación con sus superiores</b>					
1. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
2. La supervisión que ejercen sobre usted.					
3. Las relaciones personales con sus superiores.					
4. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.					
5. El apoyo que recibe de sus superiores.					
<b>Desempeño con las condiciones físicas</b>					
6. La ventilación de su lugar de trabajo.					
7. La iluminación de su lugar de trabajo.					
8. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.					
9. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
10. La temperatura de su local de trabajo.					
<b>Desempeño con la participación en las decisiones</b>					
11. El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales.					
12. La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.					
13. Su participación en las decisiones de su Área.					
14. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución.					
15. La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su institución.					
16. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.					
<b>Desempeño con su trabajo</b>					
17. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.					
18. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.					
19. La satisfacción que le produce su trabajo por si mismo.					
20. Los objetivos y metas que debe alcanzar.					
<b>Desempeño con el reconocimiento</b>					
21. Las oportunidades de ascenso que tiene.					
22. Las oportunidades de capacitación que le ofrece la institución					
23. El salario que usted recibe.					

### Escala de Evaluación

Bajo nivel de desempeño laboral	0-30
Nivel medio de desempeño laboral	31-60
Alto nivel de desempeño laboral	61-90



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA  
ESCUELA DE POSTGRADO**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes. La meta de este estudio es obtener el grado académico de Maestro en Enfermería.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista(o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el.

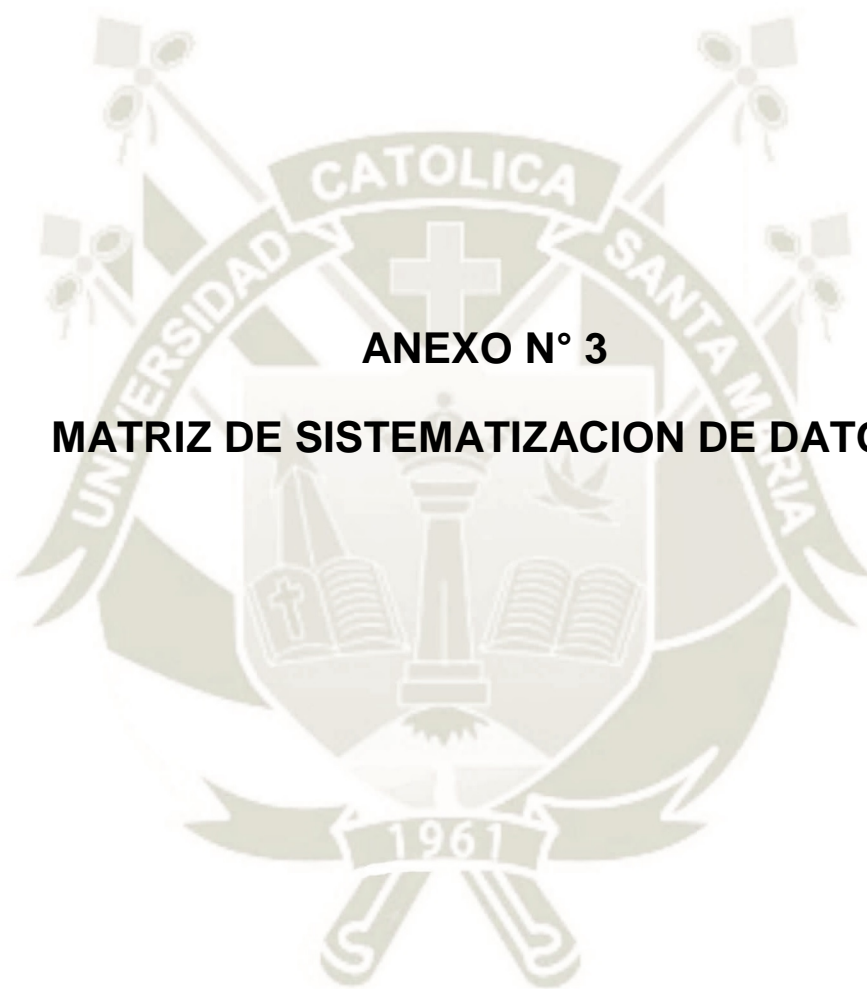
Desde ya le agradezco su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado(a) de la meta de este estudio.

---

Firma del participante



**ANEXO N° 3**

**MATRIZ DE SISTEMATIZACION DE DATOS**

**CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL**

Ficha	Edad	Sexo	Años-servicio	Área donde trabaja	Régimen
1	29	2	2	1	C
2	30	2	3	1	C
3	50	2	23	1	C
4	28	2	3	1	C
5	29	2	2	1	C
6	28	2	2	1	C
7	34	2	6	1	C
8	31	2	5	1	C
9	30	2	5	1	C
10	32	2	4	1	C
11	30	2	2	1	C
12	35	2	7	1	C
13	27	2	1	1	C
14	31	2	1	1	C
15	31	2	6	1	C
16	30	2	2	1	C
17	28	2	3	1	C
18	33	2	3	1	C
19	32	2	2	1	C
20	30	2	4	1	C

**MATRIZ 1: RELACIONES INTERPERSONALES**

i1	i2	i3	i4	i5
3	4	4	4	3
4	5	5	4	4
3	4	4	4	3
4	5	5	5	4
1	3	5	5	3
3	4	4	4	5
3	5	5	5	4
4	5	4	4	4
4	5	5	5	5
3	4	4	4	3
4	5	5	5	5
3	4	4	3	3
3	4	5	5	4
3	4	4	4	4
4	5	4	4	4
4	5	5	4	4
3	4	4	4	4
2	3	3	3	3
5	5	5	4	4
4	5	5	5	4

**MATRIZ 2: ESTILOS DE DIRECCION**

i6	i7	i8	i9	i10
4	5	3	4	4
4	5	3	4	4
4	5	3	4	4
4	4	4	5	4
5	5	3	3	4
5	5	3	2	4
4	5	4	5	5
4	5	3	4	4
4	5	4	5	4
3	5	2	3	4
5	5	3	4	5
4	4	3	3	4
4	5	3	3	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	3	4
3	3	2	2	1
2	2	3	2	2
4	5	3	4	4
4	5	4	4	5

**MATRIZ 3: RETRIBUCION**

i11	i12	i13	i14	i15
4	3	3	3	4
4	3	3	4	4
4	3	3	3	4
4	4	3	4	4
5	4	3	5	3
4	3	1	4	3
5	3	3	2	3
4	3	1	4	5
5	3	3	5	2
5	4	2	4	3
5	4	4	4	5
4	2	2	3	4
4	3	1	5	4
4	3	2	4	4
4	4	3	4	4
4	4	4	4	4
2	2	3	3	4
3	3	3	4	3
3	3	1	4	5
5	4	1	4	3

**MATRIZ 4: SENTIDO DE PERTENENCIA**

i16	i17	i18	i19	i20
4	4	5	5	5
4	4	5	4	5
4	4	5	5	5
4	5	5	4	4
5	5	5	3	4
5	3	5	4	3
5	4	5	5	5
5	5	5	4	5
4	3	5	2	3
3	4	5	2	4
4	5	5	5	5
4	4	4	3	4
4	4	5	5	4
4	3	4	4	4
4	4	5	4	4
4	5	5	4	4
4	3	5	4	5
5	4	5	3	4
4	4	5	4	5
5	5	5	4	5

**MATRIZ 5: DISPONIBILIDAD DE RECURSOS**

i21	i22	i23	i24	i25
4	4	4	4	4
5	5	4	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	1
4	4	4	4	4
4	4	3	3	4
3	3	3	3	5
5	5	5	5	5
5	5	4	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
2	2	2	3	4
2	2	3	3	4
3	4	4	4	3
4	4	2	4	2
5	5	1	4	5
3	3	3	3	3
3	4	4	3	3
5	5	5	5	5
5	4	4	5	5

**MATRIZ 6: ESTABILIDAD**

i26	i27	i28	i29	i30
4	4	3	3	4
5	4	4	5	5
4	4	3	3	4
4	5	2	2	5
4	3	4	3	4
4	2	2	4	2
5	4	3	5	5
5	5	4	5	5
5	5	4	5	5
5	5	4	4	5
4	5	3	5	5
4	3	2	3	4
4	4	3	3	3
4	3	2	4	3
4	4	3	4	4
4	5	4	3	4
5	3	4	3	5
4	4	3	4	4
5	5	4	5	5
5	5	3	5	4

**MATRIZ 7: CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCION**

i31	i32	i33	i34	i35
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	4	2	4
4	4	4	4	4
4	4	3	4	3
5	5	4	4	5
5	4	5	5	5
5	4	5	3	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	2	3
4	3	4	4	4
3	3	2	2	3
4	4	3	4	4
4	3	4	4	3
4	4	3	4	3
4	4	3	4	3
4	4	5	5	5
4	5	4	4	3

**MATRIZ 8: VALORES COLECTIVOS**

i36	i37	i38	i39	i40
4	4	4	3	3
5	5	5	1	4
4	4	4	3	3
5	3	5	1	3
4	4	4	2	4
3	4	2	1	4
5	4	4	4	2
5	5	5	1	5
5	3	3	2	4
5	3	3	2	4
4	4	3	2	4
4	3	3	3	3
3	3	4	2	2
3	2	3	4	2
4	4	4	4	2
4	4	4	1	3
3	4	3	3	2
4	3	3	3	3
5	5	5	1	5
4	3	5	2	4

**DESEMPEÑO EN RELACION CON SUS SUPERIORES**

1	2	3	4	5
2	4	3	0	0
4	4	4	3	4
2	4	3	0	0
3	3	2	1	4
4	4	3	3	3
4	3	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	3	3
3	3	4	3	4
3	3	4	2	3
3	3	4	3	3
3	1	3	3	1
2	3	3	3	3
3	1	2	2	2
1	3	3	1	2
1	1	3	3	3
3	3	4	3	3
3	4	4	3	3
3	4	4	3	3
4	2	4	3	3

**DESEMPEÑO CON LAS CONDICIONES FISICAS**

6	7	8	9	10
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
1	1	2	0	2
3	3	3	4	3
3	3	3	2	4
1	4	1	1	0
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
1	3	0	3	1
3	3	3	3	3
2	3	2	2	2
3	3	3	3	3
4	4	3	4	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4

**DESEMPEÑO CON LA PARTICIPACION EN LAS DECISIONES**

11	12	13	14	15	16
3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3
1	2	4	4	1	2
4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	4
3	4	3	4	4	3
3	3	4	4	4	4
3	3	4	4	4	3
3	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	1
3	3	3	3	3	3
2	1	2	2	1	2
2	2	1	2	2	2
3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
3	2	3	2	1	1
3	3	3	4	4	4
3	3	4	4	4	3

17	18	19	20
2	2	3	3
3	4	4	4
2	2	3	3
4	4	4	0
3	3	3	3
4	4	4	4
3	3	4	4
3	3	4	4
4	4	4	4
3	3	4	4
3	3	4	4
3	3	4	1
3	3	3	3
2	2	3	2
2	2	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	1	3	3
3	3	4	4
3	1	4	3

**DESEMPEÑO CON EL  
RECONOCIMIENTO**

21	22	23
2	2	2
3	0	0
2	2	2
4	4	1
3	3	3
3	1	0
2	3	2
3	0	3
2	1	2
2	0	2
3	1	1
3	3	0
3	3	3
1	1	0
3	3	3
3	3	3
1	1	1
1	1	1
3	0	3
2	0	0

