



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y su influencia en el desempeño
laboral de las enfermeras del Servicio de Hematología
del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

AUTORA:

Br. Carmen Elizabeth Mancha Palomino

ASESOR:

Mg. Córdova Sotomayor Daniel

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de servicios de la salud

LIMA - PERÚ

2018

Dra. Rosalía Zarate Barrial
Presidente

Dra. Teresa Campana Añasco
Secretario

Dra. Gladys Sánchez Huapaya
Vocal

Dedicatoria

El presente proyecto de tesis está dedicado a mi padre Melitón Mancha que esta junto a nuestro señor Jesús. Que hoy y siempre recuerdo sus palabras motivadoras para avanzar y vencer los retos de la vida, a mi madre por la confianza y esperanza que acoja en mí y sobrinos que son mi mayor motivación para lograr culminar mi maestría.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento mi asesor a mis compañeros de trabajo que colaboraron con el desarrollo de la presente investigación.

A mi madre por su apoyo fundamental en mi formación profesional, quienes a la distancia supieron siempre transmitirnos su confianza y aliento para que supiera mantener el equilibrio como persona.

Declaración de autoría

Yo, Carmen Elizabeth Mancha Palomino sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del Servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2017” presentado en folios para la obtención del grado académico profesional de Maestra en gestión de los servicios de salud es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 23 de setiembre de 2017

Br. Carmen Elizabeth Mancha Palomino

DNI: 43300526

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Salud, sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión de los servicios de la salud, se presentó el trabajo de investigación titulado: Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del Servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2017. En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo Determinar la influencia del Clima organizacional en el desempeño laboral de las enfermeras del Servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2017, con una población de 50 profesionales de enfermería, con dos instrumentos de medición de clima organizacional y el desempeño laboral, validado por expertos en investigación.

El estudio está compuesto por siete secciones, en el primero denominado Introducción describe el problema de investigación, justificaciones antecedentes objetivos e hipótesis que dan los primeros conocimientos del tema, así como fundamenta el marco teórico, en la segunda sección presenta los aspectos metodológicos, en la tercera sección presenta los resultados, seguidamente en la cuarta sección presenta la discusión del tema, luego en la quinta sección expone las conclusiones, seguidamente en la sexta sección se dan las recomendaciones pertinentes y en la séptima sección se adjunta las referencias bibliográficas y los anexos.

Señores miembros del jurado se espera que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

Índice

	Página
Paginas preliminares	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	13
1.1. Realidad problemática	16
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	27
1.4. Formulación del problema	61
1.5. Justificación del estudio	63
1.6. Hipótesis	64
1.7. Objetivos	66
II. Método	68
2.1. Diseño de investigación	69
2.2. Variables, operacionalización	70
2.3. Población y muestra	74
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	75
2.5. Método de análisis de datos	79
2.6. Aspectos éticos	79
III. Resultado	80
IV. Discusión	126
V. Conclusión	135
VI. Recomendaciones	138
VII. Referencias	141

ANEXOS	149
Anexo A. Matriz de consistencia	150
Anexo B. Instrumento de medición de las variables	152
Anexo C confiabilidad de la variable	155
Anexo D Base de datos del estudio	161
Anexo E valides de expertos del contenido de los instrumentos	164
Anexo F artículo científico	177

Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional	69
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral	70
Tabla 3	Población del estudio	73
Tabla 4	Validez de contenido del instrumento de clima organizacional por juicio de expertos	74
Tabla 5	Estadístico de fiabilidad del instrumento de clima organizacional	75
Tabla 6	Validez de contenido del instrumento de desempeño laboral por juicio de expertos	76
Tabla 7	Estadístico de fiabilidad del instrumento de desempeño laboral	77
Tabla 8	Escalas y baremos de la variable la desempeño laboral	77
Tabla 9	Niveles de clima organizacional	78
Tabla 10	Niveles de clima organizacional	79
Tabla 11	Niveles de autonomía	79
Tabla 12	Niveles de cohesión	80
Tabla 13	Niveles de confianza	81
Tabla 14	Niveles de presión	82
Tabla 15	Niveles de apoyo	83
Tabla 16	Niveles de reconocimiento	84
Tabla 17	Niveles de equidad	85
Tabla 18	Niveles de innovación	86
Tabla 19	Niveles de desempeño laboral	84
Tabla 20	Niveles de planificación	85
Tabla 21	Niveles de responsabilidad	86
Tabla 22	Niveles de iniciativa	87
Tabla 23	Niveles de oportunidad	88
Tabla 24	Niveles de calidad de trabajo	89

Tabla 25	Niveles de confiabilidad y discreción	91
Tabla 26	Niveles de relaciones interpersonales	93
Tabla 27	Niveles de cumplimiento de las normas	95
Tabla 28	Pseudo R cuadrado de la Hipótesis General	97
Tabla 29	Presentación de los coeficientes de clima organizacional en el desempeño laboral en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima	98
Tabla 30	Pruebas de razón de verosimilitud de primera hipótesis específica	100
Tabla 31	Pseudo R cuadrado de la primera hipótesis específica	101
Tabla 32	Presentación de los coeficientes de clima organizacional en la planificación en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima	102
Tabla 33	Pruebas de razón de verosimilitud de segunda hipótesis específica	103
Tabla 34	Pseudo R cuadrado de la segunda hipótesis específica	101
Tabla 35	Presentación de los coeficientes de clima organizacional en la responsabilidad en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima	102
Tabla 36	Pruebas de razón de verosimilitud de tercera hipótesis específica	103
Tabla 37	Pseudo R cuadrado de la tercera hipótesis específica	104
Tabla 38	Presentación de los coeficientes de clima organizacional en la iniciativa en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima	105
Tabla 39	Pruebas de razón de verosimilitud de cuarta hipótesis específica	106
Tabla 40	Pseudo R cuadrado de la cuarta hipótesis específica Pruebas de razón de verosimilitud de quinta hipótesis específica	107
Tabla 41	Presentación de los coeficientes de clima organizacional en la oportunidad en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima	108

Tabla 42	Pruebas de razón de verosimilitud de quinta hipótesis específica	
	Pseudo R cuadrado de la quinta hipótesis específica	109
Tabla 43	Presentación de los coeficientes de clima organizacional	110
Tabla 44	en la calidad del trabajo en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima	
	Pruebas de razón de verosimilitud de sexta hipótesis específica	111
Tabla 45		
	Pseudo R cuadrado de la sexta hipótesis específica	112
Tabla 46	Presentación de los coeficientes de clima organizacional	113
Tabla 47	en la confiabilidad y discreción en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima	
		114
Tabla 48	Pruebas de razón de verosimilitud de séptima hipótesis específica	115
Tabla 49	Pseudo R cuadrado de la séptima hipótesis específica	116
Tabla 50	Presentación de los coeficientes de clima organizacional en las relaciones interpersonales en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima	117
Tabla 51		
	Pruebas de razón de verosimilitud de octava hipótesis específica	118
Tabla 52		120
Tabla 53	Pseudo R cuadrado de la octava hipótesis específica	
	Presentación de los coeficientes de clima organizacional en el cumplimiento de normas en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima	123

Lista de figuras

		Página
Figura 1	Niveles de clima organizacional	72
Figura 2	Niveles de clima organizacional	75
Figura 3	Niveles de autonomía	76
Figura 4	Niveles de cohesión	77
Figura 5	Niveles de confianza	78
Figura 6	Niveles de presión	79
Figura 7	Niveles de apoyo	80
Figura 8	Niveles de reconocimiento	81
Figura 9	Niveles de equidad	82
Figura 10	Niveles de innovación	83
Figura 11	Niveles de desempeño laboral	84
Figura 12	Niveles de planificación	85
Figura 13	Niveles de responsabilidad	86
Figura 14	Niveles de iniciativa	87
Figura 15	Niveles de oportunidad	88
Figura 16	Niveles de calidad de trabajo	89
Figura 17	Niveles de confiabilidad y discreción	90
Figura 18	Niveles de relaciones interpersonales	91
Figura 19	Niveles de cumplimiento de las normas	92

Resumen

La investigación es importante porque los resultados permiten el tomar decisiones que contribuyan a la mejora del Clima organizacional y el desempeño laboral; el objetivo fue determinar la influencia del Clima organizacional en el desempeño laboral de las enfermeras del Servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2017.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo bajo el enfoque cuantitativo. Fue una investigación básica que se ubica en el nivel explicativo. El diseño de la investigación fue no experimental: causal correlacional. La población estuvo conformada por 50 profesionales de enfermería. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios debidamente validados y confiables.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba de contraste fue que, con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.000 frente al α igual 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula; además la prueba del Pseudo R cuadrado, se estaría presentando la dependencia porcentual del clima organizacional con el desempeño laboral, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke. El valor de R cuadrado de Nagelkerke indica que el modelo propuesto explica el 66% de la varianza de la variable dependiente (0.660). Es decir, la variabilidad del desempeño laboral se debe en 66% al clima organizacional.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral, planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad

Abstract

This paper is important because the results allow decisions to be made that contribute to the improvement of organizational climate and work performance; The objective was to determine the influence of organizational climate on the work performance of the nurses of the Hematology Service of the National Institute of Health of the Child Lima 2017.

The methodology used for the elaboration of this thesis was under the quantitative approach. It was a basic research that is located at the causal descriptive and correlational level. The research design was non-experimental: transversal: correlational. The population consisted of 50 nursing professionals. The survey was used as a technique and two duly validated and reliable questionnaires were used as instruments.

Among the most important results obtained with the contrast test was that, with the data of the variable it is possible to show the dependence and the presented model would be given by the statistical value of p_value 0.000 against the equal α 0,05, reason why Rejects the null hypothesis; In addition to the Pseudo R squared test, the percentage dependence of the organizational climate with the labor performance, in which the Nagelkerke coefficient is presented, would be presented. The R squared value of Nagelkerke indicates that the proposed model explains 66% of the variance of the dependent variable (0.660). That is, the variability of teacher performance is due to 66% of the organizational climate.

Key words: Organizational climate, job performance, planning, responsibility, initiative, opportunity

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Hoy por hoy, el concepto de clima organizacional es un tema que despierta el interés de múltiples profesionales y disciplinas; a partir de su misma razón de ser en los contextos organizacionales reconocen la importancia del estudio del fenómeno, en el que priman las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto. (Vega, 2006, p.331).

El enorme impacto de la propuesta de Katz y Kahn (1999) ha generado toda una revolución conceptual en la organización, transformando el interés tradicional y específico de la psicología industrial por la satisfacción, la moral laboral y el desempeño, en otro más general y dinámico que considera la organización como un contexto ambiental de los comportamientos individuales y grupales.

Toda organización tiene propiedades o características que poseen otras organizaciones, sin embargo, cada una de ellas tiene una serie exclusiva de esas características y propiedades. El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran, y esto es considerado como el clima organizacional. (Hitos de Ciencias Económico Administrativas 2004,27-78. El 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. (Pérez A. Evaluación del Desempeño Laboral, 2009 p1)

A nivel Internacional Desde 1988 el Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional (cinterfor-oit) en Uruguay, y a partir del año 1995 el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (conocer) de México se han convertido en dos de las principales instituciones dedicadas al estudio del desempeño laboral a nivel mundial. (Salas, Díaz, Pérez. Revista Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, vol26, Cuba dic-2012,)

La Escuela Nacional de Salud Pública en Cuba tiene experiencia de aplicación en diferentes investigaciones de este instrumento propuesto por la OPS/OMS. Es de señalar que en los resultados obtenidos se demuestra que, el adecuado o inadecuado clima organizacional en las instituciones de salud repercute considerablemente en el desempeño de los profesionales y en la práctica de los directivos (Rev. Cubana Salud Pública vol.39 no.2 Ciudad de La Habana abr.-jun. 2013),

Se encontraron varios estudios de investigación en clima organizacional realizados en diferentes áreas de una organización dentro de ella se encontró un estudio realizado al hospital de Yopal Colombia con el objetivo de evaluar si el modelo en la intervención del clima organizacional era efectivo en cuanto al nivel de trabajo en porcentaje en relación al aumento del personal y el diseño de perfiles para cada cargo, con la intervención se logró fortalecer el trabajo en equipo, la comunicación, las relaciones interpersonales y los factores que probablemente generaron un ambiente agradable facilitando el desarrollo y cumplimiento de las tareas. (Sandoval 2004 p78-82)

A nivel Nacional se encontraron muchos estudios relacionados con clima organizacional y desempeño laboral, son pocos estudios relacionados con el clima organizacional y desempeño laboral en el área de la salud, Ica aplicó un estudio titulado El clima organizacional percibido por los trabajadores del Hospital tuvo un puntaje promedio de 164 es decir un clima por mejorar. El 12.9% de trabajadores percibió un clima saludable. De las dimensiones estudiadas, el clima que se percibió fue por mejorar, excepto en identidad, dimensión en la cual se tuvo, en promedio, un clima saludable. Sin embargo, la identidad según grupos ocupacionales, tuvo un clima por mejorar en el grupo de enfermeras, técnicos, otros profesionales y artesanos. (Del Rio y otros 2013)

El Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja - es una institución de salud especializada y de Alta complejidad que atiende niños, niñas y adolescentes, referidos de otros Hospitales a nivel nacional, el Instituto cuenta

con profesionales de la salud altamente calificados donde El proceso de atención empieza por consulta externa de pacientes referidos en las especialidades de Cardiología y Cirugía Cardiovascular, Cirugía neonatal compleja, Neurocirugía, Atención integral del paciente quemado, hematología y Trasplante de Médula ósea y el área de hospitalización de todas las especialidades descritas. El estudio de investigación lo desarrollare en el área de hematología donde se atiendes pacientes con problemas hematológico de sangre como leucemias, anemias aplasicas y otros. El recurso humano del personal es relativamente joven donde se a observando ausentismo laboral, falta de identificación con el servicio, ya que no participan en las reuniones mensuales, no cumplen con las normas, miden su tiempo de salida, se resisten a cambios y a veces intercambios de palabras con la jefatura etc.

Es por ello que se hace este estudio con el propósito de conocer cómo influye el clima organizacional en las dimensiones del desempeño laboral de los profesionales de enfermería, una vez identificadas se podrá elaborar un plan de mejora como propuesta al servicio, teniendo como principal finalidad alcanzar un mejor ambiente laboral.

1.2. Trabajos previos

Internacionales

Conchago (2015) en su investigación titulada *Estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Eugenio Espejo de Quito*, tuvo como objetivo determinar la influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Eugenio Espejo de Quito. Se determinó una muestra de 40 enfermeras del servicio de emergencia. La información se obtuvo por medio de encuesta y la aplicación del test de escala de estrés en enfermería. Se concluyó: El estrés laboral es una realidad presente en el servicio de emergencia; el promedio general en el test de escala de estrés en enfermería (NSS) es de 2,6 que significa que el personal está expuesto muy frecuentemente a estresores, la sumatoria es de 89 puntos en

promedio, que califica como altos niveles de estrés. Las repercusiones del estrés en el desempeño laboral se manifiestan en el deficitario trato que brindan a los pacientes, el 65% de enfermeras tratan de manera indiferente a los pacientes y el 5% tratan mal a los pacientes. El 25% de enfermeras no responden a y el 53% de enfermeras solo a veces responden a las inquietudes de los pacientes. El 80% de enfermeras aplican a veces las normas de bioseguridad y el 70% de enfermeras aplican a veces las normas de bioética.(p.10)

Fuentes (2015) en su investigación titulada *Comportamiento individual y clima organizacional*, tuvo como objetivo establecer la manera en que el comportamiento individual de las enfermeras interviene en el clima organizacional de los hospitales privados de la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos. La investigación fue de tipo descriptivo. Los sujetos se determinaron como enfermeras, con edades entre veinticinco a cincuenta años, las cuales poseen diverso nivel académico, desde enfermera auxiliar a licenciatura en enfermería, que poseen diferente nivel jerárquico de acuerdo su capacidad y antigüedad. El instrumento empleado para este estudio consiste en una boleta de opinión, establecida por un cuestionario de 19 preguntas basadas en dos variables, con un número de diez indicadores para la primera variable y nueve para la segunda. Se concluyó: La influencia del comportamiento individual en el clima organizacional es importante debido a que cada persona opera como un ser único que estimula su entorno y a la vez es estimulado de acuerdo a su percepción. Por lo que se encuentra influencia registrada a través de datos estadísticos. De acuerdo al clima organizacional, se estableció que el tipo de clima no es participativo, a pesar ser un ambiente positivo, no obstante se desconsideran los criterios de los trabajadores, así mismo se perciben carencias como el crecimiento dentro de la organización y planes de acción en caso de accidentes e incidentes que no permiten que se englobe en un clima organizacional modelo.(p.17)

Gálvez (2015) en su investigación titulada *Elementos que influyen en el clima organizacional del personal de un hospital privado ubicado en la cabecera departamental de Zacapa*, tuvo como objetivo analizar qué elementos influyen en

el clima organizacional de los colaboradores del Hospital Privado ubicado en la cabecera departamental de Zacapa. La investigación fue de tipo descriptiva. Se pudo recopilar la información por medio de un cuestionario dirigido para el nivel administrativo y operativo, el instrumento constaba de 20 preguntas de selección múltiple, con opción de respuesta de tipo Likert. Se identificaron los sujetos de estudio, los cuales se comprendieron gerencia administrativa 1 y 29 personal operativo para un total de 30 colaboradores, los cuales se encuentran entre los 18 y 50 años. Se concluyó que el clima organizacional de los colaboradores del hospital es favorable por los resultados obtenidos, ya que lo ponderaron entre consultivo y participativo. Los elementos que influyen en el clima organizacional de los colaboradores son si el trabajo llena todas sus necesidades, si tienen organizado su trabajo, sentirse orgulloso del trabajo que realiza dentro del Hospital, una relación agradable con sus demás compañeros, la comunicación interna dentro de su área de trabajo, incentivos y recompensas que puedan cumplir todas sus necesidades para que sean unas mejores personas y empleados dentro del mismo.(p.31)

Martín (2015) en su investigación titulada *Influencia de la estabilidad laboral en el desempeño del trabajador de enfermería. Estudio realizado en el Hospital Nacional de Chimaltenango, Guatemala. Enero-mayo 2015*, tuvo como objetivo determinar la influencia de la estabilidad laboral en el desempeño del trabajador de enfermería en el Hospital Nacional de Chimaltenango, Guatemala. El estudio fue de tipo descriptivo de corte transversal con un abordaje cuantitativo, con una muestra de 60 personas. Se concluyó: Entre los aspectos organizacionales que influyen en la estabilidad laboral en el desempeño de enfermería están el salario, el tipo de contrato que no permite tener un salario mensual constante sino a veces los pagos se retrasan, falta de prestaciones laborales, desmotivación para continuar estudiando, salarios bajos y a pesar de todo esto hay motivación para realizar el trabajo y también existe temor a perder el contrato de trabajo. De las condiciones internas que influyen en la estabilidad laboral de forma positiva, está el valor que dan al desempeño laboral del personal de enfermería, las capacitaciones constantes, hay trabajo en equipo y el ambiente físico de la institución que es agradable. La inestabilidad laboral produce insatisfacción,

temor, baja productividad laboral, no tener derecho a conservar el trabajo, bajos ingresos económicos inaccesibilidad a continuar estudios.(p.45)

Pérez (2013) en su investigación titulada *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*, tuvo como objetivo identificar la relación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público. La investigación fue cuasi experimental descriptivo correlacional, con una muestra de 30 participantes. Se concluyó: gran parte de la población de médicos y enfermeras no cumplen con los estándares de capacitación, facilitan atención de baja calidad y proporcionan escasas contribuciones, adaptaciones y estrategias que contribuyan tanto a la prestación del servicio, como a la respuesta ante el cambio. A su vez, se detectó un amplio porcentaje de profesionales de la salud con baja necesidad de permanecer en la organización y mínimo sentimiento de obligación hacia el cumplimiento de las normas institucionales, lo cual se refleja en el ausentismo, rotación interna o externa del personal así como en la falta de apego a las normas o reglas que rigen a la institución. Sin embargo, las áreas de oportunidad no son aisladas, existen relaciones que permiten entender con mayor facilidad la problemática y conocer cuáles son las acciones adecuadas para resolverla, logrando modificar no uno, si no todos los aspectos afectados. Conjuntando las áreas de oportunidad se detectó que los médicos que presentaron un bajo compromiso normativo, presentan también, un bajo desempeño y mayores necesidades de capacitación. Mientras que las enfermeras que mostraron mayor compromiso organizacional obtuvieron menores puntajes en la calidad en atención médica y técnica así como, menor aportación a la organización. Al indagar con mayor profundidad en lo que respecta a capacitación del personal de salud, se detectó, de acuerdo a los testimonios ofrecidos por los médicos, que, la organización no cuenta con programas propios de adiestramiento, lo cual dificulta su desarrollo en esta área.(p.27)

Nacionales

Llagas (2017) realizó un trabajo titulado *motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima Perú* tuvo como objetivo determinar la relación de la motivación con el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima- 2015. Utilizó el método Hipotético-deductivo, el tipo de investigación fue sustantiva, nivel de investigación descriptivo correlacional. El diseño utilizado fue no experimental y de corte transversal con enfoque cuantitativo, sus dimensiones de la variable desempeño laboral fueron responsabilidad, calidad de trabajo, trabajo en equipo y compromiso, la población de estudio estuvo conformada por 30 profesionales de enfermería del servicio de neonatología. Los resultados obtenidos fueron que el 30.00% del personal presentan un nivel alto en la motivación, un 46.67% un nivel medio y un 3.33% un nivel bajo. Y con respecto al desempeño laboral, el 36.67% del personal presentan un nivel eficiente, el 40.00% un nivel regular y el 23.33% un nivel deficiente, en cuanto a la dimensión calidad de trabajo manifestaron las enfermeras que el 16.67% del personal perciben un nivel deficiente, el 33.33% un nivel regular y el 50.00% un nivel eficiente, en la dimensión calidad de trabajo. Respecto a la comprobación de la hipótesis se observa en la tabla 18 un valor del coeficiente Spearman de (0.850) representado este resultado como fuerte con una significancia estadística de $p=0.000$ y siendo este menor al nivel propuesto de 0.01, podemos decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto existe una relación directa y positiva ($r= 0.850$) con la variable desempeño laboral de la Enfermera del servicio de Neonatología.(p.12)

Fernández (2016) realizó un estudio titulado *Estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015 Lima Perú*, planteó como propósito determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional en enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015. Es un estudio sustantivo, el diseño fue no experimental de corte transversal y tuvo un enfoque cuantitativo. Se encuestó a 80 profesionales en enfermería. El muestreo

fue no probabilístico intencional. Se aplicó un cuestionario para el estrés y un cuestionario para el desempeño laboral de las profesionales de enfermería. Para el análisis de los datos se usó el método hipotético deductivo, en cuanto a las dimensiones de desempeño laboral trabajo con tres dimensiones aspectos ligados a la gestión cuyos indicadores fueron la planificación y el cumplimiento de normas., otra de sus dimensiones fue la aspectos ligados a la productividad cuyos indicadores fueron iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo y la última dimensión que se trabajó para ese estudio fue los aspectos ligados a la persona donde sus indicadores fueron confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y responsabilidad. En la investigación se concluyó que existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral ($p=0.000<0.05$) del profesional en enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015, siendo ésta de tipo inversa y alta ($r = -0.778$), es decir que a mayor estrés laboral, entonces menor desempeño laboral, es decir que a mayor estrés laboral, entonces menor desempeño laboral.(p.22)

Ortega (2016) en su tesis titulada *Liderazgo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II EsSalud Huánuco-2016*, tuvo como objetivo determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital II EsSalud Huánuco-2016. Se realizó un estudio de tipo descriptivo-observacional, transversal y prospectivo; el muestreo fue no probabilístico; se utilizó como instrumentos, el cuestionario de liderazgo para identificar el liderazgo predominante de los directivos, el democrático, autoritario, centrado en las tareas o centrado en las relaciones; asimismo se utilizó el cuestionario de desempeño laboral, para evaluar a los profesionales de enfermería. Para la contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística Tau-B de Kendall para las variables ordinales y el Chi Cuadrado de Paerson, para las variables nominales, y hallar la relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral. Resultados: Se comprobó relación significativa entre el liderazgo autoritario ($X^2=7,532$ y $p=0,023$), el liderazgo centrado en las tareas ($X^2 = 4,756$ y $p=0,029$) y el desempeño laboral. Además, se encontró relación significativa entre el liderazgo autoritario con el desempeño administrativo ($X^2=7,532$ y $p=0,023$) y el desempeño en docencia ($X^2= 7,532$ y $p=0,023$). Se

comprobó también una relación significativa entre el liderazgo centrado en las tareas con el desempeño administrativo ($X^2= 4,756$ y $p=0,029$) y el desempeño en docencia ($X^2= 4,756$ y $p=0,029$). Se concluyó: Existe relación significativa entre el liderazgo autoritario, el liderazgo centrado en las tareas y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia. Existe relación significativa entre el liderazgo autoritario y el desempeño administrativo y el desempeño en docencia de los profesionales. Existe relación significativa entre el liderazgo centrado en las tareas y el desempeño administrativo y el desempeño en docencia de los profesionales.

Rivera (2016) en su tesis titulada *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma 2015*, tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico en el Hospital Felix Mayorca Soto de Tarma 2015. El método usado fue de tipo cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal; la población estuvo conformada por 30 trabajadores asistenciales. La técnica de recolección de información fue de encuesta mediante el instrumento tipo cuestionario. Los resultados fueron que existe asociación y por tanto influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral situación que se determinó con un 70% favorablemente acerca de su clima organizacional siendo el puntaje promedio total de 168.73 puntos de una escala de 250 puntos, asimismo satisfechos laboralmente evidenciados por un puntaje pro medio total de 112.67 puntos de una escala de 180 puntos, con la prueba exacta de Fisher las diferencias observadas son significativas ($p=0.012$). Con esto, se rechaza la hipótesis nula H_0 de que no existe asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Se infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.(p.21)

Falcón y Vergaray (2015) en su tesis titulada *Clima organizacional del departamento de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima*, tuvieron como objetivo determinar el nivel del clima organizacional en el

departamento de enfermería del servicio de emergencia del Hospital en estudio, de los cuales se desprenden cuatro objetivos específicos orientados al logro del objetivo general. El enfoque fue cuantitativo, el tipo de estudio fue básico, el diseño fue descriptivo simple. Como instrumento para la recolección de datos se utilizó el inventario de Clima organizacional del Mg. Aniceto Elías Aguilar Polo (2011). Se consideró una población de 83 profesionales de salud (enfermería) del área de emergencia del hospital en estudio que abarca los dos turnos de atención asistencial. Como resultado se evidencia que el clima organizacional es medianamente favorable a un 78.3% y desfavorable a un 21.7%, esto indica que se puede aplicar diversas metodologías para poder mejorar el ambiente laboral. Se concluyó a partir de este estudio que el área de enfermería necesita tener una mejor comunicación además de interactuar y motivar al personal para así tener un mejor ambiente laboral en el servicio.(p.11)

Sánchez y Ríos (2015) en su tesis titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echegaray-Trujillo, 2015*, tuvieron como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía, de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal; donde se trabajó con una población universo de 27 enfermeras; los instrumentos utilizados fueron: El primero, para medir el clima organizacional por Hackman y Oldham y el segundo para medir la satisfacción laboral fue elaborado por Sonia Palma Carrillo. Los resultados muestran un 41% en el nivel alto y un 59% en el nivel medio en clima organizacional y en satisfacción laboral se obtuvo un nivel alto con 52% y un nivel medio con 41% y nivel bajo 7%. Concluyendo que el clima organizacional tiene relación altamente significativa con la satisfacción laboral según la prueba de Pearson $P=0.76$.(p.23)

Blanco (2015) en su trabajo de investigación titulado *el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en las enfermeras de un hospital del nivel III Lima 2015*, tuvo como propósito determinar la influencia que existe entre el clima organizacional en el desempeño laboral, fue de tipo básica nivel explicativo bajo un diseño no experimental transversal su muestra fueron 80 enfermeras de

un hospital . Los resultados fueron que existe una influencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral con cada una de sus dimensiones planificación, responsabilidad, oportunidad ,iniciativa, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción , relacione interpersonales y cumplimiento a las normas, llegando a concluir que el clima organizacional influye de manera significativa en cada una de las dimensiones del desempeño laboral ,otra conclusión fue que el clima organizacional influye en un 68% en el desempeño laboral debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.680) de la varianza de clima organizacional y desempeño laboral.(p.27)

Barón (2013) en su tesis titulada *Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención Red Chiclayo – MINSA 2012*, tuvo como objetivo determinar y describir los factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención Red Chiclayo – MINSA 2012. La investigación fue cuantitativa de diseño descriptivo transversal. La población y muestra de estudio estuvo conformada por las enfermeras que trabajan en las 13 Microredes de Salud de la Red Chiclayo de la Gerencia Regional de Lambayeque, siendo un total de 54 enfermeras. Se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, auto elaborado, el cual estuvo dividido en dos etapas: la primera enfocada a los factores motivacionales intrínsecos con 7 preguntas y la segunda a los factores motivacionales extrínsecos con 13 preguntas. Se concluyó: Los factores motivacionales presentes en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención Red Chiclayo – MINSA. Están divididos en extrínsecos e intrínsecos. Los factores motivacionales extrínsecos presentes en el desempeño laboral son: remuneración, entorno laboral, supervisión y seguridad laboral. El factor motivacional extrínseco presente en el desempeño laboral enfermero con mayor porcentaje es el de seguridad laboral, considerando que el 70% de enfermeras están expuestas a riesgos ocupacionales. El factor motivacional intrínseco presente en el desempeño laboral, con más alto porcentaje es el logro, 44% de enfermeras buscan la identificación con su sede de trabajo y alcanzar todas sus metas y objetivos propuestos.(p.31)

1.3. Teorías relacionadas al tema

Bases teóricas del clima organizacional

Definición de clima organizacional

Armenteros y Sanchez (2015), manifestaron que el clima organizacional se define como las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general.

Méndez (2015) comentó que el clima organizacional es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud, determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo; que las percepciones de los individuos son compartida en los procesos organizacionales, desde políticas, remuneración, estilos de liderazgo y relaciones interpersonales. Es decir, como un atributo del hombre que permite analizar sus comportamientos y también sus percepciones y los significados que construye del clima organizacional.

Chiavenato (2011) explicó:

Que a través del clima organizacional se expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influyen en su conducta. Específicamente se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes. El clima organizacional es alto y

favorable en las situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y se elevan la moral; es bajo y desfavorables en las situaciones que frustran estas necesidades. En el fondo, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y a su vez, recibe influencia entre el estado motivacional de las personas y el clima organizacional. (p. 74).

Se refiere a que el ambiente es un factor que influye en el trabajador cuya percepción se traduce en comportamiento organizacional, de allí que si existen externamente situaciones favorables de motivación obtendremos un clima organizacional favorable.

Escuelas sobre el clima organizacional

Escuela Gestalt.

Brunet (2004) mencionó que se centra en la organización de la percepción, se entiende que el todo es diferente a la suma de sus partes. Esta corriente aporta dos principios de la percepción del individuo, porque capta el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo, crea un orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento. La escuela Gestalt asegura que los sujetos comprenden el mundo que los rodea, ya que se basan en criterios percibidos e inferidos en función de la forma en que ven al mundo, es decir que lo que perciben en su trabajo y entorno es lo que influye en su comportamiento. También, que los individuos se adaptan al medio porque no tienen otra opción.

Escuela funcionalista.

De acuerdo con Brunet (2004), el pensamiento y el comportamiento del individuo dependen del ambiente que los rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio; en esta corriente de pensamiento las personas que laboran interactúan con su medio y participan en la determinación del clima de éste.(p.11)

Brunet (2004) señaló como regla general, que las escuelas gestalista y funcionalista que se dedican al estudio de clima organizacional poseen un nivel de equilibrio que los individuos tratan de obtener en la organización que laboran, es decir si un empleado percibe algo negativo en el clima de su empresa, tendrá tendencia a que su comportamiento esté a la defensiva, de manera que este crea un equilibrio en el medio que labora, ya que en una situación tal requiere estar a la defensiva.(p.12)

Escuela estructuralista.

De acuerdo con Martín (1999), esta escuela propuso que el comienzo del clima está en los aspectos objetivos del contexto del trabajo, es decir, la centralización o la descentralización de la toma de decisiones, tamaño de la organización, la tecnología que se usa, los niveles jerárquicos, la regulación del comportamiento individual de los integrantes de la empresa, sin que ello implique la negación de la personalidad de cada individuo en la significación de la dinámica organizacional.

Escuela humanista.

Según Martín (1999), consideró que el clima es el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su medio ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales de los individuos y las de la organización.

Escuela sociopolítica y crítica.

Para Martín (1999), estas escuelas sostienen que el clima organizacional representa un concepto global que integran todos los componentes de una organización, destacando las actitudes subyacentes, los valores, las normas, los sentimientos que tienen los integrantes a su organización.

Teorías del clima organizacional

Teoría de Rensis Likert (1965)

La teoría de Likert (1965, p.58), estableció que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, la reacción estará determinada por la percepción. Existen algunos factores que influyen en la percepción del clima organizacional como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional. Asimismo, establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influye en la percepción individual del clima, las cuales son:

Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Comprende la estructura organizativa y administrativa como las reglas, decisiones, competencias y las actitudes.

Variables intermedias: orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales.

Variables finales: surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad. Están orientada a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, niveles de costos, calidad y utilidades.

La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de clima organizacional, así como de cuatro sistemas:

Clima autoritario: conformado por el sistema I, el cual es autoritario-explotador y el sistema II, que es autoritario-paternalista.

Clima autoritario – explotador: se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, percibiéndose temor, castigos, amenazas, ocasionalmente recompensas, la satisfacción de las necesidades permanece en niveles psicológicos y de seguridad y la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula. Las decisiones y objetivos se toman únicamente por alta gerencia. En este tipo de clima se presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices e instrucciones específicas.

Clima autoritario – paternalista: se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados; la mayor parte de las decisiones la toma la alta gerencia, pero algunas se toman en los niveles inferiores. Se utilizan las recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores y se manejan mecanismos de control, los cuales pueden delegarse a niveles intermedios e inferiores. En este clima, la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados. Sin embargo, se da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado; pueden desarrollarse, grupos informales, pero éstos no siempre reaccionan a los fines de la organización.

Clima participativo: conformado por el sistema III, el cual es consultivo y el sistema IV, que es el de participación en grupo.

Clima consultivo: se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados. Se permite a los empleados a tomar decisiones específicas, y se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima, utilizándose recompensas y castigos sólo ocasionalmente. La comunicación es descendente. Hay interacción moderada de tipo superior – subordinada, y a veces un alto grado de confianza. El control se delega de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores. Pueden generarse grupos informales, pero éstos pueden negarse o resistirse a los fines de la organización.

Este tipo de clima presenta dinamismo y la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

Clima de participación en grupo: aquí existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones están diseminados en toda la organización, la comunicación fluye de forma ascendente – descendente y lateral. La motivación de los empleados se da por su participación e implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación de rendimiento en función de los objetivos. Las relaciones de trabajo entre supervisor – supervisado se basa en la amistad y la confianza y las responsabilidades son compartidas; asimismo, los grupos formales e informales son frecuentemente los mismos. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo, siendo este el medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

Esta teoría es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional debido a que postula el surgimiento y establecimiento de un clima participativo, es decir, será necesario asumir este tipo de clima lo que permitirá una óptima percepción de los trabajadores hacia el ambiente laboral, afirmando de esta manera, que aquella organización que emplee métodos que aseguren la realización de sus fines y aspiraciones de sus miembros, tendrán un clima positivo y finalmente alcanzaran un mejor rendimiento dentro de la organización.

Teoría de “X” y “Y” – Douglas McGregor (1960)

La teoría “X”: basada en el antiguo modelo de amenazas y la presunción de mediocridad de masa, se asume que los individuos tienen tendencia natural al ocio y que el trabajo es una forma de castigo, lo cual presenta dos necesidades urgentes para la organización: la supervisión y la motivación. Debido a esta tendencia humana al rehuir el trabajo, la mayor parte de las personas tienen que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización. El ser humano común prefiere que lo dirijan, quiere soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que

nada su seguridad. Esto es consecuencia, de la naturaleza de las organizaciones industriales de su filosofía, política y gestión.

La teoría "Y": los directivos consideran que sus subordinados encuentran en su empleo una fuente de satisfacción y que se esforzarán siempre por lograr los mejores resultados para la organización, siendo así, que las empresas deben liberar las aptitudes de sus trabajadores en dichos resultados. El esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego o el descanso; las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule y les permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas; las personas no sólo aceptarán responsabilidad sino tratarán de obtenerla.

Como resultado del modelo de la teoría "Y", se ha concluido en que si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuadas para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración.

Teoría de las dimensiones - Pritchard y Karasick (1973)

Estos autores se esforzaron por medir el clima organizacional a través de once dimensiones consideradas independientes, descriptivas y relacionadas con la teoría perceptual del clima organizacional, las cuales se nombran a continuación:

Autonomía: referida al grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.

Conflicto y Cooperación: referida 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.

Relaciones Sociales: referido al tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.

Estructura: cubre las directrices, consignas y políticas que pueden emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.

Remuneración: se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (los salarios, beneficios sociales, etc.)

Rendimiento: referido a la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.

Motivación: apoyada en los aspectos motivaciones que desarrolla la organización en sus empleados.

Estatus: referidos a las diferencias jerárquicas (superiores – subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.

Flexibilidad e innovación: cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

Centralización de la toma de decisiones: analiza de qué manera la empresa delega el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

Apoyo: basado en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Características del clima organizacional

Según Pelaes (2010, p26)) algunas características del clima organizacional son las siguientes:

Tiene cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales,

pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional.

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

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

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

Afecta las diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima. El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicaciones de un mal clima laboral. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral desmejorado. La forma de atacar estos problemas, por lo tanto, puede ser difícil, dado que implica realizar modificaciones en el complejo de variables que configura el clima organizacional.

Por su parte, Moreno (2005) citado en Bolaños (2015), afirmó que el clima organizacional se caracteriza porque: a) es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales; b) los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa; c) el clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores; d) los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes; e) diferentes variables estructurales de la empresa afecta el clima de la misma, a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima; y, f) problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir sus empleados pueden estar insatisfechos.

Factores del clima organizacional

Son diversos los factores que pueden determinar el clima organizacional, es decir, el ambiente en el cual las personas reflejan las percepciones del contexto en donde laboran e interactúan con los distintos miembros de la organización.

Factores psicológicos individuales.

De acuerdo con Ucros (2011):

Los tres (03) procesos que el individuo tiene en la organización: 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; y 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 situaciones, según sus construcciones personales de significados, entre los cuales se encuentran la autonomía individual, grado de satisfacción, motivación, sentido de pertenencia, compromiso y

lealtad con los objetivos, responsabilidad en el desempeño y disposición al cambio, entre otros (p. 93).

Por lo tanto, en el conjunto de propiedades del ambiente laboral percibidas directamente o indirectamente por los colaboradores, se encuentran una serie de factores psicológicos individuales a partir de los cuales se construye una especie de fuerza que influye en la conducta de cada trabajador, su forma de interrelacionarse socialmente con los demás miembros de la organización, sus sentimientos y el sentido de pertenencia.

Factores grupales.

Se refiere a todos aquellos elementos que llevan al individuo a obtener una percepción colectiva y compartida por los integrantes del grupo, destacándose según Ucros (2011):

Los aspectos sociales de la tarea que pueden convertirse en una fuente de satisfacción permanente generando crecimiento personal, tolerancia, cooperación y a respetar las diferencias. Además, los factores grupales son fundamentales para crear 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. Entre estos factores destacan: el espíritu de cooperación; confianza en el jefe; relaciones interpersonales, desarrollo de trabajo en equipo, liderazgo y valores colectivos (p. 94).

Existen factores grupales del clima organizacional que influyen a las personas y que pueden mejorar o empeorar las relaciones que se desarrollan dentro de la empresa, condicionan los estilos de liderazgo, circundan a las situaciones problemáticas que se puedan producir en la entidad y determinan las relaciones laborales.

Por tanto, tanto los factores individuales como los grupales pueden promover o minimizar la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo, lo cual hace necesaria la ejecución de evaluaciones del clima organizacional para determinar los factores clave, además de aquellos que son responsables de optimizar el rendimiento laboral.

Factores organizacionales.

Obedecen a las características propias de cada entidad y afectan al clima organizacional y, por consiguiente, al comportamiento de los colaboradores. Entre estos factores Ucros (2011) destacó: “la comunicación y difusión de políticas, modelo de toma de decisiones, estructura organizacional, nivel jerárquico y su influencia en el cargo, riesgos laborales e institucionales, infraestructura física, equipamiento tecnológico y dotación de insumos” (p. 94).

Estructura.

Ucros (2011) mencionó que la estructura “hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel” (p. 96). Por lo tanto, una apropiada estructura organizacional podría mejorar o no el flujo de las comunicaciones, los controles aplicados sobre el trabajo, el ambiente laboral, las relaciones y los niveles jerárquicos, entre otros factores que se reflejan en el desempeño de las personas en el trabajo.(p.8)

Responsabilidad.

La responsabilidad es un factor del clima organizacional que va ligado a la autonomía en la ejecución de las actividades encomendadas y según Bravo (2013) “tiene una estrecha relación con el tipo de supervisión que se ejerza sobre las misiones dadas a los trabajadores” (p. 16). Entonces, si se está desarrollando la actividad que produce placer, la labor siempre será importante y responsable, manteniendo la idea de que se está aportando un grano de arena a la organización, lo cual estará íntimamente vinculado al grado de autonomía asignada, los desafíos que propone

la actividad y el compromiso que se asume para obtener mejores resultados.

Recompensa.

Resulta fundamental para cada trabajador la recepción de una contraprestación monetaria similar al esfuerzo y dedicación que ha impreso a la labor desempeñada. Según Ucros (2011):

Un salario justo y apropiado, acorde con la actividad desarrollada, constituye el primer incentivo en una relación laboral. Es importante no olvidar que a pesar de que el salario justo y los resultados del trabajo logren el equilibrio esperado, los humanos “reclaman” reconocimiento adicional. (p. 96).

En este sentido, las recompensas constituyen un factor determinante a la hora de solicitar rendimientos laborales superiores, ya que una persona al realizar un trabajo con excelencia espera obtener una remuneración acorde con el esfuerzo que ha realizado, además del merecido reconocimiento por la labor ejecutada.

Desafíos.

Según Bravo (2013), “en la medida que la organización promueva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda entidad” (p. 16). Por lo tanto, cada uno de los retos que aparezcan durante la ejecución del trabajo se constituye en un desafío, cuya debida canalización contribuye a ir adaptando a la organización a las circunstancias que se vayan presentando y, simultáneamente, a generar ventajas competitivas.

Relaciones.

Concentran el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano dentro de la organización, incluyen el cómo los individuos pueden trabajar en grupos y según Ucros (2011):

Se fundamentarán en el respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y la cooperación, con sustento en base a la efectividad, productividad, utilidad y obediencia, todo en límites precisos, sin que se torne excesivo y llegue a dar lugar al estrés, acoso laboral (mobbing) y otros inconvenientes de este estilo (p. 96).

En efecto, las relaciones incluyen al conjunto de características estables que determinan la interacción entre los individuos y la empresa. Influyen en el desarrollo y desempeño de las actividades laborales, la forma de trato, los reconocimientos, la comunicación, el desarrollo y capacitación del personal, entre otros. Adicionalmente, pueden aumentar el nivel de entendimiento, generar información efectiva, relaciones satisfactorias y disminuir los conflictos, mediante la conservación de actitudes de respeto, objetividad, trabajo en equipo, sociabilidad y adaptación.

Cooperación.

Según Bravo (2013), “está relacionada con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la empresa” (p. 17). Por consiguiente, a través de la cooperación los miembros de la organización podrán obtener un espíritu de ayuda, plegado de apoyo mutuo entre los diferentes niveles jerárquicos de la empresa. Además, el trabajo en equipo maximiza las fortalezas individuales y minimiza sus debilidades, lo que lleva a desempeñarse en una atmosfera eficiente, dinámica y productiva.

Estándares.

Se refieren a cómo los miembros de una entidad perciben los patrones que se han fijado para la productividad y según Ucros (2011):

Los estándares establecen un parámetro o patrón que indica su alcance y cumplimiento. En la medida que sean fijados con sentido de racionalidad y ante todo de que puedan ser logrados sin exagerar los esfuerzos necesarios para ello, los miembros del grupo percibirán estos, con sentido de justicia y de equidad (p. 97).

Por tanto, mediante los estándares se establecen las especificaciones que deben ser utilizadas consistentemente como reglas, guías y comportamientos específicos de acción que son necesarios para asegurar que las metas y los objetivos preestablecidos sean alcanzados por la organización.

Conflicto.

Para Bravo (2013):

Siempre será generado por las desavenencias entre los miembros de un grupo. Este sentimiento bien podrá ser forjado por motivos diferentes: relacionados con el trabajo o bien con lo social y podrá darse entre trabajadores de un mismo nivel o en la relación con jefes o superiores. (p. 17).

En efecto, el conflicto es un sentimiento que puede presentarse entre los jefes, colaboradores o entre ambos, debido a la presencia de desacuerdos que deben salir a la luz y no permanecer escondidos o disimulados, para evitar que puedan convertirse en un problema mayor.

Identidad.

Es considerado como un sentimiento de pertenencia a la organización, el cual lleva a los miembros de la organización a sentirse valiosos. Según Ucros (2011) “hoy día se conoce como sentido de pertenencia y es el orgullo de pertenecer a la empresa, ser miembro activo de ella y tener la sensación de estar aportando sus esfuerzos por lograr los objetivos de la organización” (p. 98).

De esta forma, el compromiso que un empleado desarrolle frente a la organización es una gran ayuda para el logro de las tareas individuales y de los objetivos de la organización. Los empleados que no se identifican con lo que hacen o con la empresa, pueden ser multiplicadores de una mala imagen. Por el contrario, si un trabajador está convencido que la organización es buena y que le

da beneficios es una persona que realmente luchará en pro de las metas de la empresa y lo que necesitan las organizaciones es que su fuerza laboral esté unida y trabaje en equipo.

Trabajo en equipo.

Es una de las condiciones laborales que más influye en los colaboradores de forma positiva estimulando su rendimiento debido a que permite, según Esteves (2013) que:

Haya compañerismo para obtener buenos resultados; ya que normalmente genera entusiasmo para que el resultado sea satisfactorio. El compañerismo se logra cuando hay trabajo y amistad. En los equipos de trabajo, se elaboran unas reglas, que se deben respetar por todos los miembros del grupo. Son reglas de comportamiento establecidas por los miembros del equipo (p. 54).

Es así que, el compañerismo involucra las normas que se generan en los equipos de trabajo y proporcionan a cada individuo una base para predecir el comportamiento de los demás y preparar una respuesta apropiada, en donde los procedimientos empleados permiten regular las situaciones como unidad organizada así como las funciones de los miembros individuales, proveen una fuerza que integra al grupo expresada en solidaridad y sentido de pertenencia, además de la posibilidad de que todos compartan valores, actitudes y patrones de conducta comunes, capaces de unificar esfuerzos.

Satisfacción al cliente.

Pelaes (2012) afirmó:

Brindar satisfacción al cliente implica generar una experiencia de compra que satisfaga, atender las necesidades del cliente conforme éste espera que se le atienda y lograr que todo aquello vinculado con el producto aumente su utilidad o valor para el cliente (p. 98).

Por consiguiente, permite desarrollar en los usuarios una percepción positiva de la organización, obtener un servicio superior a sus expectativas y sentar las bases para tener un comportamiento futuro que vaya a favor de la organización.

Liderazgo.

Según Esteves (2013) un buen ambiente de trabajo es aquel que:

Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan, y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permite y fomenta el éxito (p. 62).

Evidentemente, un clima laboral bajo la influencia de un buen liderazgo permite que el empleado sienta que sus necesidades y proyectos individuales se realizan, promueve la motivación por el trabajo, aumenta la participación de todo el grupo, la productividad, la identificación con la empresa, genera sinergia entre el equipo de trabajo y cooperación. Por lo tanto, un buen liderazgo influye sobre los comportamientos de los colaboradores porque facilita la mediación entre las actitudes y expectativas de las personas. Al contrario si el tipo de dirección que se ejerce va en detrimento de las expectativas que pretende alcanzar el individuo tanto personal como grupal en la organización, se afecta el desarrollo y alcance de los objetivos que pretende alcanzar la organización y se genera insatisfacción.

Valores.

Sánchez y García (2013) afirmaron que “los valores hacia el trabajo son las representaciones cognitivas de necesidades universales expresadas en metas transituacionales que se organizan en forma jerárquica y que se manifiestan en el entorno laboral” (p. 10).

Entonces, los valores dentro del clima organizacional engloban comportamientos humanos basados a su vez en escalas de valores individuales y

por lo general son compartidas por todos los integrantes de una organización, lo cual, a su vez, está íntimamente vinculado con la escala de valores determinada por la dirección de cada entidad con miras a condicionar la conducta general.

Tecnología.

Según Esteves (2013):

La tecnología produce un aumento en la autonomía y la complejidad de la tarea mientras que libera al trabajador de aquellas actividades rutinarias permitiéndole hacer labores más especializadas y significativas. Los resultados obtenidos dependerán de 1) A mayor tiempo de uso, mejores actitudes 2) A mayor nivel de conocimientos y formación, mayor conocimiento de la utilidad 3) A mayor entrenamiento para el manejo de los sistemas tecnológicos se generaran actitudes más positivas. (p. 71).

Por lo cual, la tecnología influencia al clima organizacional debido a que puede generar una ruptura de esquemas tradicionales, posibilita una mayor flexibilización e integración de los procesos, produce un reajuste de las fuentes de empleo y exige que los colaboradores se encuentren constantemente actualizados y debidamente capacitados para realizar sus labores.

Comunicación.

Según Pelaes (2010):

Una comunicación defensiva se caracteriza por la baja confianza y la baja cooperación entre las personas, en ella hay una actitud autoprotectora y a menudo un lenguaje legalista que califica las alternativas y estipula cláusulas para la huida en caso de que las cosas salgan mal. La comunicación respetuosa es propia de personas maduras, se respetan entre sí, pero quieren evitar la posibilidad de confrontaciones desagradables, de modo que se comunican con diplomacia, aunque no con empatía. Cuando hay alta confianza y cooperación, se logra la sinergia gracias a la comunicación efectiva y se estimula la creatividad. (p. 102).

De esta manera, la comunicación afecta directamente el clima de las organizaciones y, si se maneja correctamente, permite a las personas sentirse cómodas y apreciar la empresa en la que trabajan. Un buen diálogo genera confianza y credibilidad y esto a su vez, impacta en la productividad. La clave para que los empleados se sientan contentos, cómodos, confiados y seguros, se encuentra en la comunicación, la cual es capaz de estimular el sentido de pertenencia, disminuir la rotación de personal y mejorar la imagen del negocio. Decir las cosas a tiempo y con claridad es una forma de comunicación altamente valorada.

Organización.

Según Sánchez y García (2013):

Hace referencia a si existen o no métodos operativos y establecidos de organización del trabajo. ¿Se trabaja mediante procesos productivos? ¿Se trabaja por inercia o por las urgencias del momento? ¿Se trabaja aisladamente? ¿Se promueven los equipos por proyectos? ¿Hay o no hay modelos de gestión implantados? (p. 12).

Este factor, está muy relacionado con la estructura debido a que incluye la forma como se agrupan y dividen las actividades, además de los niveles jerárquicos utilizados en el desempeño del trabajo, los procesos empleados, la secuencia de acciones y la sincronización de los recursos que son consumidos en el desarrollo de la gestión.

Técnicas para mejorar el clima organizacional

Niño, Arciniegas y Barrera (2009, p. 29) mencionaron que se deben proponer modelos que orienten a la implementación de estrategias para fortalecer el desarrollo humano, mejorando la percepción que los trabajadores puedan tener respecto a su ambiente laboral.

Vallejo (2008) indicó que para mejorar el clima organizacional, aumentar la motivación y el compromiso de los trabajadores en una determinada organización, es posible sólo si la empresa, en todos los niveles de la organización, trasmite a las personas el respeto y la valoración hacia su trabajo, así como la preocupación por la adecuación de las condiciones laborales a su situación personal en la medida de lo posible.

Baguer (2009) señaló que algunas de las estrategias para un buen clima organizacional están en: (a) la conciliación en el trabajo con la vida familiar, (b) las prestaciones de tipo social, satisfacción en el puesto de trabajo y (d) la calidad directiva o liderazgo.

Gan y Berbel (2007) manifestaron que si la organización desea mejorar el clima organizacional debe considerar la importancia del contenido del trabajo tanto en su nivel de realización individual como en su dimensión relacional y comunicativa, porque ésta va a ser la que condicione el ambiente social de la empresa. Dado que el clima organizacional es afectado por las acciones del administrador y los integrantes del grupo de trabajo, al mejorar el liderazgo administrativo y las prácticas operacionales mejorará el clima. Para ello, según Méndez (2015), los grupos de trabajo podrían emprender las siguientes actividades:

1. Conocerse mejor unos a otros mediante eventos rutinarios o periódicos programados durante horas hábiles o después de éstas.
2. Aclarar expectativas mutuas en cuanto al desempeño del trabajo.
- 3 Definir y alinear el grupo de trabajo en torno a los objetivos y las aspiraciones en común.
4. Inspirar a los integrantes del equipo reconociendo sus logros.
5. Programar reuniones con regularidad para intercambiar información sobre los avances hacia los objetivos y el aprendizaje.
6. Fortalecer los sistemas de administración organizacional, especialmente aquellos que promuevan eficiencia en el trabajo.
7. Monitorear los avances de las actividades programadas y ejecutadas.

8. Usar los errores como oportunidades para aprender a hacer las cosas mejor. Independientemente de las medidas que tomen los administradores u otros integrantes de un grupo de trabajo, éstos deben comunicarse eficazmente entre sí en formas que fomenten entendimiento y aprendizaje. (pp. 40-41).

Gómez, Cardy y Balkin (2000) citados en Méndez (2015), señalaron que para el mejoramiento de un clima organizacional se debe disponer de canales de comunicación que proporcionen a los empleados el acceso a información importante de la empresa, la oportunidad de presentar sus ideas y sentimientos.

Dimensiones del clima organizacional

Según Koys y Decottis (1991) citados en Palacios y Vargas (2015), las dimensiones del clima organizacional son ocho: la autonomía, la cohesión, la confianza, la presión, el apoyo, el reconocimiento, la equidad e innovación.

Dimensión 1: Autonomía.

Percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad necesaria para la toma de decisiones con respecto a procedimientos del trabajo, metas y prioridades.

Dimensión 2: Cohesión.

Percepción de las relaciones entre los trabajadores dentro de la organización, la existencia de una atmosfera agradable, de confianza y proporción de ayuda en la realización de las tareas.

Dimensión 3: Confianza.

La percepción de la libertad para comunicarse abiertamente con los superiores, para tratar temas sensibles o personales con la confianza suficiente de que esa información no será violada o usada en contra.

Dimensión 4: Presión.

La percepción que existe de acuerdo a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de tareas.

Dimensión 5: Apoyo.

La percepción que tienen las personas acerca del respaldo y tolerancia dentro del comportamiento en la institución, esto incluye el aprendizaje de los errores por parte del trabajador, sin miedo a las represalias de sus superiores o compañeros de trabajo.

Dimensión 6: Reconocimiento.

La percepciones que tienen las personas dentro de la organización respecto a la recompensa que reciben, por su contribución a la institución.

Dimensión 7: Equidad.

La percepción que los trabajadores tienen acerca de, si existen reglamentos equitativos y claros dentro de la institución.

Dimensión 8: Innovación.

La percepción que se tiene cerca del ánimo que se tiene para asumir riesgos, ser creativos y asumir nuevas áreas de trabajo en donde tenga o no experiencia.

Bases teóricas del desempeño laboral**Definición de desempeño laboral**

Según Robbins y Judge (2013, p. 28) el desempeño laboral es 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. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor

esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Dessler y Varela (2011, p. 18), indicaron que se refiere a la fuerza laboral con la que un empleado realiza sus actividades para trabajar en alcanzar las metas organizacionales, es como un trabajador realiza sus tareas desarrollando y poniendo en práctica sus habilidades y capacidades.

Chiavenato (2009), expuso que el desempeño es “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” (p. 236). En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción.

Palací (2005) citado en Pérez (2013), definió el desempeño laboral como “el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo” (p. 155).

Teorías del desempeño laboral

Teoría de la expectativa de Vroom

Víctor Vroom, afirmó que la fuerza de una tendencia a actuar de una manera depende de la fuerza de expectativa, que proporcione cierto resultado que el individuo encuentra atractivo. En términos más prácticos, esta teoría asegura que un empleado se sentirá motivado para hacer un gran esfuerzo si cree que con esto tendrá una buena evaluación de desempeño que le de recompensas de la organización que satisfagan sus metas personales.

Robbins y DeCenzo (2009, p. 27) propusieron para su explicación tres tipos de relaciones: a) relación de esfuerzo y desempeño: probabilidad percibida de que ejercer cierto esfuerzo llevará al desempeño; b) relación de desempeño recompensa: grado en el que el individuo cree que desenvolverse a cierto nivel le

traerá el resultado deseado; y, c) relación de recompensa y metas personales: grado en el que las recompensas de la organización satisfacen las necesidades o metas personales del individuo, así como el atractivo que tengan para él.

La clave de esta teoría está en comprender las metas de los individuos y el vínculo entre esfuerzos y desempeño, desempeño y recompensa y, recompensa y satisfacción de la metas individuales.

Teoría de condicionamiento operante de Skinner

Según Robbins y DeCenzo (2009, p. 26), presentó una postura conductista en la que asevera que el reforzamiento condiciona el comportamiento, es decir, la conducta es causada por el ambiente, en esta teoría se ignora los sentimientos, actitudes, esperanzas, es decir todo lo que se refiere al comportamiento interior del individuo y se concentra únicamente en lo que le sucede a una persona cuando realiza una actividad; así, el comportamiento es el producto de los estímulos que se reciben del mundo exterior y, se puede predecir con exactitud las acciones de los individuos, ya que, depende de los reforzadores y, cualquier consecuencia viene acompañada de una respuesta, aumenta la probabilidad de que se repita la conducta.

Los reforzadores pueden ser positivos y, consisten en las recompensas que se dan por la actividad realizada que provocan cambios en el comportamiento, generalmente, en el sentido deseado; ya que no solo forma el comportamiento, sino que además enseña.

Así, los refuerzos negativos están constituidos por las amenazas de sanciones, que en general producen un cambio en el comportamiento pero en forma impredecible e indeseable. El castigo como consecuencia de una conducta indebida no implica la supresión de hacer mallas cosas, ni tampoco asegura que la persona esté dispuesta a comportarse de una forma determinada.

Teoría del establecimiento de metas de Locke.

De acuerdo con Robbins y DeCenzo (2009, p. 19), a finales de la década de 1960, se relaciona claramente con el mundo del trabajo. Edwin Locke propuso que las intenciones de trabajar por una meta son un motivador importante, es decir, la motivación primaria en el trabajo puede definirse a partir del deseo de lograr una meta determinada, ya que, las metas indican a los empleados lo que se tienen que hacer y cuánto esfuerzo hay que invertir, así, las metas específicas aumentan el desempeño; y las metas difíciles, cuando se aceptan, producen un desempeño mayor que las fáciles manteniendo constantes factores como la capacidad y la aceptación de las metas; ya sea participando en la fijación de metas propias de forma individual o en conjunto.

Las personas se desenvuelven mejor cuando se les da retroalimentación sobre el avance hacia las metas, como una guía de comportamiento; sin embargo la retroalimentación personal, aquella en la cual el empleado vigila su propio progreso, siendo éste motivador aún más poderoso que la retroalimentación de origen externo.

Características del desempeño laboral

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre el desarrollar su trabajo. Según Furnham (2000) citado en Cayetano (2015, p. 11), las características del desempeño laboral son las siguientes:

Adaptabilidad: Se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

Comunicación: Se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades del (los) receptor (es).

Iniciativa: Se refiere a la intensión de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

Conocimiento: Se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

Trabajo en equipo: Se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.

Estándares de trabajo: Se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.

Desarrollo de talento: Se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

Potencia el diseño del trabajo: Se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. A la capacidad de reconfigurar adecuadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento y flexibilidad de las personas.

Maximizar del desempeño: Se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

Importancia del desempeño laboral

Para Robbins y Judge (2013, p.15) el desempeño laboral:

Es importante para el desarrollo administrativo, conociendo puntos débiles y fuertes del personal, conocer la calidad de cada uno de los colaboradores, requerida para un programa de selección, desarrollo administrativo, definición de funciones y establecimiento de base racional y equitativa para recompensar el desempeño.

Esta técnica es importante porque permite determinar y comunicar a los colaboradores la forma en que están desempeñando su trabajo y en principio, a elaborar planes de mejora.

Otro uso importante de las evaluaciones al colaborador, es el fomento de la mejora de resultados. En este aspecto, se utilizan para comunicar a los colaboradores como están desempeñando sus puestos o cargos y, proponer los cambios necesarios del comportamiento, actitud, habilidades, o conocimientos.

Factores que determinan el desempeño laboral

Competencias.

Una competencia, según Santos (2008) es:

El conjunto sinérgico de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores, basado en lo ideal demostrado, asociado a un desempeño superior del trabajo y de la entidad, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios. Es requerimiento

esencial que esas competencias sean observables, medibles y que contribuyan al logro de los objetivos de la entidad. (p. 2).

Entonces, una competencia es el conjunto de habilidades y conocimientos que permiten un mejor desempeño del trabajador según las exigencias y objetivos de la organización.

Existen diferentes competencias las cuales están desarrolladas en varios niveles en cada persona, sin embargo hay competencias intelectuales y emocionales que claramente permiten un desempeño más eficaz. Así mismo las competencias permiten la ejecución de una tarea de forma integrada por lo que se pueden alcanzar mejores resultados. Según Cuesta (2001) citado en Espaderos (2016), el desempeño exitoso de los recursos humanos, y en esencial el de los directivos, “incluye no solo conocimientos y habilidades para hacer el trabajo (saber hacer) sino también actitudes, valores y rasgos personales vinculados al buen desempeño del mismo (querer hacer)” (p. 7).

Ambiente de trabajo.

Según Espaderos (2016), los estímulos del ambiente también influyen en el desempeño, este mismo tiene diversos fundamentos los cuales entre ellos se puede componer la información, situaciones, recursos físicos, recursos financieros, recursos humanos entre otros, los cuales producen resultados en la forma de trabajar de las personas.

Para que una persona se sienta bien, debe de sentirse bien consigo misma y con todo lo que le rodea. Por lo que las organizaciones deberían de medir y conocer su ambiente laboral en todo momento, ya que esto puede afectar significativamente los resultados y puede generar bajas en cuanto al desempeño del mismo y la producción de la organización.

Además, el que pueda optimizar su desempeño se deberá en gran parte a su ambiente físico, cómodo y adecuado diseño del lugar de trabajo. Esto permite un mejor desarrollo de sus actividades y su satisfacción en el cumplimiento de objetivos de la empresa. Estas condiciones las debe de crear principalmente el ente encargado del mismo.

Administración del desempeño.

El buen desempeño de los colaboradores depende de la productividad de la organización es por ello que es necesario establecer procesos que determinen como se va a llevar a cabo.

Ivancevich (2005) citado en Espaderos (2016), definió la administración del desempeño como un “proceso por el que los ejecutivos, gerentes y supervisores alinean el desempeño de los trabajadores con las metas de la empresa” (p. 258). Una estrategia útil es alinear los objetivos de los colaboradores como los objetivos de la organización para lograr un desempeño superior, esto es fundamental.

Así mismo la administración del desempeño brinda ayuda para la toma de decisiones, tal como explicaron Robbins, Coulter, Huerta, Rodríguez, Amaru, Varela y Jones (2009) “un sistema de administración de desempeño, que es un proceso que establece normas y evalúa a los empleados para tomar decisiones de recursos humanos objetivas, así como proporcionar documentación que apoye estas decisiones” (p. 464). Esto permitirá proponer nuevas acciones que respalda la evaluación de desempeño logrando así tener mejoras en la gestión del talento humano.

Evaluación del desempeño laboral

Fincowsky (2014, p.15), indicó que la evaluación del desempeño se refiere a un proceso que permite confrontar el resultado que se obtuvo den relación de una actividad o rol a desarrollar, donde se puede medir la eficiencia y eficacia de cómo fueron puestos en práctica.

Dessler y Varela (2011, p.12), comentaron que es calificar el desempeño, ya sea el pasado o el actual de un colaborador en relación a los estándares.

Para Chiavenato (2011, p.32), la evaluación del desempeño un proceso para identificar, medir y poder administrar el desempeño de un trabajador dentro de la organización. Teniendo en cuenta que la identificación se basa en el análisis de puestos, la medición que es el elemento crucial y central del sistema de evaluación, midiendo en comparación a estándares objetivos y la administración que es una actividad dedicada al desarrollo del capital humano en su área.

Por su parte, Alles (2006) citado en Espaderos (2016, p.22), definió tres etapas fundamentales para realizar el análisis del desempeño del personal las cuales son las siguientes:

Etapa inicial de fijación de objetivos: este donde se establecen los requerimientos principales del puesto y sus factores (comportamientos, competencias) prioritarias para un año de objetivos. Esto debe de estructurarse a través de una reunión para establecer los mismos.

Etapas intermedias o evaluación del progreso: este antes de llegar al periodo final es aconsejable realizar una reunión de progreso para poder realizar un balance de lo ejecutado durante el curso y poder determinar los avances de objetivos establecidos. También se debe de observar el nivel de cumplimiento de los elementos de acuerdo al método de evaluación elegido.

Etapa final: es recomendable efectuar una reunión, supervisado por los jefes y persona a cargo de la evaluación o método establecido.

Chiavenato (2011, p.16) manifestó que cuando se diseña, coordina y se desarrolla adecuadamente la evaluación del desempeño trae beneficios, los más comunes se dan con relación a tres personas en específico:

Beneficios del gerente: además de brindar con medidas que mejoran el estándar de desempeño y ofrecer un medio para la comunicación con el personal, además evalúa el comportamiento a través de un sistema de un sistema de medición según su objetividad.

Beneficios a las personas con relación a la evaluación del desempeño: conocen las medidas para la mejora su desarrollo y realizan una autoevaluación y crítica personal sobre sí mismos, además permite conocer los aspectos del comportamiento que la organización valora, así mismo las expectativas del líder en cuanto a las áreas de fortaleza y oportunidad.

Beneficios para la organización: dinamiza su política de recursos humanos a través de oportunidades de desarrollo para sus empleados, estímulos a la productividad y mejoras en las relaciones de trabajo, también evalúa el potencial humano a corto, mediano y largo plazo y define la contribución de cada colaborador con las acciones referentes según su capacidad.

Desempeño del personal de enfermería

Según Urresta (2015), el desempeño se considera como la conciencia de la satisfacción o insatisfacción del trabajo, el desempeño del personal de enfermería debe evidenciarse en el área de trabajo con el cumplimiento de los lineamientos de la unidad funcional o departamental, se basa en la proporción de la atención integral a los usuarios de los servicios de salud que se fundamentan en los conocimientos del área todos con la finalidad de aportar en el cuidado del paciente y lograr su mejoría y recuperación.

Ariza (2009) considera que “el desempeño del personal de enfermería se basa en el desarrollo de las actividades con el profesionalismo, donde se reflejan los conocimientos, habilidades, destrezas, responsabilidad y motivación del personal hacia sus pacientes” (p. 93).

Para que el personal de enfermería pueda desempeñar sus actividades o funciones de manera adecuada debe estar motivado, por lo que en caso de existir insatisfacción en el lugar de trabajo el rendimiento del personal será insuficiente, en los centros hospitalarios y áreas de trabajo se debe fomentar la participación del colaborador reconociendo sus logros y aportes para que con la satisfacción obtenido mediante la motivación adecuada puedan aportar con mayor responsabilidad en las tareas fijadas.

Ramos (2015) manifestó que el nivel de responsabilidad que el personal de enfermería tiene en el esquema estructural de los establecimientos para la atención médica está determinada por el rol profesional que asume: proveedor y gestor de cuidados, educador para la salud o investigador de su práctica. Todos estos roles tienen como eje el proceso de atención de enfermería a través de intervenciones generales y específicas, que son determinadas por el nivel de dominio con el que se actúa dentro del equipo multidisciplinario de salud.

El nivel de dominio a su vez se deriva del grado de conocimientos, del juicio crítico y de las competencias que se adquieren según el avance en la formación y del cultivo de los valores éticos, aspectos que requieren considerarse para determinar los límites de la responsabilidad que debe asumir cada integrante como garantía tanto de seguridad como de calidad para quien recibe los servicios.

De acuerdo con Ramos (2015, p. 18), en cualquier nivel donde desempeñen su trabajo las enfermeras ejecutan actividades: Administrativas, asistenciales, docentes y de investigación.

Funciones administrativas: Son las actividades que realiza el personal de enfermería para gestionar los recursos materiales, científicos y técnicos de equipo, o recurso humano necesario y complementario acorde a sus competencias y experiencias, para otorgar los cuidados de enfermería y alcanzar los objetivos de la organización y de los prestadores de servicios.

Funciones asistenciales: Son las actividades que realiza el personal de enfermería acordadas, disponibles o posibles, relacionadas con el cuidado directo o indirecto de las personas, familias y comunidades de acuerdo al ámbito de competencia del personal de enfermería. Desempeñadas en la atención primaria, hospitalaria, de urgencias y especializada. Es la que va encaminada a apoyar al individuo en la conservación de su salud, en la recuperación de los procesos patológicos. Las actividades asistenciales se realizan en el medio hospitalario que es el que más ha dado a conocer a la enfermería. La asistencia en este medio se concreta en las actividades que van a mantener y recuperar las necesidades del individuo deterioradas por un proceso patológico.

Funciones docentes: Actividades que realiza el profesional de enfermería relacionadas a la educación para la salud, la educación continua y para la formación de los recursos humanos para la salud. La enfermería como ciencia tiene un cuerpo de conocimientos propio y específico creándole la necesidad de transmitirlos. Por una parte, la formación de los futuros profesionales. Como profesional sanitario y como parte de sus actividades intervienen en el proceso de educación para la salud, se realizan las siguientes actividades: Educación para la salud, educación sanitaria a personas, familias, núcleos sociales y comunidad, educación del equipo sanitario, capacitando como todos los integrantes para cumplir las actividades de su competencia y formación continuada.

Función de investigación: Son las actividades que realiza el personal profesional de enfermería para aplicar el método científico en sus vertientes cuantitativas o cualitativas para la producción, reafirmación y validación del conocimiento científico de esta disciplina que permitan su aplicación en los servicios de salud basados en la evidencia científica contribuyendo así en las mejores

prácticas del cuidado de enfermería para contribuir a garantizar la calidad en la atención.

La evaluación del desempeño laboral brinda al profesional de enfermería el conocimiento sobre su actuación y la oportunidad de identificar la calidad de sus procesos, una óptima prestación de cuidados, ayudará al usuario, familia y comunidad en la protección, recuperación y rehabilitación de su salud, de igual manera un deficiente desempeño repercutirá de manera negativa en este vínculo.

Dimensiones del desempeño laboral

De acuerdo al Ministerio de Salud (2008), las dimensiones del desempeño laboral son ocho: planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de las normas.

Dimensión 1: Planificación.

Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.

Dimensión 2: Responsabilidad.

Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.

Dimensión 3: Iniciativa.

Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.

Dimensión 4: Oportunidad.

Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.

Dimensión 5: Calidad de trabajo.

Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.

Dimensión 6: Confiabilidad y discreción.

Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.

Dimensión 7: Relaciones interpersonales.

Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.

Dimensión 8: Cumplimiento de las normas.

Califica el cumplimiento de las normas institucionales como: reglamento interno de trabajo, procedimientos, instructivos y otros.

1.4. Formulación del problema**Problema general**

¿Cuál es la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017?

Problemas específicos**Problema específico 1**

¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la planificación del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la responsabilidad del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la iniciativa del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017?

Problema específico 4

¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la oportunidad del desempeño laboral de las enfermeras servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017?

Problema específico 5

¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la calidad del trabajo del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017?

Problema específico 6

¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la confiabilidad y discreción del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017?

Problema específico 7

¿Cuál es la influencia del clima organizacional en las relaciones interpersonales del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017?

Problema específico 8

¿Cuál es la influencia del clima organizacional en el cumplimiento de normas del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

La presente investigación contiene valor teórico, por lo cual se conoció cual es la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de hematología. Bajo la teórica de Koys y Decottis (1991) señalaron que el clima organizacional desde su punto de vista organizacional lo define como las percepciones que tienen los trabajadores de sus experiencias dentro de una organización en para la variable desempeño laboral el Minsa lo define como el comportamiento o conducta del personal de salud en la laboral que realiza en forma particular.

Justificación metodológica

Orientado desde un punto de vista metodológico, la investigación incluye conocimientos válido y confiable basándose en la aplicación del instrumento a través del cuestionario de Escala de Likert para el clima organizacional y sus 8 indicadores de koys y Decottis(1991) adaptado al español por Chan Vega y Cols(2008) y el desempeño laboral fue medida a través de la evaluación del jefe de servicio a través de una lista de chequeo, además servirá para desarrollar investigaciones futuras.

La medición del clima organizacional constituye un elemento esencial en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización en busca del logro de una mayor eficiencia en la institución, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia en el ámbito nacional e internacional. Es cada vez más necesario comprender aquello que influye sobre el desempeño de los individuos en el trabajo, por lo que se delimita al clima organizacional, como el conjunto de percepciones de los trabajadores en relación con las características relativamente estables de la organización que influyen en las actividades, el comportamiento de sus miembros, y en el ambiente psicosocial en el que se

desenvuelven en una organización determinada. (Segredo, García, León y Perdomo, 2015).

Justificación practica

La presente investigación posee relevancia social, ya que va servir para investigar y conocer la percepción que tiene los profesionales de enfermería y como es el desempeño en el servicio, ello beneficiara creando un ambiente favorable, en cuanto a sus dimensiones del clima un profesional con mucha conciencia, responsabilidad comunicación, energía y otros se evidenciara un mejor trabajo en equipo, relaciones interpersonales y una atención de calidad logrando así los objetivos y metas del servicio.

Así mismo sirve para resolver problemas de índole laboral y de comportamiento ya que el conocer, de una forma más cercana a la realidad, las apreciaciones del profesional de enfermería sobre su medio ambiente. El clima organizacional y su influencia en el desempeño ha constituido un instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia en el ámbito nacional e internacional. En estos tiempos cambiantes es cada vez más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo.. (Segredo 2004, p.10)

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

El clima organizacional influye en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.

Hipótesis específicas

Hipótesis específico 1

El clima organizacional influye en la planificación del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.

Hipótesis específico 2

El clima organizacional influye en la responsabilidad del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.

Hipótesis específico 3

El clima organizacional influye en la iniciativa del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.

Hipótesis específico 4

El clima organizacional influye en la oportunidad del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017

Hipótesis específica 5

El clima organizacional influye en la calidad del trabajo del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017

Hipótesis específica 6

El clima organizacional influye en la confiabilidad y discreción del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017

Hipótesis específica 7

El clima organizacional influye en las relaciones interpersonales del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017

Hipótesis específica 8

El clima organizacional influye en el cumplimiento de normas del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.

1.7. Objetivos**Objetivo general**

Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.

Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Determinar la influencia del clima organizacional en la planificación del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la influencia del clima organizacional en la responsabilidad del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la influencia del clima organizacional en la iniciativa del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.

Objetivo específico 4

Determinar la influencia del clima organizacional en la oportunidad del desempeño laboral de las enfermeras del en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.

Objetivo específico 5

Determinar la influencia del clima organizacional en la calidad del trabajo del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.

Objetivo específico 6

Determinar la influencia del clima organizacional en la confiabilidad y discreción del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.

Objetivo específico 7

Determinar la influencia del clima organizacional en las relaciones interpersonales del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.

Objetivo específico 8

Determinar la influencia del clima organizacional en cumplimiento de normas del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.

II. Método

2.1 Diseño de investigación.

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo porque utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (Hernández, Fernández ,Baptista (2014, p.144)

Tipo de investigación

El presente estudio es de nivel explicativo, por el cual pretenden determinar las “relaciones causales “ que permitan explicar por qué se dan los fenómenos o la relación entre dos o más variables o situaciones. Para ello requieren de mayor complejidad Hernández, et al., (2014, p. 158).

Sánchez y Reyes (2006) indicaron:

La investigación es básica, porque lo que vamos a hacer es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos y orientarlos a la búsqueda de nuevos conocimientos, esta investigación no tiene objetivos prácticos específicos, sino tiene el propósito de recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico. (p. 36).

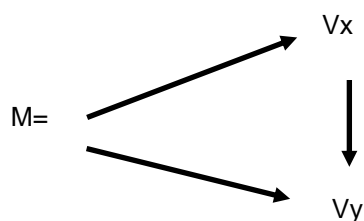
Según el tiempo de ocurrencia fue prospectivo porque los datos fueron recogidos a medida que se comienza a realizar un problema (Soto.2004.p.40).

Según el análisis y alcance de los resultados fue descriptivo porque se recolectaran datos a través de la observación, medición y analizar diferentes variables. (Soto.2004.p.46).

Diseño

Diseño que se utilizo fue no experimental porque no se realizó la manipulación de ninguna de las variables o característica que se estudio , no variando la naturaleza de cada una de ellas (Hernández, et al , 2014, p.152).

A continuación se presenta el diagrama del diseño de investigación que se utilizó para la investigación:



M = Profesionales de enfermería

Vx= Observación de la variable clima organizacional

Vy= Observación de la variable desempeño laboral

2.2. Variables, operacionalización

Definición conceptual de las variables

V1: Clima organizacional

Koys y Decottis (1991) señalaron

Que el clima organizacional es un fenómeno multidimensional que describen las percepciones que tienen los trabajadores de sus experiencias dentro de una organización

V2: Desempeño laboral

Minsa (2009), dice:

Que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de la organización, la cual es necesaria para la organización, tanto en lo profesional como en lo técnico y en las relaciones interpersonales que se crean en atención al proceso de salud. (p.19)

Definición operacional de las variables

V1: Clima organizacional

Estrategias utilizadas para medir la variable clima organizacional, con dimensiones autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad innovación; medido con un instrumento de escala ordinal.

V2: Desempeño laboral

Estrategias utilizadas para medir la variable desempeño laboral, con dimensiones de planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de las normas medido con un instrumento de escala ordinal.

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Autonomía	Percepción del trabajador Autodeterminación responsabilidad Toma de decisiones a procedimiento Metas y prioridades	1, 2,3,4,5		
Cohesión	Percepción de las relaciones Atmosfera agradable Confianza	6,7,8,9,10		
Confianza	Proporción de ayuda Realización de tareas Percepción de libertad Comunicarse abiertamente con los superiores Tratar temas sensibles o personales con la confianza suficiente	11,12,13,14,15	Totalmente en desacuerdo (TED)= 1 En desacuerdo (ED)=2	Alto 148-200 Medio 94-147 Bajo 40-93
Presión	Percepción que exista de acuerdo a estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de tareas	16,17,18,19,20	Ni en acuerdo ni desacuerdo (NDNED)= 3	
Apoyo	Importancia en el éxito de la organización Compromiso con la organización Interés en el avance de la organización	21, 22,23,24,25	De acuerdo(D A)=4	
Reconocimiento	Percepción que tienen las personas acerca del respaldo que reciben por su contribución a la institución	26,27,28,29,30	Totalmente de acuerdo(T DA)=5	
Equidad	Percepción que los trabajadores tienen acerca de, si existen reglamentos equitativos y claros dentro de la institución	31,32,33,34,35,		
Innovación	Percepción animo que se tiene para asumir riesgos Ser creativo, asumir nuevas áreas de trabajo, en donde tenga o no experiencia.	36,37,38,39,40		

Tabla 2

Matriz de operacionalización de variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Niveles y rangos
Planificación	Excelente planificación de actividades planifica con facilidad las actividades Buena planificación aprovecha recursos con criterio Tiene inconveniente para planificar actividades Difícil planificar las actividades	1		
Responsabilidad	Aporta con iniciativa logrando objetivos en la labor que desempeña Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo Cumple con responsabilidades las funciones encomendadas Ocasionalmente asume las funciones encomendadas Falla en los cumplimiento de objetivos trazado-poco compromiso	2	1=Deficiente 2=Regular 3=Bueno 4=muy bueno	Adecuado 30-40 Regular 19-29 Inadecuado 8-18
Iniciativa	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas Con frecuencia utiliza aportes importantes para mejorar el trabajo Se apega a la rutina establecida aveces logra sus objetivos Carece de iniciativa necesita orden para comenzar acciones y logro de obj Apega a la rutina establecida reportando siempre lo existente	3	5=Excelente	
Oportunidad	Entrega sus trabajos en el plazo establecido a veces antes de lo fijado Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en fecha solicitada Entrega trabajo con posterioridad a la fecha pactada No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido No cumple con plazos fijados se observa tiempo perdido	4		
Calidad de trabajo	Realiza excelentes trabajos Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error La calidad de trabajo es solo promedio, algunas veces comete errores no muy significativos. Son mayores los errores que los aciertos en trabajo que realiza Frecuentemente incurre en errores apreciables	5		
Confiabilidad y discreción	Usa la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución. Es prudente y guarda la información que posee de la institución. Sabe diferenciar la información, pero comunica solo lo negativo.	6		

	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar comete indiscreciones involuntarias. Indiscreto nada confiable	
Relaciones interpersonal es	Muestra amabilidad con todos facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza y respeto.	7
	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.	
	No siempre manifiestan buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia.	
	Generalmente no muestran preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros.	
	Es habitualmente descortés en el trato, ocasión quejas y conflictos constantemente	
Cumplimiento de las normas	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución	8
	Casi siempre cumple con las normas de la institución	
	Cumple con las normas, pero requiere que se las recuerde	
	A veces no muestra respeto de la institución	
	No cumple con las normas	

2.3. Población

Población

La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación (P.114)

La población del presente estudio estuvo conformada por 50 profesionales de enfermería de servicio de hematología del Instituto nacional Salud del Niño – san Borja.

Criterios de selección

Se ha tomado en cuenta para el criterio de selección al profesional de enfermería, del servicio de Hematología del instituto Nacional del Niño.

Criterios de inclusión

Los profesionales de enfermería que se encuentran cumpliendo funciones en los servicios de hematología.

Los profesionales de enfermería que dieron su consentimiento para formar parte de la investigación y el llenado voluntario anónimo y confidencial.

Criterios de exclusión

Los profesionales que se encuentran ausentes por algún tipo de enfermedad que pudiera estar influyendo en su rendimiento laboral en el momento de la investigación.

Jefa de enfermeras del servicio de hematología

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

La encuesta consiste en recopilar información de los sujetos de estudio, proporcionado por ellos mismos, opiniones, actitudes o sugerencia (Hernández, et. al 2014, p. 130)

Instrumento:

El cuestionario es un instrumento que se utiliza para la recopilación de información, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir (Hernández, et. al 2014 p.120)

Lista de Chequeo

Se entiende por lista de chequeo (cheks-list) a un listado de preguntas, en forma de cuestionario que sirve para verificar el grado de cumplimiento de determinadas reglas establecidas a priori con un fin determinado.

Uno de los formatos más prácticos y fáciles de usar son aquellos diseñados en forma de cuadro, que permiten un llenado rápido de los distintos casilleros, de acuerdo que se verifique a o no la regla en cuestión. (Diana Bichachi)

Cuestionario de clima organizacional

Ficha Técnica

Autor/es: Koys y decottis (1991), adaptado al español por Chang vega y Cols (2008)

Asprilla u. Saida María, Pulgarín Zulma Constanza

Ramírez G. Sandra Jimena

Objetivo del instrumento: Conocer las percepciones del personal de la organización, respecto al Clima Organizacional

Población a la que se puede administrar: Profesionales de salud

Forma de Administración: Individual

Tiempo de Aplicación: 20 min.

La prueba estuvo conformada por un total de 40 ítems, distribuido en ocho dimensiones.

La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

Totalmente en desacuerdo (TED)= 1

En desacuerdo (ED)=2

Ni en acuerdo ni desacuerdo (NDNED)=3

De acuerdo(DA)=4

Totalmente de acuerdo(TDA)=5

Validez

El presente trabajo empleó la técnica de validación denominada juicio de expertos (crítica de jueces), a través de 3 profesionales expertos en el área de administración y gestión con el grado académico de magister y doctores.

Tabla 4.

Validez de contenido del instrumento de clima organizacional por juicio de expertos

Experto	Nombre y Apellidos	DNI	Aplicable
1	Dr. Abel Rodríguez Taboada	00370757	Aplicable
2	Dra. Violeta Cadenillas Albornoz	08012553	Aplicable
3	Mg. Augusto Fernández Lara	09748659	Aplicable

Nota: Elaboración propia

Confiabilidad

La confiabilidad del cuestionario de la variable clima organizacional fue estimado mediante el estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach, para ello se utilizó el paquete estadístico SPSS version 23.

Se realizó una prueba piloto con 30 Lic. Enfermeros del servicio tph, con el propósito de evaluar el comportamiento del instrumento en el momento de la toma de datos para la consistencia del contenido. Asimismo se utilizó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach para estimar la consistencia interna del cuestionario.

Tabla 5.

Estadístico de fiabilidad del instrumento de clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	30

Nota : Elaboración propia

Tabla 6.

Baremos de la variable clima organizacional

General	Cuantitativo								Cualitativo
	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	Dim5	Dim6	Dim7	Dim8	
148-200	19-25	19-25	19-25	19-25	19-25	19-25	19-25	19-25	Alto
94-147	12-18	12-18	12-18	12-18	12-18	12-18	12-18	12-18	Medio
40-93	5-11	5-11	5-11	5-11	5-11	5-11	5-11	5-11	Bajo

Lista de chequeo de Evaluación del desempeño laboral

Autor/es: Comité Técnico de Clima Organizacional del Ministerio de salud

Objetivo del instrumento: Evaluar el desempeño laboral de los profesionales de enfermería

Población a la que se puede administrar: Profesionales de salud

Forma de Administración: Individual

2.5. Método de análisis de datos

Como el enfoque es cuantitativo se elaboró la base de datos para ambas variables con los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de medición para luego ser procesados mediante el análisis descriptivo e inferencial usando el programa SPSS y el Excel 2010.

Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procedió al análisis estadístico respectivo, en la cual se utilizó el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 22. Los datos fueron tabulados y presentados en tablas y figuras de acuerdo a las variables y dimensiones.

Estadística descriptiva: porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos y tablas de contingencias.

Estadística inferencial: se usó el criterio no paramétrico de regresión logística.

2.6. Aspectos éticos

De acuerdo a las características de la investigación se consideró los aspectos éticos que son fundamentales ya que se trabajaron con profesionales de la salud por lo tanto el sometimiento a la investigación con la autorización correspondiente de parte de la dirección del hospital como de los encuestados por lo que se aplicó el consentimiento informado accediendo a participar en el método.

Asimismo, se mantiene la particularidad y el anonimato, así como el respeto hacia el evaluado en todo momento y resguardando los instrumentos respecto a las respuestas minuciosamente sin juzgar que fueron las más acertadas para el participante.

III. Resultados

3. Análisis descriptivo de los resultados

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 10

Niveles de clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	40,0	40,0	40,0
	Medio	20	40,0	40,0	80,0
	Alto	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

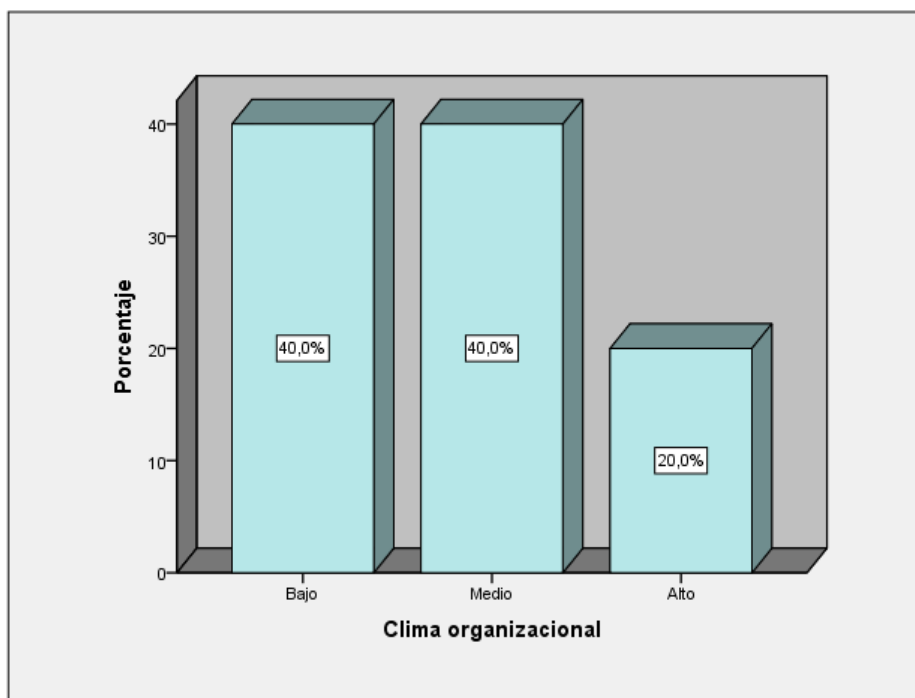


Figura 1. Niveles de clima organizacional

En la tabla 10 y figura 1 se observa que el 40% percibió un nivel bajo, el 40% percibió un nivel medio y el 20% percibió un nivel alto de clima organizacional.

Tabla 11

Niveles de autonomía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	44,0	44,0	44,0
	Medio	14	28,0	28,0	72,0
	Alto	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

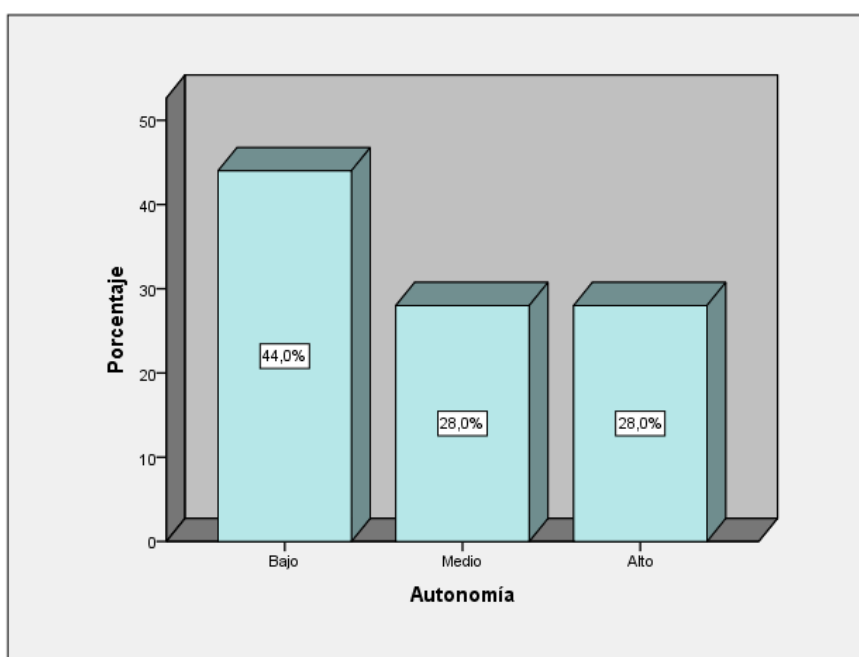


Figura 2. Niveles de autonomía

En la tabla 11 y figura 2 se observa que el 44% percibió un nivel bajo, el 28% percibió un nivel medio y el 28% percibió un nivel alto de autonomía.

Tabla 12

Niveles de cohesión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	36,0	36,0	36,0
	Medio	17	34,0	34,0	70,0
	Alto	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

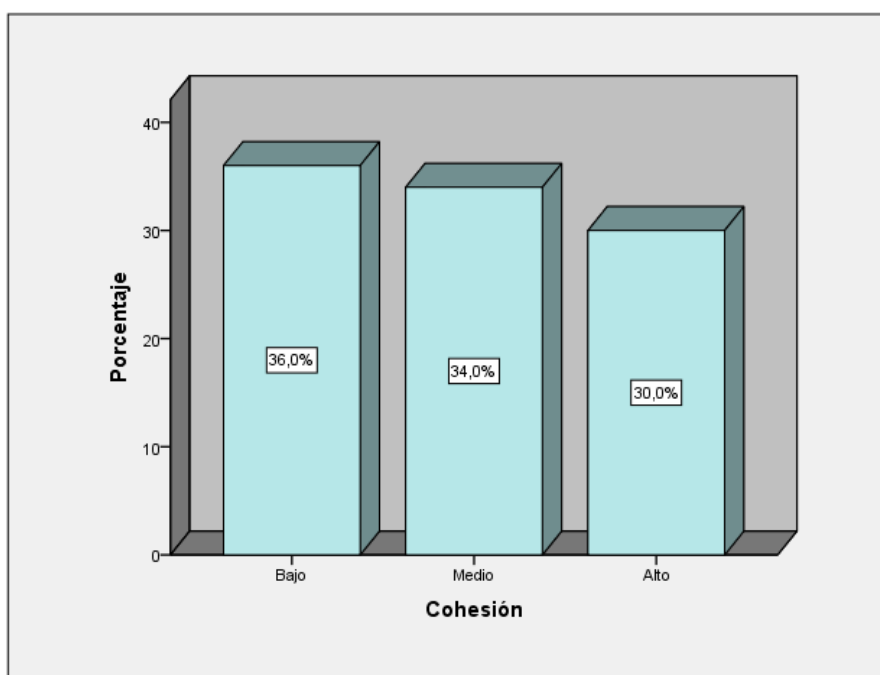


Figura 3. Niveles de cohesión

En la tabla 12 y figura 3 se observa que el 36% percibió un nivel bajo, el 34% percibió un nivel medio y el 30% percibió un nivel alto de cohesión.

Tabla 13

Niveles de confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	40,0	40,0	40,0
	Medio	18	36,0	36,0	76,0
	Alto	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

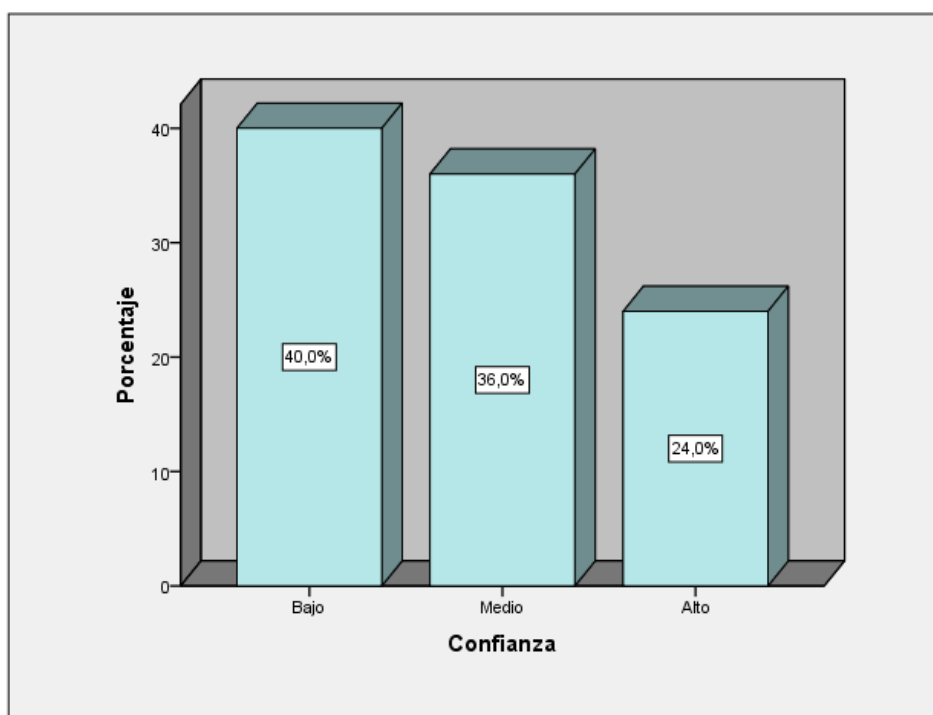


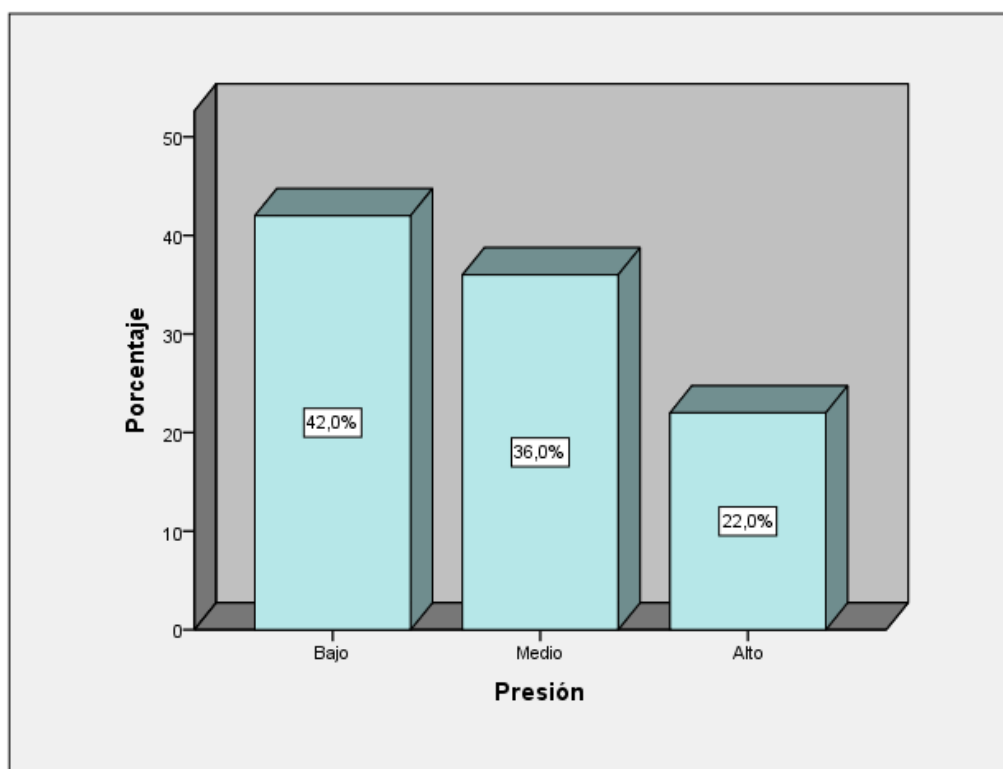
Figura 4. Niveles de confianza

En la tabla 13 y figura 4 se observa que el 40% percibió un nivel bajo, el 36% percibió un nivel medio y el 24% percibió un nivel alto de confianza.

Tabla 14

Niveles de presión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	42,0	42,0	42,0
	Medio	18	36,0	36,0	78,0
	Alto	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

*Figura 5. Niveles de presión*

En la tabla y figura se observa que el 42% percibió un nivel bajo, el 36% percibió un nivel medio y el 22% percibió un nivel alto de presión.

Tabla 15

Niveles de apoyo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	34,0	34,0	34,0
	Medio	22	44,0	44,0	78,0
	Alto	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

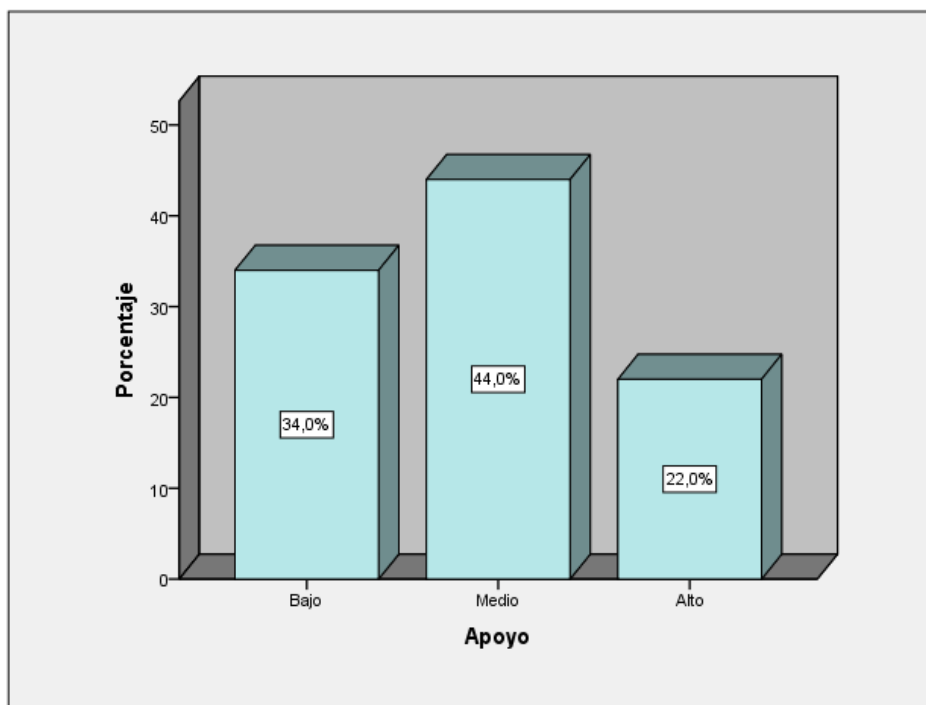


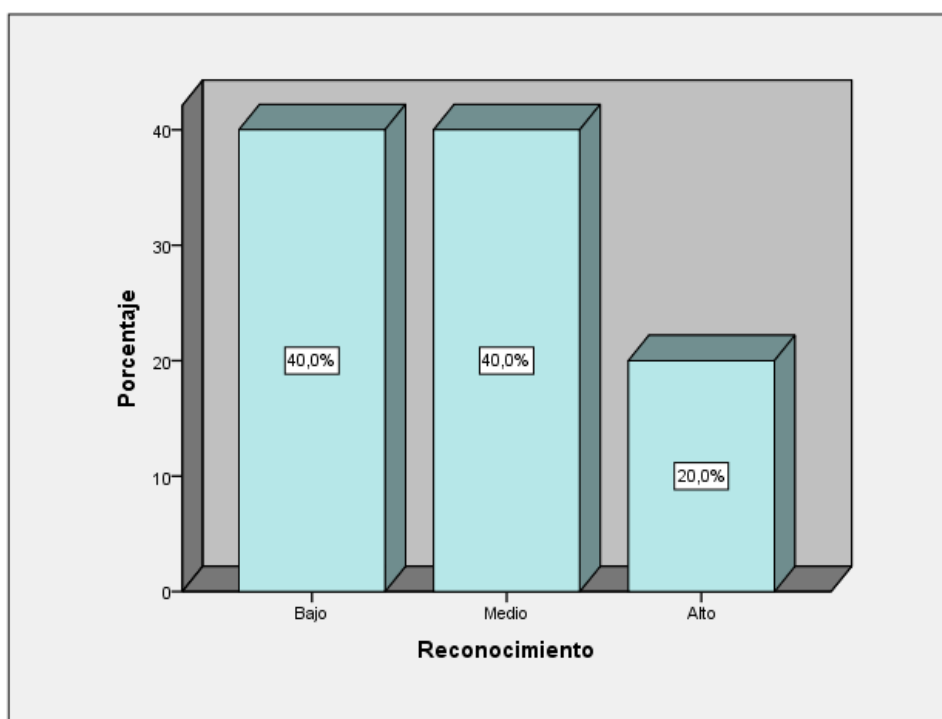
Figura 6. Niveles de apoyo

En la tabla y figura se observa que el 34% percibió un nivel bajo, el 44% percibió un nivel medio y el 22% percibió un nivel alto de apoyo.

Tabla 16

Niveles de reconocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	40,0	40,0	40,0
	Medio	20	40,0	40,0	80,0
	Alto	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

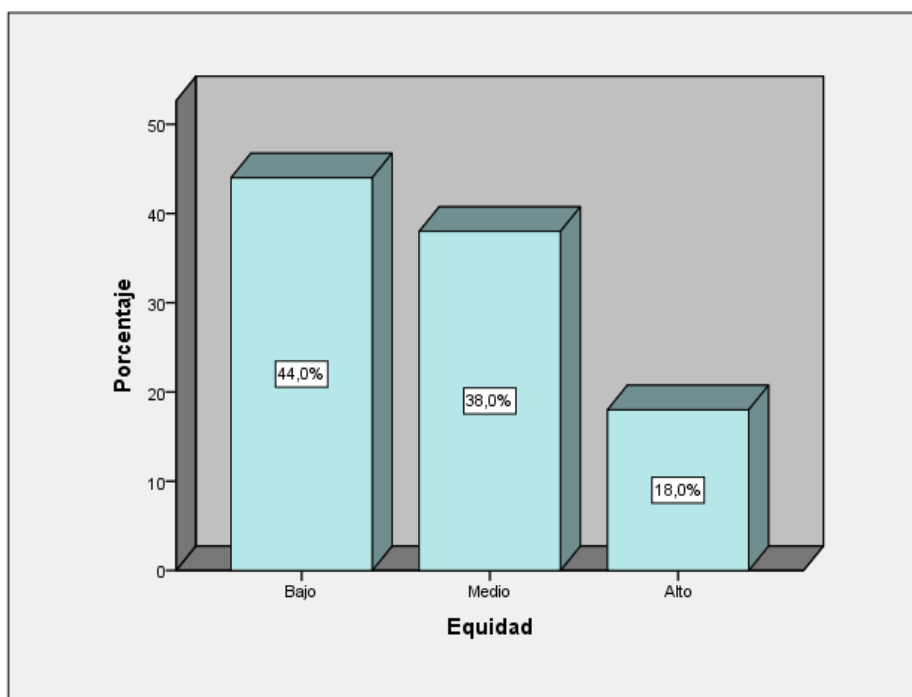
*Figura 7. Niveles de reconocimiento*

En la tabla y figura se observa que el 40% percibió un nivel bajo, el 40% percibió un nivel medio y el 20% percibió un nivel alto de reconocimiento.

Tabla 17

Niveles de equidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	44,0	44,0	44,0
	Medio	19	38,0	38,0	82,0
	Alto	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

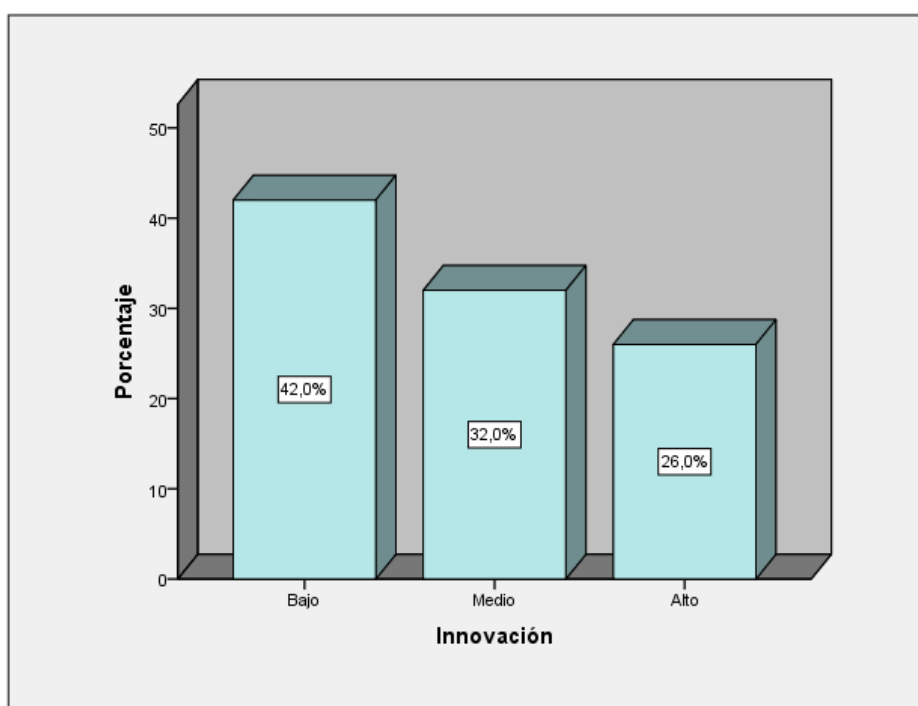
*Figura 8. Niveles de equidad*

En la tabla y figura se observa que el 44% percibió un nivel bajo, el 38% percibió un nivel medio y el 18% percibió un nivel alto de equidad.

Tabla 18

Niveles de innovación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	42,0	42,0	42,0
	Medio	16	32,0	32,0	74,0
	Alto	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

*Figura 9. Niveles de innovación*

En la tabla y figura se observa que el 42% percibió un nivel bajo, el 32% percibió un nivel medio y el 26% percibió un nivel alto de innovación.

Tabla 19

Niveles de desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	20	40,0	40,0	40,0
	Regular	18	36,0	36,0	76,0
	Adecuado	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

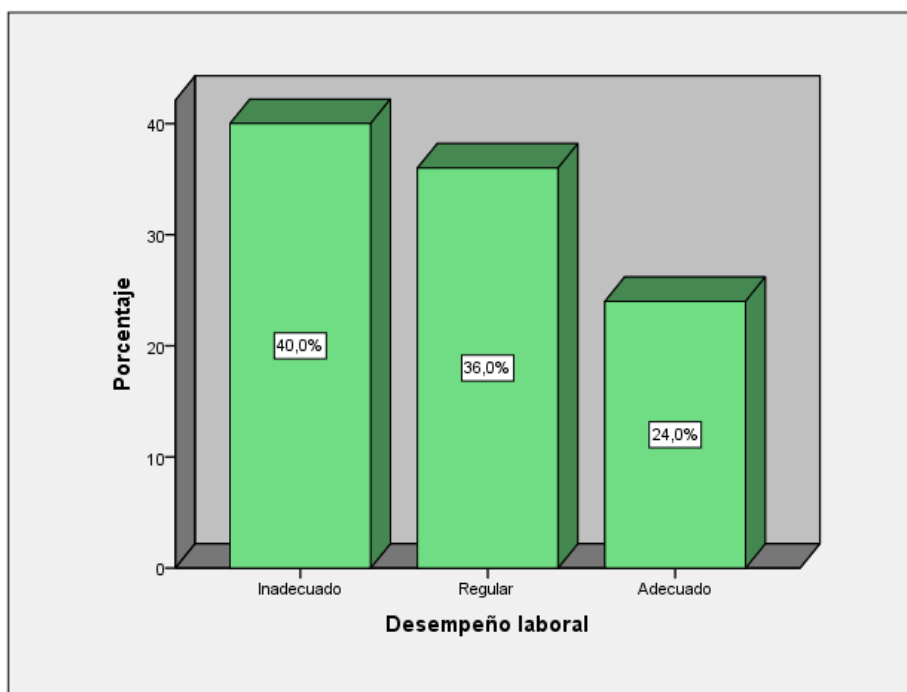


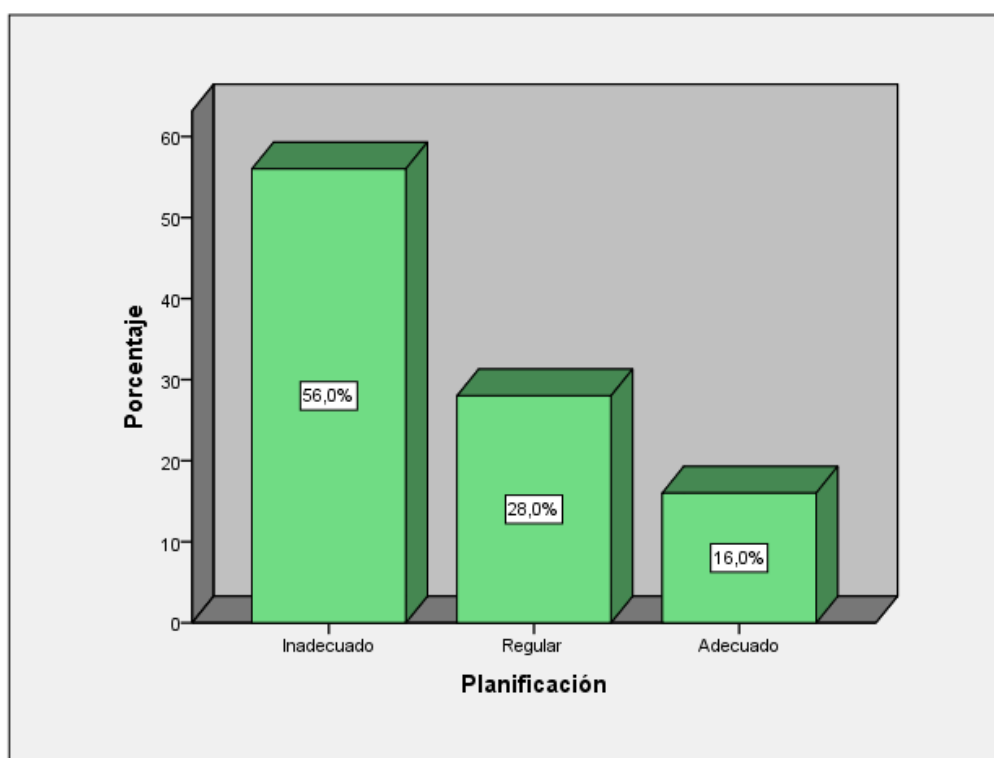
Figura 10. Niveles de desempeño laboral

En la tabla y figura se observa que el 40% presentó un nivel inadecuado, el 36% un nivel regular y el 24% presentó un nivel adecuado de Desempeño laboral.

Tabla 20

Niveles de planificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	28	56,0	56,0	56,0
	Regular	14	28,0	28,0	84,0
	Adecuado	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

*Figura 11. Niveles de planificación*

En la tabla y figura se observa que el 56% presentó un nivel inadecuado, el 28% un nivel regular y el 16% presentó un nivel adecuado de planificación.

Tabla 21

Niveles de responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	31	62,0	62,0	62,0
	Regular	16	32,0	32,0	94,0
	Adecuado	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

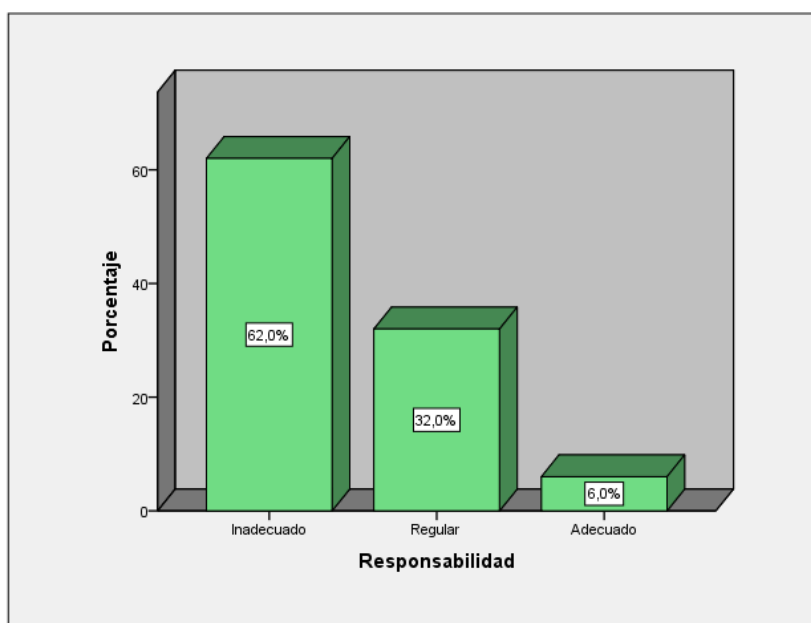


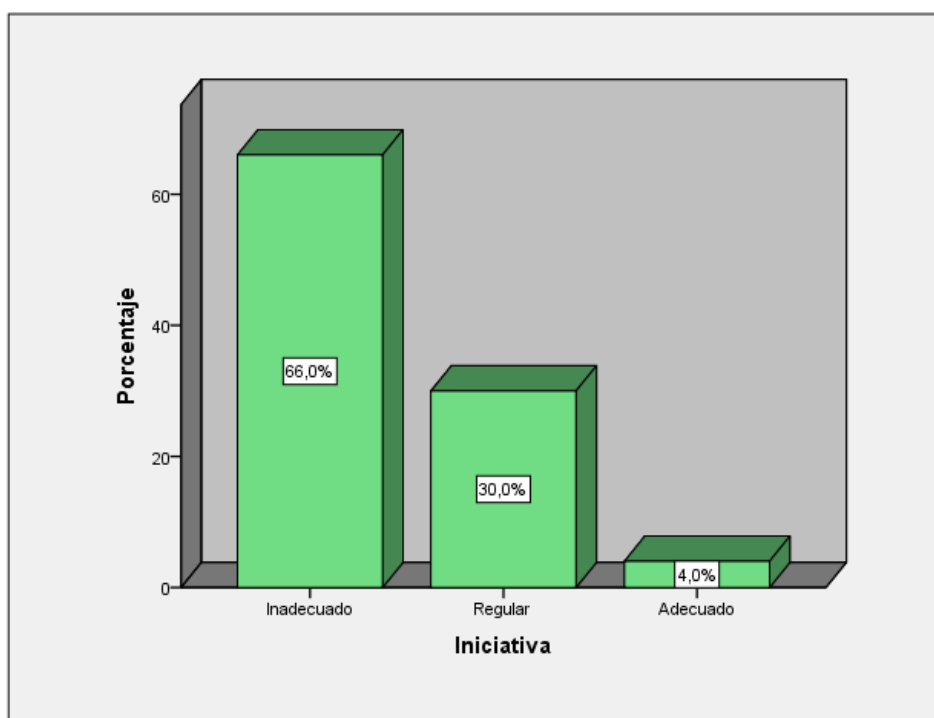
Figura 12. Niveles de responsabilidad

En la tabla y figura se observa que el 62% presentó un nivel inadecuado, el 32% un nivel regular y el 6% presentó un nivel adecuado de Responsabilidad.

Tabla 22

Niveles de iniciativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	33	66,0	66,0	66,0
	Regular	15	30,0	30,0	96,0
	Adecuado	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

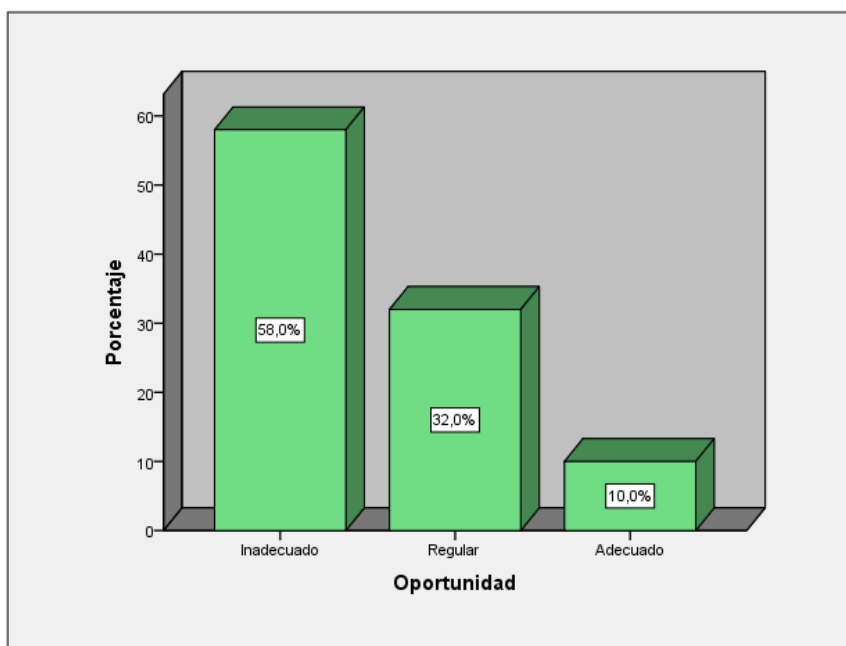
*Figura 13. Niveles de iniciativa*

En la tabla y figura se observa que el 66% presentó un nivel inadecuado, el 30% un nivel regular y el 4% presentó un nivel adecuado de iniciativa.

Tabla 23

Niveles de oportunidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	29	58,0	58,0	58,0
	Regular	16	32,0	32,0	90,0
	Adecuado	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

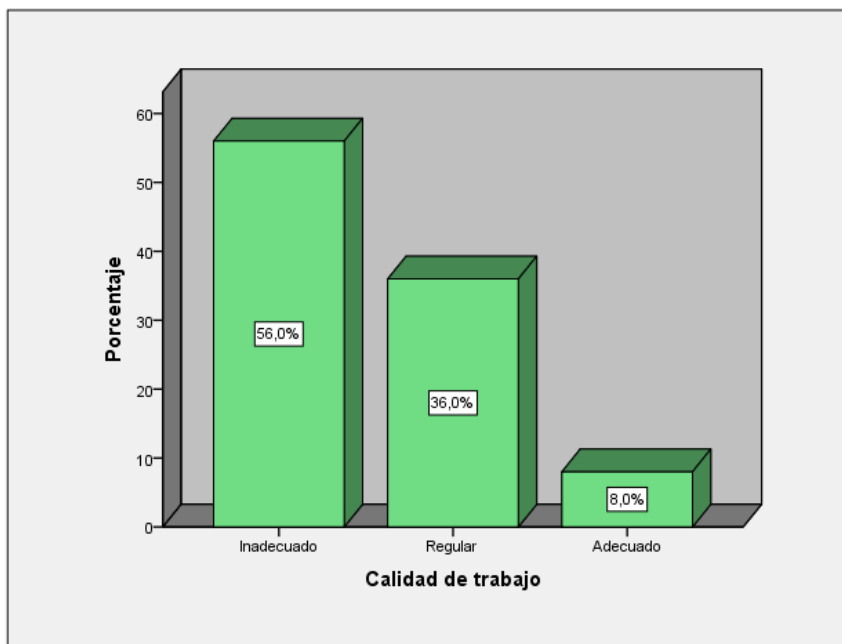
*Figura 14. Niveles de oportunidad*

En la tabla y figura se observa que el 58% presentó un nivel inadecuado, el 32% un nivel regular y el 10% presentó un nivel adecuado de oportunidad.

Tabla 24

Niveles de calidad de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	28	56,0	56,0	56,0
	Regular	18	36,0	36,0	92,0
	Adecuado	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

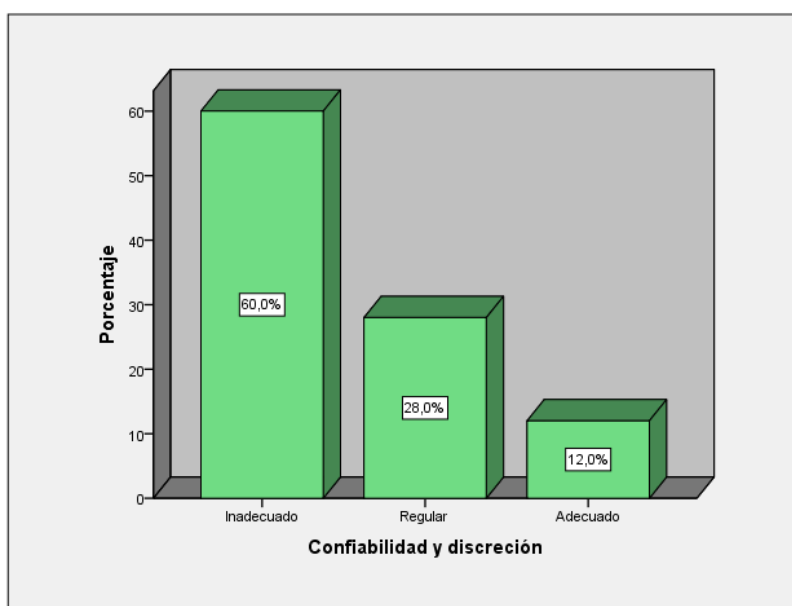
*Figura 15. Niveles de calidad de trabajo*

En la tabla y figura se observa que el 56% presentó un nivel inadecuado, el 36% un nivel regular y el 8% presentó un nivel adecuado de calidad de trabajo.

Tabla 25

Niveles de confiabilidad y discreción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	30	60,0	60,0	60,0
	Regular	14	28,0	28,0	88,0
	Adecuado	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

*Figura 16. Niveles de confiabilidad y discreción*

En la tabla y figura se observa que el 60% presentó un nivel inadecuado, el 28% un nivel regular y el 12% presentó un nivel adecuado de confiabilidad y discreción.

Tabla 26

Niveles de relaciones interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	20	40,0	40,0	40,0
	Regular	21	42,0	42,0	82,0
	Adecuado	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

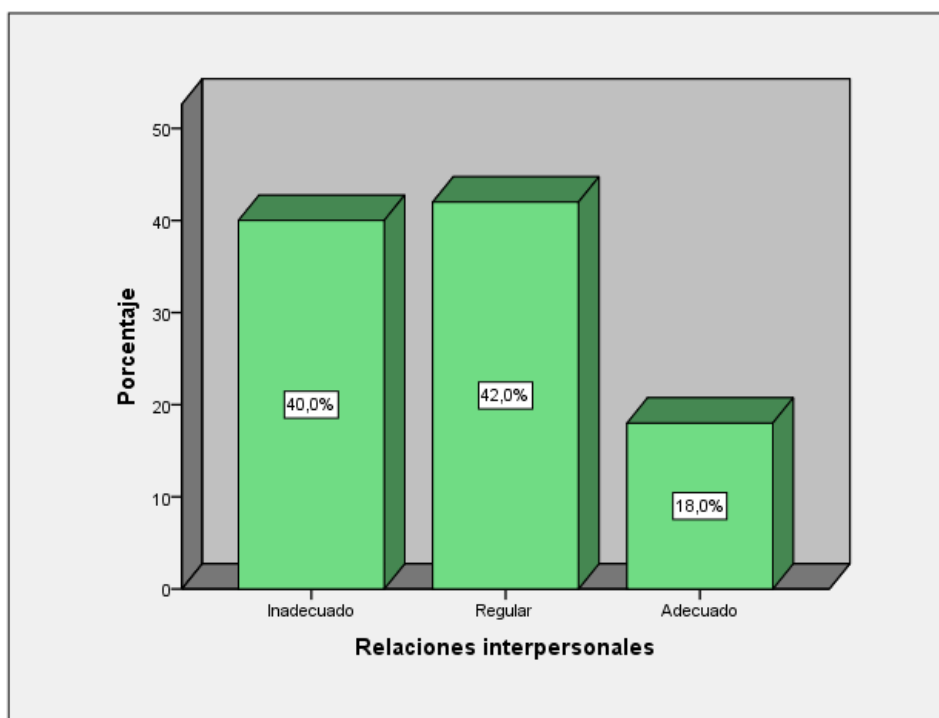


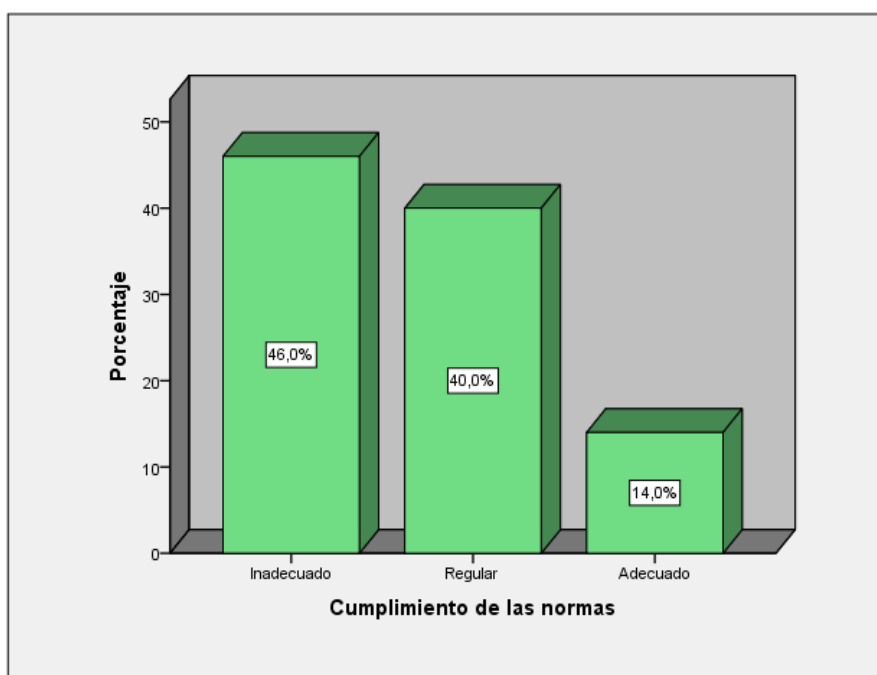
Figura 17. Niveles de relaciones interpersonales

En la tabla y figura se observa que el 40% presentó un nivel inadecuado, el 42% un nivel regular y el 18% presentó un nivel adecuado de relaciones interpersonales.

Tabla 27

Niveles de cumplimiento de las normas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	23	46,0	46,0	46,0
	Regular	20	40,0	40,0	86,0
	Adecuado	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

*Figura 18.* Niveles de cumplimiento de las normas

En la tabla y figura se observa que el 46% presentó un nivel inadecuado, el 40% un nivel regular y el 14% presentó un nivel adecuado de Cumplimiento de las normas.

3.2 Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H_0 : El clima organizacional no influye significativamente en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

H_a : El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

$\alpha = 0.05$

Si $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula; si $p \leq \alpha$ se rechaza la hipótesis nula

Tabla 27

Pruebas de razón de verosimilitud de hipótesis general

Efecto	Pruebas de la razón de verosimilitud		gl	Sig.
	Criterios de ajuste de modelo Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Chi-cuadrado		
Intersección	11,144 ^a	,000	0	.
NV1	54,899	43,755	4	,000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

En la tabla 27, se observa que, con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.000 frente al α igual 0,05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra, $p = 0.000$ es significativa y $p < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 28

Pseudo R cuadrado de la Hipótesis General

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,583
Nagelkerke	,660
McFadden	,406

En la Tabla se muestra el valor de Pseudo R cuadrado, representa la dependencia porcentual de la variable clima organizacional con el desempeño laboral. Cuyo resultado es de 0,583 según Cox y Snell.

En cuanto de la prueba del Pseudo R cuadrado, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual del clima organizacional con el desempeño laboral, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, El valor de R cuadrado de Nagelkerke indica que el modelo propuesto explica el 66% de la varianza de la variable dependiente (0.660). Es decir, la variabilidad del desempeño laboral se debe en 66% al clima organizacional.

Decisión:

El modelo de regresión logística ordinal es estadísticamente significativa, $X^2 = 43,755$; $p = 0.000 < 0.05$ y el modelo explica el 66% (R^2 de Nagelkerke) se debe al clima organizacional en el desempeño laboral, por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna, es decir: El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño San Borja Lima.

Tabla 29

Presentación de los coeficientes de clima organizacional en el desempeño laboral en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima

Desempeño laboral ^a	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza para Exp(B)		
						Límite inferior	Límite superior	
Inadecuado	Intersección	-19,630	,802	599,421	1	,000		
	[NV1=1]	40,491	1,264	1025,725	1	,000	32278606228	45838969346
							548032,000	54615600,000
	[NV1=2]	18,377	,000	.	1	.	95761280,766	95761280,766
	[NV1=3]	0 ^b	.	.	0	.	.	.
Regular	Intersección	,000	,632	,000	1	1,000		
	[NV1=1]	18,664	,000	.	1	.	127518827,06	127518827,06
							1	1
	[NV1=2]	,452	,796	,322	1	,570	,330	7,481
	[NV1=3]	0 ^b	.	.	0	.	.	.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto al clima organizacional se asumirá para la comparación al nivel bajo (1), en cuanto al desempeño laboral se asumirá al nivel inadecuado (1) en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima; la expresión: $\pi_i / (1 - \pi_i)$ es la razón de probabilidades (RP) comúnmente denominada odds, esta razón entre probabilidades de la variable desempeño laboral para cada uno de los valores de la variable clima organizacional la RP (odds), es: = .497 y al ser < 1 se considera de protección, por lo que indica que los profesionales de enfermería con nivel bajo de clima organizacional tiene la probabilidad de que el nivel de desempeño laboral sea bajo, para estas expresiones se tiene al valor de significancia de 0.000, siendo estos significativos ya que el p_valor es < al nivel de significación estadística ($p < 0.05$)

Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H_0 : El clima organizacional no influye significativamente en la planificación en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

H_a : El clima organizacional influye significativamente en la planificación en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

$\alpha = 0.05$

Si $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula; si $p \leq \alpha$ se rechaza la hipótesis nula

Tabla 30

Pruebas de razón de verosimilitud de primera hipótesis específica

Pruebas de la razón de verosimilitud				
Efecto	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	12,838 ^a	,000	0	.
NV1	41,268	28,430	4	,000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

En la tabla 30, se observa que, con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.000 frente al α igual 0,05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra, $p = 0.000$ es significativa y $p < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 31

Pseudo R cuadrado de la primera hipótesis específica

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,434
Nagelkerke	,506
McFadden	,292

En la Tabla se muestra el valor de Pseudo R cuadrado, representa la dependencia porcentual de la variable clima organizacional con la planificación Cuyo resultado es de 0,434 según Cox y Snell.

En cuanto de la prueba del Pseudo R cuadrado, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual de la planificación con el clima organizacional, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, El valor de R cuadrado de Nagelkerke indica que el modelo propuesto explica el 50.6% de la varianza de la variable dependiente (0.506). Es decir, la variabilidad del clima organizacional se debe en 50.6% a la planificación .

Decisión:

El modelo de regresión logística ordinal es estadísticamente significativa, $X^2 = 28,430$; $p = 0.000 < 0.05$ y el modelo explica el 50.6% (R^2 de Nagelkerke) se debe a la planificación y el clima organizacional, por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna, es decir: El clima organizacional influye significativamente en la planificación en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

Tabla 32

Presentación de los coeficientes de clima organizacional en la planificación en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima

Planificación ^a	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza para Exp(B)		
						Límite inferior	Límite superior	
Inadecuado	Intersección	-1,386	1,118	1,537	1	,215		
	[NV1=1]	23,474	1,501	244,621	1	,000	826419844,5	2966868261
	[NV1=2]	2,079	1,275	2,661	1	,103	,658	57,230
	[NV1=3]	0 ^b	.	.	0	.	.	.
Regular	Intersección	,223	,671	,011	1	,739		
	[NV1=1]	18,920	,000	.	1	.	164826066,5	164826066,5
	[NV1=2]	,470	,908	,268	1	,605	,270	56
	[NV1=3]	0 ^b	.	.	0	.	.	9,490

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto al clima organizacional se asumirá para la comparación al nivel bajo (1), en cuanto a la planificación del desempeño laboral se asumirá al nivel inadecuado (1) en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima, la expresión: $\pi_i / (1 - \pi_i)$ es la razón de probabilidades (RP) comúnmente denominada odds, esta razón entre probabilidades de la dimensión planificación de la variable desempeño laboral para cada uno de los valores de la variable clima organizacional la RP (odds), es: = .003 y al ser < 1 se considera de protección; lo que quiere decir que los profesionales de enfermería con nivel bajo de clima organizacional tienen la probabilidad de que el nivel de planificación del desempeño laboral sea inadecuado, para estas expresiones se tiene al valor de significancia de 0.000, siendo estos significativos ya que el p_valor es $<$ al nivel de significación estadística ($p < 0.05$)

Hipótesis específica 2

H_0 : El clima organizacional no influye significativamente en la responsabilidad en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

H_a : El clima organizacional influye significativamente en la responsabilidad en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

$\alpha = 0.05$

Si $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula; si $p \leq \alpha$ se rechaza la hipótesis nula

Tabla 33

Pruebas de razón de verosimilitud de segunda hipótesis específica

Pruebas de la razón de verosimilitud				
Efecto	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	12,247 ^a	,000	0	.
NV1	32,466	20,219	4	,000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

En la tabla 33, se observa que, con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.000 frente al α igual 0,05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra, $p = 0.000$ es significativa y $p < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 34

Pseudo R cuadrado de la segunda hipótesis específica

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,333
Nagelkerke	,411
McFadden	,244

En la Tabla se muestra el valor de Pseudo R cuadrado, representa la dependencia porcentual de la variable clima organizacional con la planificación Cuyo resultado es de 0,333 según Cox y Snell.

En cuanto de la prueba del Pseudo R cuadrado, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual de la responsabilidad con el clima organizacional, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, El valor de R cuadrado de Nagelkerke indica que el modelo propuesto explica el 41.1% de la varianza de la variable dependiente (0.411). Es decir, la variabilidad del clima organizacional se debe en 41.1% a la responsabilidad.

Decisión:

El modelo de regresión logística ordinal es estadísticamente significativa, $X^2 = 20,219$; $p = 0.000 < 0.05$ y el modelo explica el 41.1% (R^2 de Nagelkerke) se debe a la responsabilidad y el clima organizacional, por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna, es decir: El clima organizacional influye significativamente en la responsabilidad en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño San Borja Lima.

Tabla 35

Presentación de los coeficientes de clima organizacional en la responsabilidad en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima

Responsabilidad ^a	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
						Límite inferior	Límite superior
Inadecuado	Intersección	,405	,913	,197	1	,657	
	[NV1=1]	21,582	1,259	293,694	1	,000	200000971,3 2785833199
	[NV1=2]	1,792	1,394	1,651	1	,199	58 3,383
	[NV1=3]	0 ^b	.	.	0	.	,390 92,277
Regular	Intersección	,916	,837	1,199	1	,273	
	[NV1=1]	18,127	,000	.	1	.	74540320,66 74540320,66
	[NV1=2]	1,386	1,342	1,068	1	,301	7 7
	[NV1=3]	0 ^b	.	.	0	.	,288 55,471

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto al clima organizacional se asumirá para la comparación al nivel bajo(1), en cuanto a la responsabilidad del desempeño laboral se asumirá al nivel inadecuado (1) en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima, la expresión: $\pi / (1 - \pi)$ es la razón de probabilidades (RP) comúnmente denominada odds, esta razón entre probabilidades de la dimensión responsabilidad de la variable desempeño laboral para cada uno de los valores de la variable clima organizacional la RP (odds), es: = .007 y al ser < 1 se considera de protección; lo que quiere decir que los profesionales de enfermería con nivel bajo de clima organizacional tienen la probabilidad de que el nivel de responsabilidad del desempeño laboral sea inadecuado, para estas expresiones se tiene al valor de significancia de 0.000, siendo estos significativos ya que el p_valor es < al nivel de significación estadística (p < 0.05)

Hipótesis específica 3

H_0 : El clima organizacional no influye significativamente en la iniciativa del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

H_a : El clima organizacional influye significativamente en la iniciativa del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

$\alpha = 0.05$

Si $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula; si $p \leq \alpha$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 36

Pruebas de razón de verosimilitud de tercera hipótesis específica

Pruebas de la razón de verosimilitud				
Efecto	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	11,907 ^a	,000	0	.
NV1	27,291	15,384	4	,004

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

En la tabla 36, se observa que, con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.000 frente al α igual 0,05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra, $p = 0.000$ es significativa y $p < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 37

Pseudo R cuadrado de la tercera hipótesis específica

<u>Pseudo R cuadrado</u>	
Cox y Snell	,265
Nagelkerke	,338
McFadden	,201

En la Tabla se muestra el valor de Pseudo R cuadrado, representa la dependencia porcentual de la variable clima organizacional con la iniciativa Cuyo resultado es de 0,265 según Cox y Snell.

En cuanto de la prueba del Pseudo R cuadrado, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual de la iniciativa con el clima organizacional, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, El valor de R cuadrado de Nagelkerke indica que el modelo propuesto explica el 33.8% de la varianza de la variable dependiente (0.338). Es decir, la variabilidad del clima organizacional se debe en 33.8% a la iniciativa.

Decisión:

El modelo de regresión logística ordinal es estadísticamente significativa, $\chi^2 = 15,384$; $p = 0.000 < 0.05$ y el modelo explica el 33.8% (R^2 de Nagelkerke) se debe a la iniciativa y el clima organizacional, por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna, es decir: El clima organizacional influye significativamente en la iniciativa en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño San Borja Lima.

Tabla 38

Presentación de los coeficientes de clima organizacional en la iniciativa en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima

Iniciativa ^a	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza para Exp(B)		
						Límite inferior	Límite superior	
Inadecuado	Intersección	1,609	1,095	2,159	1	,142		
	[NV1=1]	20,740	1,226	286,274	1	,000	92049154,089	11242357752,040
	[NV1=2]	,588	1,520	,149	1	,699	,091	35,424
	[NV1=3]	0 ^b	.	.	0	.	.	.
Regular	Intersección	1,386	1,118	1,537	1	,215		
	[NV1=1]	18,019	,000	.	1	.	66926022,264	66926022,264
	[NV1=2]	,916	1,533	,357	1	,550	,124	50,444
	[NV1=3]	0 ^b	.	.	0	.	.	.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto al clima organizacional se asumirá para la comparación al nivel bajo (1), en cuanto a la iniciativa del desempeño laboral se asumirá al nivel inadecuado (1) en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima, la expresión: $\pi_i / (1 - \pi_i)$ es la razón de probabilidades (RP) comúnmente denominada odds, esta razón entre probabilidades de la dimensión iniciativa de la variable desempeño laboral para cada uno de los valores de la variable clima organizacional la RP (odds), es: = .008 y al ser < 1 se considera de protección; lo que quiere decir que los profesionales de enfermería con nivel bajo de clima organizacional tienen la probabilidad de que el nivel de iniciativa del desempeño laboral sea inadecuado, para estas expresiones se tiene al valor de significancia de 0.000, siendo estos significativos ya que el p_valor es $<$ al nivel de significación estadística ($p < 0.05$)

Hipótesis específica 4

H₀: El clima organizacional no influye significativamente en la oportunidad del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

H_a: El clima organizacional influye significativamente en la oportunidad del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

$\alpha = 0.05$

Si $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula; si $p \leq \alpha$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 39

Pruebas de razón de verosimilitud de cuarta hipótesis específica

Pruebas de la razón de verosimilitud				
Efecto	Criterios de ajuste de modelo		Pruebas de la razón de verosimilitud	
	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	13,337 ^a	,000	0	.
NV1	31,362	18,026	4	,001

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

En la tabla 39, se observa que, con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.000 frente al α igual 0,05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra, $p = 0.000$ es significativa y $p < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 40

Pseudo R cuadrado de la cuarta hipótesis específica

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,303
Nagelkerke	,361
McFadden	,198

En la Tabla se muestra el valor de Pseudo R cuadrado, representa la dependencia porcentual de la variable clima organizacional con la oportunidad cuyo resultado es de 0,303 según Cox y Snell.

En cuanto de la prueba del Pseudo R cuadrado, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual de la oportunidad con el clima organizacional, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, El valor de R cuadrado de Nagelkerke indica que el modelo propuesto explica el 36.1% de la varianza de la variable dependiente (0.361). Es decir, la variabilidad del clima organizacional se debe en 36.1% a la oportunidad.

Decisión:

El modelo de regresión logística ordinal es estadísticamente significativa, $X^2 = 18,026$; $p = 0.000 < 0.05$ y el modelo explica el 36.1% (R^2 de Nagelkerke) se debe a la el clima organizacional, por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna, es decir: El clima organizacional influye significativamente en la oportunidad en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño San Borja Lima.

Tabla 41

Presentación de los coeficientes de clima organizacional en la oportunidad en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima

Oportunidad ^a	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza para Exp(B)		
						Límite inferior	Límite superior	
Inadecuado	Intersección	1,609	1,095	2,159	1	,142		
	[NV1=1]	19,798	1,003	389,797	1	,000	55541859,998	2829735540,626
	[NV1=2]	-1,204	1,271	,897	1	,344	,025	3,626
	[NV1=3]	0 ^b	.	.	0	.	.	.
Regular	Intersección	1,386	1,118	1,537	1	,215		
	[NV1=1]	17,824	,000	.	1	.	55061829,589	55061829,589
	[NV1=2]	-,470	1,265	,138	1	,710	,052	7,457
	[NV1=3]	0 ^b	.	.	0	.	.	.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto al clima organizacional se asumirá para la comparación al nivel bajo (1), en cuanto a la oportunidad del desempeño laboral se asumirá al nivel inadecuado () en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima, la expresión: $\pi / (1 - \pi)$ es la razón de probabilidades (RP) comúnmente denominada odds, esta razón entre probabilidades de la dimensión oportunidad de la variable desempeño laboral para cada uno de los valores de la variable clima organizacional la RP (odds), es: = .019 y al ser < 1 se considera de protección; lo que quiere decir que los profesionales de enfermería con nivel bajo de clima organizacional tienen la probabilidad de que el nivel de oportunidad del desempeño laboral sea inadecuado, para estas expresiones se tiene al valor de significancia de 0.000, siendo estos significativos ya que el p_valor es $<$ al nivel de significación estadística ($p < 0.05$)

Hipótesis específica 5

H₀: El clima organizacional no influye significativamente en la calidad del trabajo del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

H_a: El clima organizacional influye significativamente en la calidad del trabajo del desempeño laboral la enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

$$\alpha = 0.05$$

Si $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula; si $p \leq \alpha$ se rechaza la hipótesis nula

Tabla 42

Pruebas de razón de verosimilitud de quinta hipótesis específica

Pruebas de la razón de verosimilitud				
Efecto	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Chi-cuadrado	GI	Sig.
Intersección	12,720 ^a	,000	0	.
NV1	33,956	21,236	4	,000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

En la tabla 42, se observa que, con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.000 frente al α igual 0,05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra, $p = 0.000$ es significativa y $p < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 43

Pseudo R cuadrado de la quinta hipótesis específica

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,346
Nagelkerke	,415
McFadden	,237

En la Tabla se muestra el valor de Pseudo R cuadrado, representa la dependencia porcentual de la variable clima organizacional con la calidad de trabajo Cuyo resultado es de 0,346 según Cox y Snell.

En cuanto de la prueba del Pseudo R cuadrado, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual de la calidad de trabajo con el clima organizacional, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, El valor de R cuadrado de Nagelkerke indica que el modelo propuesto explica el 41.5% de la varianza de la variable dependiente (0.415). Es decir, la variabilidad del clima organizacional se debe en 41.5% a la calidad del trabajo.

Decisión:

El modelo de regresión logística ordinal es estadísticamente significativa, $X^2 = 21,236$; $p = 0.000 < 0.05$ y el modelo explica el 41.5% (R^2 de Nagelkerke) se debe a la calidad del trabajo y el clima organizacional, por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna, es decir: El clima organizacional influye significativamente en la calidad del trabajo del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

Tabla 44

Presentación de los coeficientes de clima organizacional en la calidad del trabajo en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima

Calidad de trabajo ^a	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza para Exp(B)		
						Límite inferior	Límite superior	
Inadecuado	Intersección	18,767	,917	418,832	1	,000		
	[NV1=1]	-15,877	1,377	132,914	1	,000	8,564E-9	1,893E-6
	[NV1=2]	-18,074	,821	484,490	1	,000	2,829E-9	7,072E-8
	[NV1=3]	0 ^b	.	.	0	.	.	.
Regular	Intersección	19,172	,651	866,446	1	,000		
	[NV1=1]	-19,172	1,557	151,628	1	,000	2,229E-10	9,973E-8
	[NV1=2]	-17,873	,000	.	1	.	1,729E-8	1,729E-8
	[NV1=3]	0 ^b	.	.	0	.	.	.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto al clima organizacional se asumirá para la comparación al nivel medio (2), en cuanto a la calidad del trabajo del desempeño laboral se asumirá al nivel regular (2) en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima, la expresión: $\pi / (1 - \pi)$ es la razón de probabilidades (RP) comúnmente denominada odds, esta razón entre probabilidades de la dimensión calidad del trabajo de la variable desempeño laboral para cada uno de los valores de la variable clima organizacional la RP (odds), es: = 0.400 y al ser < 1 se considera de protección ; lo que quiere decir que los profesionales de enfermería con nivel bajo de clima organizacional tienen la probabilidad de que el nivel de calidad del trabajo del desempeño laboral sea inadecuado, para estas expresiones se tiene al valor de significancia de 0.000, siendo estos significativos ya que el p_valor es < al nivel de significación estadística (p < 0.05)

Hipótesis específica 6

H₀: El clima organizacional no influye significativamente en la confiabilidad y discreción del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

H_a: El clima organizacional influye significativamente en la confiabilidad y discreción del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

$\alpha = 0.05$

Si $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula; si $p \leq \alpha$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 45

Pruebas de razón de verosimilitud de sexta hipótesis específica

Pruebas de la razón de verosimilitud				
Efecto	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Intersección	12,807 ^a	,000	0	.
NV1	36,719	23,912	4	,000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

En la tabla 45, se observa que, con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.000 frente al α igual 0,05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra, $p = 0.000$ es significativa y $p < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 46

Pseudo R cuadrado de la sexta hipótesis específica

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,380
Nagelkerke	,452
McFadden	,261

En la Tabla se muestra el valor de Pseudo R cuadrado, representa la dependencia porcentual de la variable clima organizacional con la confiabilidad y discreción. Cuyo resultado es de 0,380 según Cox y Snell.

En cuanto de la prueba del Pseudo R cuadrado, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual de la confiabilidad y discreción con el clima organizacional, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, El valor de R cuadrado de Nagelkerke indica que el modelo propuesto explica el 45.2% de la varianza de la variable dependiente (0.452). Es decir, la variabilidad del clima organizacional se debe en 45.2% a la El clima organizacional influye significativamente en la confiabilidad y discreción en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

Decisión:

El modelo de regresión logística ordinal es estadísticamente significativa, $X^2 = 23,912$; $p = 0.000 < 0.05$ y el modelo explica el 45.2% (R^2 de Nagelkerke) se debe a la confiabilidad y discreción y el clima organizacional, por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna, es decir: El clima organizacional influye significativamente en la confiabilidad y discreción del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

Tabla 47

Presentación de los coeficientes de clima organizacional en la confiabilidad y discreción en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima

Confiabilidad y discreción ^a	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza para Exp(B)		
						Límite inferior	Límite superior	
Inadecuad o	Intersecció n	-,916	,837	1,199	1	,273		
	[NV1=1]	22,123	1,179	352,401	1	,000	402646819,430	40853149698,445
	[NV1=2]	3,219	1,342	5,756	1	,016	1,803	346,694
	[NV1=3]	0 ^b	.	.	0	.	.	.
Regular	Intersecció n	-,511	,730	,489	1	,484		
	[NV1=1]	19,521	,000	.	1	.	300428507,777	300428507,777
	[NV1=2]	2,708	1,282	4,460	1	,035	1,215	185,198
	[NV1=3]	0 ^b	.	.	0	.	.	.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto al clima organizacional se asumirá para la comparación al nivel bajo (1), en cuanto a la confiabilidad y discreción del desempeño laboral se asumirá al nivel inadecuado (1) en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima, la expresión: $\pi_i / (1 - \pi_i)$ es la razón de probabilidades (RP) comúnmente denominada odds, esta razón entre probabilidades de la dimensión confiabilidad de la variable desempeño laboral para cada uno de los valores de la variable clima organizacional la RP (odds), es: = 0.099 y al ser < 1 se considera de protección; lo que quiere decir que los profesionales de enfermería con nivel bajo de clima organizacional tienen la probabilidad de que el nivel de confiabilidad y discreción del desempeño laboral sea inadecuado, para estas expresiones se tiene al valor de significancia de 0.000, siendo estos significativos ya que el p_valor es $<$ al nivel de significación estadística ($p < 0.05$)

Hipótesis específica 7

H₀: El clima organizacional no influye significativamente en las relaciones interpersonales del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

Ha: El clima organizacional influye significativamente en las relaciones interpersonales del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

$\alpha = 0.05$

Si $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula; si $p \leq \alpha$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 48

Pruebas de razón de verosimilitud de séptima hipótesis específica

Pruebas de la razón de verosimilitud				
Efecto	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	11,227 ^a	,000	0	.
NV1	52,059	40,832	4	,000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

En la tabla 46, se observa que, con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.000 frente al α igual 0,05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra, $p = 0.000$ es significativa y $p < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 49

Pseudo R cuadrado de la séptima hipótesis específica

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,558
Nagelkerke	,638
McFadden	,393

En la Tabla se muestra el valor de Pseudo R cuadrado, representa la dependencia porcentual de la variable clima organizacional con las relaciones interpersonales Cuyo resultado es de 0,558 según Cox y Snell.

En cuanto de la prueba del Pseudo R cuadrado, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual de las relaciones interpersonales con el clima organizacional, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, El valor de R cuadrado de Nagelkerke indica que el modelo propuesto explica el 63.8% de la varianza de la variable dependiente (0.638). Es decir, la variabilidad del clima organizacional se debe en 50.6% a las relaciones interpersonales.

Decisión:

El modelo de regresión logística ordinal es estadísticamente significativa, $X^2 = 40,832$; $p = 0.000 < 0.05$ y el modelo explica el 63.8% (R^2 de Nagelkerke) se debe a las relaciones interpersonales y el clima organizacional, por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna, es decir: El clima organizacional influye significativamente en las relaciones interpersonales en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

Tabla 50

Presentación de los coeficientes de clima organizacional en las relaciones interpersonales en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima

Relaciones interpersonales ^a	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza para Exp(B)		
						Límite inferior	Límite superior	
Inadecuado	Intersección	-19,598	,816	576,149	1	,000		
	[NV1=1]	39,595	5333,173	,000	1	,994	,000	. ^b
	[NV1=2]	19,598	,000	.	1	.	324714658,947	324714658,947
	[NV1=3]	0 ^c	.	.	0	.	.	.
Regular	Intersección	-,405	,645	,395	1	,530		
	[NV1=1]	18,667	5333,173	,000	1	,997	,000	. ^b
	[NV1=2]	1,946	,906	4,610	1	,032	1,185	41,359
	[NV1=3]	0 ^c	.	.	0	.	.	.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto al clima organizacional se asumirá para la comparación al nivel medio (2), en cuanto a las relaciones interpersonales del desempeño laboral se asumirá al nivel regular (2) en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima, la expresión: $\pi_i / (1 - \pi_i)$ es la razón de probabilidades (RP) comúnmente denominada odds, esta razón entre probabilidades de la dimensión relaciones interpersonales de la variable desempeño laboral para cada uno de los valores de la variable clima organizacional la RP (odds), es: = 0.029 y al ser < 1 se considera de protección ; lo que quiere decir que los profesionales de enfermería con nivel medio de clima organizacional tienen la probabilidad de que el nivel de relaciones interpersonales del desempeño laboral sea regular, para estas expresiones se tiene al valor de significancia de 0.000, siendo estos significativos ya que el p_valor es < al nivel de significación estadística (p < 0.05).

Hipótesis específica 8

H_0 : El clima organizacional no influye significativamente en el cumplimiento de normas del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

H_a : El clima organizacional influye significativamente en el cumplimiento de normas del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

$$\alpha = 0.05$$

Si $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula; si $p \leq \alpha$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 51

Pruebas de razón de verosimilitud de octava hipótesis específica

Pruebas de la razón de verosimilitud				
Efecto	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	12,505 ^a	,000	0	.
NV1	46,904	34,399	4	,000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

En la tabla 51, se observa que, con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.000 frente al α igual 0,05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra, $p = 0.000$ es significativa y $p < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 52

Pseudo R cuadrado de la octava hipótesis específica

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,497
Nagelkerke	,575
McFadden	,344

En la Tabla se muestra el valor de Pseudo R cuadrado, representa la dependencia porcentual de la variable clima organizacional con cumplimiento de normas. Cuyo resultado es de 0,497 según Cox y Snell.

En cuanto de la prueba del Pseudo R cuadrado, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual de cumplimiento de normas con el clima organizacional, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, El valor de R cuadrado de Nagelkerke indica que el modelo propuesto explica el 57.5% de la varianza de la variable dependiente (0.575). Es decir, la variabilidad del clima organizacional se debe en 57.5% a cumplimiento de normas.

Decisión:

El modelo de regresión logística ordinal es estadísticamente significativa, $\chi^2 = 34,399$; $p = 0.000 < 0.05$ y el modelo explica el 57.5% (R^2 de Nagelkerke) se debe a la cumplimiento de normas y el clima organizacional, por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna, es decir: El clima organizacional influye significativamente en cumplimiento de normas en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

Tabla 53

Presentación de los coeficientes de clima organizacional en el cumplimiento de normas en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima

Cumplimiento de las normas ^a	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza para Exp(B)		
						Límite inferior	Límite superior	
Inadecuado	Intersección	-19,026	,730	678,730	1	,000		
	[NV1=1]	21,916	1,261	302,305	1	,000	278752729,043	39004755028,482
	[NV1=2]	19,537	,000	.	1	.	305312500,267	305312500,267
	[NV1=3]	0 ^b	.	.	0	.	.	.
Regular	Intersección	,847	,690	1,508	1	,220		
	[NV1=1]	-,847	1,574	,290	1	,590	,020	9,364
	[NV1=2]	,539	,945	,325	1	,568	,269	10,924
	[NV1=3]	0 ^b	.	.	0	.	.	.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto al clima organizacional se asumirá para la comparación al nivel bajo (1), en cuanto a Cumplimiento de las normas del desempeño laboral se asumirá al nivel inadecuado (1) en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima, la expresión: $\pi_i / (1 - \pi_i)$ es la razón de probabilidades (RP) comúnmente denominada odds, esta razón entre probabilidades de la dimensión cumplimiento de normas de la variable desempeño laboral para cada uno de los valores de la variable clima organizacional la RP (odds), es = 0.007 y al ser < 1 se considera de protección; lo que quiere decir que los profesionales de enfermería con nivel bajo de clima organizacional tienen la probabilidad de que el nivel de cumplimiento de las normas del desempeño laboral sea inadecuado, para estas expresiones se tiene al valor de significancia de 0.000, siendo estos significativos ya que el p_valor es < al nivel de significación estadística ($p < 0.05$)

IV. Discusión

Se debe precisar que el concepto del Clima organizacional son aquellas percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral se refiere al ambiente de trabajo propio de la institución. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. El clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la institución.

El Desempeño Laboral, para Dessler, (2001) lo definió como “la calificación a un empleado comparando su actuación, presente o pasada, con las normas establecidas para su desempeño. Así pues el proceso de evaluación implica: establecer las normas del trabajo, evaluar el desempeño real del empleado con relación a dichas normas y volver a presentar la información al empleado con el propósito de motivarle para que elimine las deficiencias de su desempeño”.

En la contrastación de la hipótesis general del Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del Servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2017, se puede evidenciar que el clima organizacional influye en el desempeño laboral.

Definitivamente el clima organizacional va influir en el desempeño laboral porque en un ambiente de trabajo donde existe armonía, respeto, comunicación, un buen trato entre trabajadores, reconocimiento del personal por la labor que realiza cada uno de ellos, tendrá como resultado un buen desempeño laboral. De acuerdo a los resultados el clima organizacional influye en un 66 % en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del instituto nacional de salud del niño

Resultado que coincide con la investigación de Blanco (2015) quien concluyó que el clima organizacional influye de manera significativa en el desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital del nivel III el clima organizacional influye en un 68% en el desempeño laboral debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.680) de la varianza de clima organizacional y desempeño laboral, lo cual dicho antecedente es importante para la discusión del presente estudio.

En la contrastación de la primera hipótesis específica podemos evidenciar que el clima organizacional influye en la planificación en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño San Borja Lima,

En el servicio de hematología la planificación es inadecuada. Por lo que se puede describir que en el personal de enfermería hay cierta dificultad en la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a cargo, cuando él Profesional de enfermería debe tener el deseo de guiar a los demás convirtiéndose en un ejemplo a seguir. Observando también que el personal es relativamente de la misma edad y no está amparado o regulado la resistencia como una sanción dentro del servicio.

Al respecto Fernández (2016) en su investigación tuvo como un indicador a la planificación el cual concluyo que a través de los resultados de los cuestionarios , que clima organizacional influye en la planificación ya que es la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados, es uno de los aspectos más importantes en cuanto al desempeño laboral de las enfermeras porque tienen que realizar esta planificación adecuada para poder brindar un servicio de calidad.

En la contrastación de la segunda hipótesis específica podemos evidenciar que el clima organizacional influye en la responsabilidad en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño San Borja Lima.

La responsabilidad del profesional de enfermería en el área de hematología tiene un nivel inadecuado, lo que cabe resaltar que está siendo deficiente en ciertas características como incumplimiento oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas, desorden en el cumplimiento de las normas establecidas en el servicio ya que el Ejercicio de la enfermería como Ciencia de la Salud, implica para el profesional una gran responsabilidad, y dependiendo de los resultados, lo puede llevar justificada o injustificadamente a controversias administrativas, disciplinarias, civiles y penales, cuando se sospeche conductas por omisión, descuido, negligencia, impericia, error o imprudencia.

Al respecto Blanco (2017) realizó un estudio, de influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de enfermería en el cual llegó a las siguientes conclusiones que el clima organizacional influye de manera significativa en la dimensión responsabilidad de la variable desempeño laboral por lo tanto se puede coincidir que si existe un buen clima organizacional este va a influir en la responsabilidad de cada uno del personal de enfermería cumpliendo con sus responsabilidades establecidas brindando un servicio de calidad al paciente.

En la contrastación de la tercera hipótesis específica podemos evidenciar que el clima organizacional influye en la iniciativa en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño San Borja Lima.

La iniciativa es inadecuada en el servicio de hematología, se observa en los resultados obtenidos que menos de la mitad del personal tiene iniciativa de realizar cambios positivos, sugerir o realizar mejoras en beneficio del servicio, identificar y valorar oportunidades, problemas u obstáculos y llevar a cabo acciones para dar respuesta.

Otro de los aportes para el estudio fue de Fernández (2016) realizó un estudio sobre el desempeño laboral como una de las variables su muestra fue las enfermeras del hospital Loayza una de las dimensiones que trabajó fueron los aspectos ligados a la productividad y uno de sus indicadores de esta dimensión fue la iniciativa quien concluyó que es aquella que califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad, es uno de los aspectos importantes en la enfermera y en todo trabajador de salud ya que se parte de esa iniciativa para poder producir y desempeñarse de manera favorable en la institución siendo proactivo para el hospital, esos resultados coinciden con el trabajo que el clima organizacional influye en la iniciativa.

Al respecto el trabajo de Blanco (2015) coinciden con los resultados obtenidos en esta investigación donde de acuerdo a los resultados del estudio sobre el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la

dimensión iniciativa se concluye estadísticamente que el clima organizacional influye en un 45% sobre la dimensión de iniciativa por lo tanto en una organización donde exista un buen clima organizacional influye de manera significativa en la iniciativa por parte del personal teniendo esa capacidad de poder aportar a su institución con nuevos proyectos de mejora para el servicio donde le toque trabajar.

En la contrastación de la cuarta hipótesis específica podemos evidenciar que el clima organizacional influye en la oportunidad en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño San Borja Lima.

A través de los resultados obtenidos se evidencia que el desempeño de las enfermeras en la dimensión oportunidad es necesario para poder crecer profesionalmente teniendo las experiencias de superación a través de las pasantías, estudios de especialización, intercambios de conocimiento en temas de salud en hematología.

Por lo que coincide con Pérez (2013) quien concluyó que las áreas de oportunidad son aisladas, existen relaciones que permiten entender con mayor facilidad la problemática y conocer cuáles son las acciones adecuadas para resolverla, logrando modificar no uno, si no todos los aspectos afectados. Conjuntando las áreas de oportunidad se detectó que los médicos que presentaron un bajo compromiso normativo, presentan también, un bajo desempeño y mayores necesidades de capacitación. Mientras que las enfermeras que mostraron mayor compromiso organizacional obtuvieron menores puntajes en la calidad en atención médica y técnica así como, menor aportación a la organización. Al indagar con mayor profundidad en lo que respecta a capacitación del personal de salud, se detectó, de acuerdo a los testimonios ofrecidos por los médicos, que, la organización no cuenta con programas propios de adiestramiento, lo cual dificulta su desarrollo en esta área.

Por lo que coincide con Martín (2015) quien concluyó que entre los aspectos organizacionales que influyen en la estabilidad laboral en el desempeño de enfermería está el salario, el tipo de contrato que no permite tener un salario mensual constante sino a veces los pagos se retrasan, por falta de prestaciones

laborales, desmotivación para continuar estudiando, salarios bajos y a pesar de todo esto hay motivación para realizar el trabajo y también existe temor a perder el contrato de trabajo. De las condiciones internas que influyen en la estabilidad laboral de forma positiva, está el valor que dan al desempeño laboral del personal de enfermería, las capacitaciones constantes, hay trabajo en equipo y el ambiente físico de la institución que es agradable. La inestabilidad laboral produce insatisfacción, temor, baja productividad laboral, no tener derecho a conservar el trabajo, bajos ingresos económicos inaccesibilidad a continuar estudios.

En la contrastación de la quinta hipótesis específica podemos evidenciar que el clima organizacional influye en la calidad del trabajo en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño San Borja Lima.

De acuerdo a los resultados la calidad de trabajo de las enfermeras es regular. Quiere decir que el personal de enfermería brinda un cuidado humanizado, realizando los procedimientos con conocimientos y cumpliendo con el tratamiento mejorando cada vez más la atención para beneficio del paciente, sin cometer errores y lograr así la satisfacción total del paciente.

Asimismo Blanco (2015) realizó un trabajo clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.410) de la varianza de clima organizacional y la calidad del trabajo en donde concluyó que el clima organizacional influye en un 41.% en la calidad del trabajo.

En la contrastación de la sexta hipótesis específica podemos evidenciar que el clima organizacional influye en la confiabilidad y discreción en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño San Borja Lima.

La confiabilidad y discreción tiene un nivel inadecuado evidenciando a través de los resultados que no hay confianza entre personal asistencial y el jefe donde el personal no siempre está de acuerdo con la decisiones de la jefa y no sienten la protección y por lo tanto la confianza para ciertos eventos que puedan presentarse en el servicio, a la misma vez hay ausencia de discreción de los valores que repercute en todo el servicio .

Se debe tomar en cuenta a Falcón y Vergaray (2015) quienes concluyeron a partir de este estudio que el área de enfermería necesita tener una mejor comunicación además de interactuar y motivar al personal para así tener un mejor ambiente laboral en el servicio.

Es decir, en la medida que el clima organizacional sea de nivel alto la confiabilidad y discreción del desempeño laboral será adecuado, por lo tanto se concluyó que el clima organizacional influye en la confiabilidad y discreción.

En la contrastación de la séptima hipótesis específica podemos evidenciar que el clima organizacional influye en las relaciones interpersonales en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño San Borja Lima.

De acuerdo a los resultados se evidencia que el profesional de enfermería tiene un nivel medio en relaciones interpersonales quiere decir que el profesional de enfermería se está concientizando en su mayoría en mejorar los valores como respeto y comunicación asertiva entre compañeros y adaptándose con mayor facilidad al servicio y al trabajo en equipo, siguiendo un ritmo en cuanto al cuidado y cumplimiento del tratamiento en beneficio del paciente hematológico; queriendo y buscando la recuperación efectiva y su alta pronta del paciente hematológico.

Se debe tomar en cuenta a Barón (2013) quien encontró que el factor motivacional extrínseco presente en el desempeño laboral enfermero con mayor porcentaje es el de seguridad laboral, considerando que el 70% de enfermeras están expuestas a riesgos ocupacionales. El factor motivacional intrínseco presente en el desempeño laboral, con más alto porcentaje es el logro, 44% de enfermeras buscan la identificación con su sede de trabajo y alcanzar todas sus metas y objetivos propuestos, las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de la enfermera es un componentes indispensable para realizar un verdadero trabajo y que los pacientes se sientan satisfechos con el servicio por lo tanto el clima organizacional influye en las relaciones interpersonales.

En la contrastación de la octava hipótesis específica podemos evidenciar que el clima organizacional influye en el cumplimiento de normas en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño San Borja Lima.

De acuerdo a los resultados en cuanto al cumplimiento de las normas es inadecuado ya que en el profesional de enfermería se observa que hay un déficit en cuanto al cumplimiento de las normas, desarrollo de procedimientos y objetivos del servicio, no todo el profesional de enfermería está aplicando y respetando los estándares, pasos y secuencias en cuanto a los procedimientos registros de eventos en cuanto a los cuidados y manejos de los pacientes hematológicos quiere decir que no es que estén realizando mal su trabajo sino que se está realizando de una manera inadecuada.

Al respecto Fernández (2016) en su investigación sobre el desempeño laboral como una de las variables tuvo como muestra a las enfermeras del hospital Loayza una de las dimensiones que trabajo fueron los aspectos ligados a la gestión y uno de sus indicadores de esta dimensiones fue el cumplimiento de normas quien concluyo que el cumplimiento de normas., esa aquel aspecto que califica el cumplimiento de las normas institucionales bajo el reglamento interno de trabajo, procedimientos, instructivos y otros , es responsabilidad y deber de la enfermera cumplir las normas que rigen en el hospital en el servicio que brinda , el cumplimiento de las normas en todo trabajo es importante por cada uno de los trabajadores cumplirán las normas establecidas ya sea en horario, las normas de convivencia , en el reglamento que se debe cumplir en todo hospital por que se concluye que el clima organizacional influye en el cumplimiento de las normas.

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos contrastar que el clima organizacional en cuanto a los indicadores de desempeño laboral influye en planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales cumplimiento de normas, de acuerdo a los resultados el servicio de hematología presenta déficit en cuanto a los indicadores nombrados

Gracias al desarrollo del estudio de investigación se identificaron los aspectos negativos, problemas, debilidades del personal y así mismo la importancia del clima organizacional en el servicio para brindar un buen

desempeño laboral, Se debe seleccionar personas con perfiles ideales para desempeñarse en un campo en donde sus habilidades motiven el sentido de la organización. con actitudes y aptitudes suficientes, para manejar idóneamente las entidades hospitalarias, así como el reforzamiento de las actividades dentro del Clima Laboral que puedan ayudar al trabajador a participar en el proceso de calidad en salud aumentando su desempeño en las actividades laborales y sentido de pertenencia para con los objetivos que se ha planteado la institución.

V. Conclusiones

- Primera:** El clima organizacional influye en un 66% en el desempeño laboral en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.660) de la varianza de clima organizacional y desempeño laboral.
- Segunda:** El clima organizacional influye en un 50.6% en la planificación en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.506) de la varianza de clima organizacional y planificación.
- Tercera:** El clima organizacional influye en un 41.1% en la responsabilidad en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.411) de la varianza de clima organizacional y la responsabilidad.
- Cuarta:** El clima organizacional influye en un 33.8% en la iniciativa en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.338) de la varianza de clima organizacional y la iniciativa.
- Quinta:** El clima organizacional influye en un 36.1% en la oportunidad en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.660) de la varianza de clima organizacional y la oportunidad.
- Sexta:** El clima organizacional influye en un 41.5% en la calidad del trabajo en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño

san Borja Lima.; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.415) de la varianza de clima organizacional y la calidad del trabajo.

Séptima: El clima organizacional influye en un 45.2% en la confiabilidad y discreción en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.452) de la varianza de clima organizacional y la confiabilidad y discreción.

Octava: El clima organizacional influye en un 63.8% en las relaciones interpersonales en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.638) de la varianza de clima organizacional y las relaciones interpersonales.

Novena: El clima organizacional influye en un 57.5% en el cumplimiento de normas en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.575) de la varianza de clima organizacional y cumplimiento de normas.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda al Director del Instituto Nacional de Salud del Niño que facilite la autonomía del personal de enfermería, la cohesión para alcanzar las metas y prioridades, la confianza, la comunicación con el personal, module la presión para un mejor funcionamiento y finalización de tareas, plantee realizar reconocimiento al personal, trabajar y delegar con equidad y permita la innovación de tal manera que mejoren los niveles de desempeño laboral en el servicio de hematología
- Segunda:** Se recomienda al Director del Instituto Nacional de Salud del Niño junto a recurso humano realice capacitación al servicio de hematología para que el personal de enfermería mejore los niveles de planificación, de tal manera que aprovechen los recursos con criterios.
- Tercera:** Se recomienda al Director del Instituto Nacional de Salud del Niño realice capacitación permanentes para que el personal de enfermería mejore los niveles de Responsabilidad para lograr los objetivos del servicio.
- Cuarta:** Se recomienda al Director del Instituto Nacional de Salud del Niño realice capacitación permanente al servicio de hematología para que el personal de enfermería mejore los niveles de Iniciativa, de tal manera que sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas.
- Quinta:** Se recomienda al Director del Instituto Nacional de Salud del Niño realice capacitación permanente al servicio de hematología para que el personal de enfermería mejore los niveles de Oportunidad, de tal manera que entregue los trabajos en plazos establecidos.
- Sexta:** Se recomienda al Director del Instituto Nacional de Salud del Niño realice capacitación permanente al servicio de hematología para que el personal de enfermería mejore los niveles de Calidad de trabajo, de tal

manera que Realiza excelentes trabajos o generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error.

- Séptima:** Se recomienda al Director del Instituto Nacional de Salud del Niño realice capacitación permanente al servicio de hematología para que el personal de enfermería mejore los niveles de Confiabilidad y discreción, de tal manera que usa la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución
- Octava:** Se recomienda al Director del Instituto Nacional de Salud del Niño realice capacitación permanente al servicio de hematología para que el personal de enfermería mejore los niveles de Relaciones interpersonales, de tal manera que Muestra amabilidad con todos facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza y respeto y mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.
- Novena:** Generar un buen ambiente de trabajo, con un buen trato cordial, de directivos hacia los colaboradores y entre los colaboradores mismos.

V. Referencias bibliográficas

- Alles, M. (2006). *Desempeño por competencias, evaluación de 360°*. 2ª edición. Buenos Aires: Granica.
- Armenteros, A. y Sanchez, G. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Sistemas de información científica. Red de revistas científicas de América latina, el Caribe, España y Portugal*, 455-457.
- Ariza, C. (2009). *Desempeño del personal de enfermería*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Baguer, A. (2009). *Las diez erres en la dirección de personas*. Madrid: SIC.
- Blanco, R. (2015) *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en las enfermeras de un hospital del nivel III Lima 2015* (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Barón, J. (2013). *Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención Red Chiclayo – MINSA 2012*. (Tesis de maestría). Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Bolaños, R. (2015). *Formulación del plan de bienestar social laboral en la alcaldía de Isnos departamento del Huila*. (Tesis de maestría). Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Bravo, M. (2013). *Relación entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores*. México: Prentice Hall.
- Brunet, L. (2004). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Cayetano, P. (2015). *Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores en la financiera Edyficar- Chimbote 2014*. (Tesis de licenciatura). Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. 9na edición. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. 3ra edición. México: McGraw Hill.
- Conchago, D. (2015). *Estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Eugenio Espejo de Quito*. (Tesis de licenciatura). Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Cuesta, A. (2001). *Gestión de competencias*. La Habana: Academia.
- Del Rio J, Munares-Lovaton A, Montalvo-Valdez H.(2013). *Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica*. Revista médica panacea, pp11-14.
- Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Espaderos, A. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa*. (Tesis de maestría). Escuintla: Universidad Rafael Landívar.
- Esteves, A. (2013). *Clima laboral*. Buenos Aires: El Cid.
- Falcón, F. y Vergaray, L. (2015). *Clima organizacional del departamento de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima*. (Tesis de licenciatura). Lima, Perú: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Fernández, G (2016) *Estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo

- Fincowsky, E. (2014). *Organización de empresas*. México: McGraw-Hill.
- Fuentes, L. (2015). *Comportamiento individual y clima organizacional*. (Tesis de maestría). Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Furnham, A. (2000). *Psicología organizacional*. México: Oxford University Press.
- Gálvez, R. (2015). *Elementos que influyen en el clima organizacional del personal de un hospital privado ubicado en la cabecera departamental de Zacapa*. (Tesis de maestría). Zacapa: Universidad Rafael Landívar.
- Gan, F. y Berbel, G. (2007). *Manual de recursos humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Barcelona: UOC.
- Gómez, L., Cardy, R. y Balkin, D. (2000). *Gestión de recursos humanos*. Madrid: Prentice-Hall.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª edición. México: Edamsa Impresiones S.A.
- Ivancevich, J. (2005). *Administración de recursos humanos*. 9ª edición. México: McGraw-Hill.
- Koys, D. y Decottis, T. (1991). Inductive Measures of Psychological Climate. *Human Relations*, 44 (3), pp. 265-385.
- Katz, D. & Kahn, R. (1999). *Psicología social de las organizaciones*. México: Trillas.
- Likert, R. (1965). *Un nuevo método de gestión y dirección*. Bilbao: Deusto.

- Llagas, G (2017) *Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-2015* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- Martín, M. (2015). *Influencia de la estabilidad laboral en el desempeño del trabajador de enfermería. Estudio realizado en el Hospital Nacional de Chimaltenango, Guatemala. Enero-mayo 2015.* (Tesis de maestría). Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Martin, M. (1999). *Clima de trabajo y eficiencia de centros docentes: relaciones causales.* Madrid, España: Universidad de Alcalá.
- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise.* Nueva York: McGraw-Hill.
- Méndez, A. (2015). *Clima y compromiso organizacional percibido por los empleados del parque Eco Arqueológico en México.* (Tesis de maestría). México: Universidad de Morelos.
- Ministerio de Salud. (2008). *Resolución ministerial. Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral.* Perú: MINSA.
- Moreno, J. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17 (4), pp. 627-632).
- Niño, C., Arciniegas, C. y Barrera, M. (2009). Modelo de intervención en clima organizacional. *International Journal of Psychological Research*, 2 (2), pp.121-127.
- Ortega, K. (2016). *Liderazgo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II EsSalud Huánuco-2016.* (Tesis de maestría). Huánuco, Perú: Universidad de Huánuco.

- Palací, F. (2005). *Psicología de la organización*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Palacios, F. y Vargas, F. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional en la administración municipal del Alto Baudo, Departamento del chocó y su impacto en el logro de los objetivos institucionales*. (Tesis de maestría). Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Pelaes, O. (2010). *Clima organizacional y satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. (Tesis doctoral). Perú: UNMSM.
- Pérez, C. (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*. (Tesis de maestría). Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Pritchard, R. y Karasick, B. (1973). *Teoría de las dimensiones*. Extraído el 13 de setiembre del 2015 de: <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1986/vol2/arti3.htm>
- Ramos, B. (2015). *Evaluación de desempeño de enfermería para el control del paciente con diabetes mellitus tipo 2 en el programa IMSS-PROSPERA*. (Tesis de maestría). México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
- Rivera, I. (2016). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital "Félix Mayorca Soto" de Tarma, 2015*. (Tesis de posgrado). Lima, Perú: UNMSM.
- Robbins, S., Coulter, M., Huerta, J., Rodríguez, G., Amaru, A., Varela, R. y Jones, G. (2009). *Administración: un empresario competitivo*. 2ª edición. México: Educación.

- Robbins, S. y DeCenzo, D. (2009). *Fundamentos de la administración*. Sexta edición. México: Pearson educación.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Decimoquinta edición. México: Pearson.
- Saavedra, M. (2016). *El diseño organizacional y el potencial humano del clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Max Arias Schreiber del distrito de La Victoria en Noviembre-Diciembre del 2012*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: UNMSM.
- Sánchez, C. y García, L. (2013). Clima organizacional y valores: Indicadores de necesidades y limitaciones para el cambio. México. *Revista Educación*, 37 (2), pp. 17-38.
- Sánchez, D. y Ríos, K. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echeagaray-Trujillo, 2015*. (Tesis de licenciatura). Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). Metodología y diseño en la investigación científica. 5ª edición. Lima-Perú: Business supportAneth S.R.L
- Santos, M. (2008). *La gestión de competencias y su impacto en la mejora continúa del desempeño laboral*. Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/mass.html>
- Sandoval, M (2004). *Conceptos y dimensiones del clima organizacional* Hitos de Ciencias Económico Administrativas, 10 (27) (2004), pp. 78-82
- Segredo Pérez AM, Pérez Perea L. *El Clima organizacional en el desarrollo de los Sistemas Organizativos*. Revista INFODIR. 2007;(4).

Ucros, M. (2011). Factores del clima organizacional en las universidades de la Costa Caribe Colombiana. *Omnia*, 17 (2), pp. 91- 102.

Urresta, A. (2015). *Desempeño de los profesionales de enfermería en la comunicación que brindan a los familiares de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica Hospital Luis Vernaza 2014-2015*. (Tesis de licenciatura). Ecuador: Universidad Estatal de Guayaquil.

Vallejo, C. (2008). *Guía para la conciliación de la vida profesional y personal en pymes*. Madrid, España: Fundación EOI.

Katz, D. & Kahn, R. (1999). *Psicología social de las organizaciones*. México: Trillas.

Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar Bustamante M. C. & Giraldo, J. (2006), Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005). *Diversitas*, 2(2), 329-349junio, 15).

Anexos

Anexo a: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del Servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2017

AUTOR Br. Carmen Elizabeth Mancha Palomino

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																																	
<p>General</p> <p>¿Cuál es la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017?</p> <p>Específicos</p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la planificación del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la responsabilidad del desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017?</p> <p>Problema específico 3</p> <p>¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la iniciativa del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017?</p> <p>Problema específico 4</p> <p>¿Cuál es la influencia del clima</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar la influencia del clima organizacional en la planificación del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar la influencia del clima organizacional en la responsabilidad del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la influencia del clima organizacional en la iniciativa del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.</p> <p>Objetivo específico 4</p> <p>Determinar la influencia del clima</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El clima organizacional influye en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hipótesis específico 1</p> <p>El clima organizacional influye en la planificación del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.</p> <p>Hipótesis específico 2</p> <p>El clima organizacional influye en la responsabilidad del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.</p> <p>Hipótesis específico 3</p> <p>El clima organizacional influye en la iniciativa del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.</p> <p>Hipótesis específico 4</p> <p>El clima organizacional influye en la</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles rangos</th> <th>o</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Autonomía</td> <td>Percepción del trabajador Autodeterminación responsabilidad Toma de decisiones a procedimiento Metas y prioridades</td> <td>1-5</td> <td rowspan="7">Alto Medio Bajo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cohesión</td> <td>Percepción de las relaciones Atmosfera agradable Confianza Proporción de ayuda Realización de tareas</td> <td>6-10</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Confianza</td> <td>Percepción de libertad Comunicarse abiertamente con los superiores Tratar temas sensibles o personales con la confianza suficiente</td> <td>11-15</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Presión</td> <td>Percepción que exista de acuerdo a estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de tareas</td> <td>16-20</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Apoyo</td> <td>Importancia en el éxito de la organización Compromiso con la organización Interés en el avance de la organización</td> <td>21-25</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Reconocimiento</td> <td>Percepción que tienen las personas acerca del respaldo que reciben por su contribución a la institución</td> <td>26-30</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles rangos	o	Autonomía	Percepción del trabajador Autodeterminación responsabilidad Toma de decisiones a procedimiento Metas y prioridades	1-5	Alto Medio Bajo		Cohesión	Percepción de las relaciones Atmosfera agradable Confianza Proporción de ayuda Realización de tareas	6-10		Confianza	Percepción de libertad Comunicarse abiertamente con los superiores Tratar temas sensibles o personales con la confianza suficiente	11-15		Presión	Percepción que exista de acuerdo a estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de tareas	16-20		Apoyo	Importancia en el éxito de la organización Compromiso con la organización Interés en el avance de la organización	21-25		Reconocimiento	Percepción que tienen las personas acerca del respaldo que reciben por su contribución a la institución	26-30	
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles rangos	o																																
Autonomía	Percepción del trabajador Autodeterminación responsabilidad Toma de decisiones a procedimiento Metas y prioridades	1-5	Alto Medio Bajo																																	
Cohesión	Percepción de las relaciones Atmosfera agradable Confianza Proporción de ayuda Realización de tareas	6-10																																		
Confianza	Percepción de libertad Comunicarse abiertamente con los superiores Tratar temas sensibles o personales con la confianza suficiente	11-15																																		
Presión	Percepción que exista de acuerdo a estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de tareas	16-20																																		
Apoyo	Importancia en el éxito de la organización Compromiso con la organización Interés en el avance de la organización	21-25																																		
Reconocimiento	Percepción que tienen las personas acerca del respaldo que reciben por su contribución a la institución	26-30																																		

<p>organizacional en la oportunidad del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017?</p> <p>Problema específico 5 ¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la calidad del trabajo del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017?</p> <p>Problema específico 6 ¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la confiabilidad y discreción del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017?</p> <p>Problema específico 7 ¿Cuál es la influencia del clima organizacional en las relaciones interpersonales del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017?</p> <p>Problema específico 8 ¿Cuál es la influencia del clima organizacional en el cumplimiento de normas del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017?</p>	<p>organizacional en la oportunidad del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar la influencia del clima organizacional en la calidad del trabajo del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.</p> <p>Objetivo específico 6 Determinar la influencia del clima organizacional en la confiabilidad y discreción del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.</p> <p>Objetivo específico 7 Determinar la influencia del clima organizacional en las relaciones interpersonales del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.</p> <p>Objetivo específico 8 Determinar la influencia del clima organizacional en cumplimiento de normas del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.</p>	<p>oportunidad del desempeño laboral de las enfermera en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017</p> <p>Hipótesis específica 5 El clima organizacional influye en la calidad del trabajo del desempeño laboral de las enfermera en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017</p> <p>Hipótesis específica 6 El clima organizacional influye en la confiabilidad y discreción del desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017</p> <p>Hipótesis específica 7 El clima organizacional influye en las relaciones interpersonales del desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017</p> <p>Hipótesis específica 8 El clima organizacional influye en el cumplimiento de normas del desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima 2017.</p>	Equidad	Percepción que los trabajadores tienen acerca de, si existen reglamentos equitativos y claros dentro de la institución	31-35	
			Innovación	Percepción animo que se tiene para asumir riesgos Ser creativo, asumir nuevas áreas de trabajo, en donde tenga o no experiencia.	36-40	
			Variable 2: desempeño laboral			
			Planificación	<p>Excelente planificación de actividades planifica con facilidad las actividades</p> <p>Buena planificación aprovecha recursos con criterio</p> <p>Tiene inconveniente para planificar actividades</p> <p>Difícil planificar las actividades</p>	1	Adecuado Regular Inadecuado
			Responsabilidad	<p>Aporta con iniciativa logrando objetivos en la labor que desempeña</p> <p>Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo</p> <p>Cumple con responsabilidades las funciones encomendadas</p> <p>Ocasionalmente asume las funciones encomendadas</p> <p>Falla en los cumplimiento de objetivos trazado- poco compromiso</p>	2	
			Iniciativa	<p>Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas</p> <p>Con frecuencia utiliza aportes importantes para mejorar el trabajo</p> <p>Se apeg a la rutina establecida aveces logra sus objetivos</p> <p>Carece de iniciativa necesita orden para</p>	3	

				comenzar acciones y logro de obj Apega a la rutina establecida reportando siempre lo existente		
			Oportunidad	Entrega sus trabajos en el plazo establecido a veces antes de lo fijado Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en fecha solicitada Entrega trabajo con posterioridad a la fecha pactada No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido No cumple con plazos fijados se observa tiempo perdido	4	
			Calidad de trabajo	Realiza excelentes trabajos Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error La calidad de trabajo es solo promedio, algunas veces comete errores no muy significativos. Son mayores los errores que los aciertos en trabajo que realiza Frecuentemente incurre en errores apreciables	5	
			Confiabilidad y discreción	Usa la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución. Es prudente y guarda la información que posee de la institución. Sabe diferenciar la información, pero comunica solo lo negativo. No sabe diferenciar la información que puede proporcionar comete	6	

				<p>indiscreciones involuntarias.</p> <p>Indiscreto nada confiable</p>		
			Relaciones interpersonales	<p>Muestra amabilidad con todos facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza y respeto.</p> <p>Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.</p> <p>No siempre manifiestan buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia.</p> <p>Generalmente no muestran preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros.</p> <p>Es habitualmente descortés en el trato, ocasión quejas y conflictos constantemente</p>	7	
			cumplimiento de las normas	<p>Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución</p> <p>Casi siempre cumple con las normas de la institución</p> <p>Cumple con las normas, pero requiere que se las recuerde</p> <p>A veces no muestra respeto de la institución</p> <p>No cumple con las normas</p>	8	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR			

<p>TIPO:</p> <p>El presente estudio será de nivel explicativo</p> <p>Según finalidad: Básica</p> <p>Según la secuencia de la observación: transversal</p> <p>Según análisis y alcance resultados: descriptivo observacionall</p> <p>DISEÑO:</p> <p>Enfoque: cuantitativo No experimental</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Conjunto de casos que concuerdan con determinada especificaciones (Hernandez & Fernandez, 2006.p.239.).</p> <p>Estára conformada por 50 profesionales de enfermería</p>	<p>VARIABLE 1: Clima organizacional</p> <p>TECNICAS: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p> <p>Autor/es: Koys y decottis (1991), adaptado al español por Chang vega y Cols (2008) Asprilla u. Saida María, Pulgarín Zulma Constanza Ramírez G. Sandra Jimena Población a la que se puede administrar: Profesionales de salud Forma de Administración: Individual Tiempo de Aplicación: 20 min.</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>TECNICAS: Observación</p> <p>INSTRUMENTO: check List</p> <p>Autor/es: Comité Técnico de Clima Organizacional del Ministerio de salud Objetivo del instrumento: Evaluar el desempeño laboral de los profesionales de enfermería Población a la que se puede administrar: Profesionales de salud Forma de Administración: Individual Tiempo de Aplicación: 20 min.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Para el análisis estadístico se utilizara el programa estadístico SPSS (Statistical Packageforthe Social Sciences) Versión 23. Los datos obtenidos serán presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlos e interpretarlos.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Prueba no paramétrica de regresión logística</p>
---	---	--	---

Anexo b: Instrumentos

"Instrumento Clima Organizacional"

Instrucciones: Señale con una X la opción que más se acerque a su percepción de clima organizacional.

N°	Respuesta	1= Totalmente en desacuerdo	2 = En desacuerdo	3 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo	4 = De acuerdo	5= Muy de acuerdo
ítems						
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma que desempeño mi trabajo.					
2	Yo decido el modo en el que ejecuto mi trabajo.					
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.					
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.					
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.					
6	Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos con los otros.					
7	Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí.					
8	Las personas que trabajan en la institución tienen un interés personal el uno con el otro.					
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en la institución.					
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi servicio.					
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.					
12	Mi jefe es una persona de principios bien definidos.					
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.					
14	Mi jefe cumple por conmigo los compromisos que adquiere					
15	No es probable que mi jefe dé un mal consejo.					
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.					
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.					
18	En casa, a veces temo escuchar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que (lama sobre un problema de trabajo.					
19	Me siento como si no tuviese un día libre.					
20	Muchos de mis compañeros de la institución sufren de estrés debido a la exigencia de trabajo					
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando lo necesito.					
22	A mi jefe le interesa profesionalmente a que me desarrolle					

N°	Respuesta	1= Totalmente en desacuerdo	2 = En desacuerdo	3 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo i -	4 = De acuerdo	5 = Muy de acuerdo
23	Mi jefe me respalda totalmente.					
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.					
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.					
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.					
27	La única vez que se habla de mi rendimiento es cuando cometo un error.					
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me lo hace saber.					
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución					
30	Mi jefe me toma como ejemplo de lo que se debe hacer.					
31	Puedo contar con trato justo por parte de mi jefe					
32	Los objetivos que fija mi jefe para mí trabajo son razonables.					
33	Es poco probable que mi jefe me alague sin motivos					
34	Mi jefe no tiene favoritos.					
35	Sí mí jefe sanciona a alguien es porque probablemente se lo merece.					
36	Mi jefe me anima a desarrollar ms propias ideas.					
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo en distintas formas.					
38	Mi jefe me anima a mejorar la forma de hacer las cosas.					
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.					
40	Mi jefe valora nuevas formas de hacer las cosas.					

FUENTE: Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico / Ministerio de Salud. Comité Técnico de Clima Organizacional -- Lima: Ministerio de Salud; 2009

Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral (Directivos)

Periodo: **Fecha de Evaluación:**
Apellidos y Nombres:
Cargo:
Dirección/Oficina:

Factores Claves	Niveles Valorativos				
	I	II	III	IV	V
Planificación: Califica la capacidad para elaborar, evaluar y controlar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para administrar los recursos en general.	Elabora un plan de planificación de sus actividades. Muestra evidencia de los recursos.	Planifica en totalidad sus actividades. Administra satisfactoriamente los recursos.	Elabora planificaciones detalladas de los recursos con criterios.	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede administrar mejor los recursos.	Le es muy difícil planificar las actividades de su Área. No administra los recursos apropiados.
Dirección y Organización: Califica la eficiencia para la distribución del trabajo, así como la capacidad y habilidad para motivar, controlar y promover el desarrollo del personal a su cargo.	Incadena la ejecución del trabajo asignando funciones, motivando al personal, asignando actividades que permitan el logro de metas a corto plazo.	Dirige adecuadamente los recursos al personal, considerando sus competencias y experiencia. Muestra un adecuado nivel de dirección y organización.	Organiza su trabajo asignando, controlando al personal de acuerdo a las especificaciones técnicas.	Realiza la organización del trabajo sin considerar las actividades en función a los recursos con los que cuenta. Muestra poca habilidad de dirección.	Indicadazo nivel de organización y dirección del trabajo. No motiva ni dirige al desarrollo del personal a su cargo.
Supervisión y control: Califica la habilidad para asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros.	Supervisa algunas tareas con evaluaciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros.	Asigna tareas para asignar el cumplimiento de los programas establecidos.	Reguladamente asigna tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando avances y logros.	Asigna tareas con instrucciones que no son claras y precisas.	No asigna tareas. Le es difícil evaluar los logros de la dependencia.
Cumplimiento de Metas: Califica el grado de cumplimiento de las acciones y metas establecidas en el Plan Operativo Institucional POI.	Cumple las metas establecidas y propone nuevas actividades al management del POI.	Cumple las objetivos programados en los plazos establecidos en el POI.	Cumple los objetivos programados mensualmente fuera de los plazos establecidos en el POI.	Cumple parcialmente con los objetivos programados en el POI.	No cumple con los objetivos y plazos establecidos en el POI.
Forma de Decisión: Califica la capacidad para decidir y tomar acciones y reportarlas oportunamente a superiores y promover el trabajo.	Siempre decide con claridad los problemas y los resuelve oportunamente la solución de los mismos.	Dirige los problemas y los resuelve adecuadamente.	Reguladamente decide los problemas, tomando alternativas de solución.	Se limita a decidir los problemas, sin plantear alternativas de solución.	No decide problemas, ni propone alternativas de solución.
Comunicación y Interacción: Califica el uso adecuado de la información así como el grado de las acciones que desarrolla para controlar y guiar recursos.	Debe usar la información con fines de acción y comunicación con respecto a la institución y a los compañeros.	En general es prolijo y cuando la información que posee de la institución y de los compañeros de trabajo como confidencial.	Sabe transmitir la información, pero comunica de forma negativa provocando conflictos.	No sabe transmitir la información que puede proporcionar, de modo que comete errores graves involuntarios.	Indicadazo nivel de comunicación.
Actitudes Personales: Califica la interacción personal y el comportamiento en el trabajo.	Muestra actitud positiva, facilitando el desarrollo, promoviendo un ambiente de confianza, seriedad y respeto.	Mantiene actitudes positivas y buenas relaciones en todo momento.	No siempre muestra buena actitud con respecto a sus superiores, pero evita conductas inapropiadas.	Generalmente no muestra predisposición ni colaboración por las necesidades de sus subordinados de trabajo.	No necesariamente respalda al trabajo, muestra quejas y conflictos constantemente.
Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales, Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instrucciones y otros.	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución.	Generalmente cumple las normas de la institución.	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas.	A veces no muestra respeto a las normas de la institución.	No cumple con las normas.



Nombre del Evaluador:
Cargo del Evaluador:

C. Reyes J.

Anexo c: Base de datos de la confiabilidad de la variable clima organizacional

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	
1	4	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3
2	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	5
3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	5	2	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	5	2	2	2	2	3	3	5	
4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	2	3	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	2	3	5	3	4	4	4	4	4	
5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	5	5	5	5	4	4	1	
6	4	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	5	
7	3	4	4	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	5	4	3	3	3	1	
9	3	3	3	2	4	1	5	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	4	1	5	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	5		
10	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	5	
11	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5		
12	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3		
13	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4		
14	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	4		
15	4	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3		
16	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4		
17	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	4	4	5	
18	1	3	3	2	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3		
19	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	2	
20	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	5	
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	5	
22	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	
23	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	3	
24	4	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	
25	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	
26	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	4	5	3	4	4	5	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	4	4	3	
27	1	3	3	2	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	5		
28	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	5	4	4	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	
29	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	2	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	2	2	2	2	3	3	3	5		
30	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	8

Variable 2. Desempeño laboral

N°	P1	P2	P3	PP4	P5	P6	P7	P8
1	4	3	2	2	1	3	2	1
2	4	3	3	3	4	4	4	3
3	4	2	2	2	2	3	3	3
4	5	5	4	4	4	4	5	3
5	3	5	4	5	5	5	4	4
6	4	3	2	2	1	3	2	1
7	3	4	4	3	3	1	4	3
8	4	4	5	4	4	3	4	4
9	3	3	3	2	4	1	5	4
10	3	5	3	4	3	3	3	4
11	3	3	3	3	3	3	4	4
12	4	5	4	3	5	4	5	4
13	4	4	4	3	4	3	4	3
14	4	3	4	3	4	5	5	3
15	4	3	2	2	1	3	2	1
16	4	3	3	3	4	3	4	4
17	5	5	5	4	4	4	5	4
18	1	3	3	2	5	4	5	3
19	4	4	3	5	4	4	4	5
20	3	3	4	4	4	4	5	4
21	2	2	2	2	2	2	2	2
22	4	4	4	3	4	3	4	3
23	4	3	4	3	4	5	5	3
24	4	3	2	2	1	3	2	1
25	4	3	3	3	4	3	4	4
26	2	2	2	2	3	3	3	2
27	1	3	3	2	5	4	5	3
28	4	2	2	2	2	3	3	3
29	3	3	4	4	4	4	5	4
30	2	2	2	2	3	3	3	2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	8

	p1	p2	p3	p4	p5	D1	p6	p7	p8	p9	p10	D2	p11	p12	p13	p14	p15	D3	p16	p17	p18	p19	p20	D4	p21	p22	p23	p24	p25	D5	p26	p27	p28	p29	p30	D6	p31	p32	p33	p34	p35	D7	p36	p37	p38	p39	p40	D4	V1
1	2	2	1	3	2	10	3	2	2	1	2	10	2	2	3	3	2	12	2	2	3	2	1	10	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	2	12	3	2	1	3	2	11	3	3	2	2	1	11	86
2	4	3	4	3	4	18	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	13	2	2	2	3	3	12	3	2	2	4	3	14	3	3	2	2	2	12	2	2	4	2	4	14	114
3	3	3	3	2	2	13	3	3	5	2	2	15	2	2	3	1	2	10	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	2	5	2	2	2	13	2	3	3	3	2	13	5	2	2	2	2	13	103
4	5	3	3	4	3	18	5	3	5	5	5	23	3	2	3	3	5	16	4	4	2	3	2	15	2	3	3	5	4	17	4	4	2	4	5	19	3	2	4	4	3	16	2	3	2	2	3	12	136
5	2	1	1	1	1	6	1	2	1	2	1	7	1	1	1	2	1	6	2	3	1	2	2	10	3	3	3	1	2	12	1	1	2	1	3	8	1	3	1	1	3	9	1	2	1	3	2	9	67
6	3	2	2	3	3	13	3	3	2	2	2	12	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	2	14	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	2	12	3	2	2	3	3	13	102
7	1	1	2	2	1	7	3	2	1	3	3	12	3	1	2	1	1	8	1	1	3	2	3	10	3	3	3	2	2	13	1	1	1	1	2	6	2	2	1	1	2	8	2	2	1	1	1	7	71
8	4	5	4	4	4	21	3	4	2	2	2	13	4	2	4	4	2	16	4	2	3	4	4	17	4	2	4	4	4	18	3	2	3	4	4	16	4	5	2	3	5	19	2	4	2	4	5	17	137
9	2	2	2	2	2	10	2	5	1	1	1	10	2	2	4	2	2	12	2	1	3	3	3	12	2	5	2	2	2	13	1	2	5	2	2	12	2	1	2	3	3	11	2	5	2	3	2	14	94
10	5	3	4	4	5	21	3	4	4	5	5	21	3	3	5	5	3	19	4	5	3	4	5	21	3	2	2	2	5	14	5	2	2	5	3	17	5	5	4	4	2	20	2	2	5	5	4	18	151
11	2	2	4	2	2	12	5	5	5	2	5	22	5	3	5	3	4	20	3	4	3	3	2	15	2	2	2	5	2	13	5	4	5	2	2	18	5	2	4	3	2	16	4	5	2	2	2	15	131
12	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	4	21	4	4	2	4	2	16	4	3	4	3	4	18	3	2	3	3	2	13	4	2	4	1	4	15	4	3	4	4	3	18	2	4	1	4	4	15	138
13	2	2	3	2	1	10	2	2	3	3	4	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13	2	3	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	2	2	2	2	1	9	3	2	2	3	2	12	100
14	1	2	1	1	3	8	3	3	1	1	2	10	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	1	9	2	1	1	2	2	8	2	1	2	1	1	7	1	2	1	1	1	6	1	2	1	1	1	6	59
15	2	2	2	1	2	9	2	1	1	3	1	8	1	3	1	2	2	9	3	2	2	1	3	11	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	1	9	1	1	1	2	1	6	63
16	2	2	1	1	2	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	2	1	2	2	2	9	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	6	1	1	2	1	2	7	1	1	1	1	1	5	51
17	3	3	3	2	2	13	1	3	3	1	3	11	3	1	3	3	1	11	1	1	3	3	2	10	3	3	2	1	2	11	2	2	1	3	1	9	5	2	2	2	2	13	2	1	3	2	1	9	87
18	1	2	2	2	2	9	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	9	2	2	1	2	1	8	2	1	2	2	1	8	2	1	2	2	2	9	72
19	2	1	1	1	1	6	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	1	1	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	46
20	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	2	6	46
21	1	1	2	1	1	6	1	1	1	3	1	7	1	2	1	1	1	6	1	2	1	1	3	8	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	1	6	1	1	1	2	1	6	2	1	1	2	1	7	51
22	2	3	3	4	4	16	5	4	4	3	4	20	4	5	4	3	5	21	4	3	5	4	3	19	4	4	4	5	4	21	3	5	5	5	4	22	3	5	4	3	5	20	3	3	3	3	2	14	153
23	2	2	2	1	1	8	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	1	7	1	1	1	1	1	5	49
24	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	2	1	2	1	7	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	1	1	2	1	1	6	1	1	2	1	1	6	46
25	4	5	2	3	4	18	5	5	4	3	4	21	4	4	4	4	3	19	4	4	5	5	3	21	4	4	4	2	4	18	5	5	5	5	3	23	3	4	4	4	2	17	5	5	5	4	3	22	159
26	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	7	1	1	1	1	3	7	1	2	1	1	2	7	1	3	1	1	2	8	1	2	1	1	1	6	2	2	3	3	3	13	58
27	1	1	2	2	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	3	8	1	1	2	1	2	7	1	1	2	1	1	6	3	1	2	1	1	8	2	1	1	1	3	8	2	1	1	2	1	7	56
28	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	5	24	5	5	5	3	5	23	4	5	2	5	4	20	5	2	5	4	5	21	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	2	20	5	2	5	2	3	17	174
29	4	5	2	2	3	16	3	4	4	3	4	18	4	5	4	3	3	19	3	4	3	4	3	17	4	4	4	5	5	22	4	5	5	5	4	23	5	4	5	5	4	23	5	5	5	4	3	22	160
30	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	5	5	5	4	2	21	3	3	1	3	4	14	5	5	4	4	4	22	158

31	4	3	2	4	3	16	2	4	4	2	3	15	4	2	3	4	4	17	4	4	2	4	2	16	3	4	4	4	4	19	4	4	4	5	4	21	3	4	3	3	4	17	4	4	5	4	3	20	141
32	4	3	5	5	4	21	3	4	4	3	5	19	5	4	3	4	3	19	4	5	3	4	3	19	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	3	19	3	4	4	5	5	21	4	4	4	5	2	19	160
33	4	3	5	2	3	17	1	5	3	3	5	17	5	4	3	3	3	18	3	5	1	5	3	17	5	3	2	5	2	17	5	2	5	4	2	18	3	4	5	5	3	20	5	2	4	5	4	20	144
34	3	4	4	4	5	20	3	3	3	2	3	14	4	3	3	3	3	16	4	5	3	3	2	17	3	4	4	4	4	19	3	3	4	2	2	14	3	4	4	2	4	17	3	4	2	5	4	18	135
35	4	5	5	3	4	21	5	5	4	5	4	23	3	4	3	4	4	18	5	4	5	3	5	22	4	4	4	3	4	19	4	5	4	3	5	21	4	5	3	5	3	20	5	3	5	4	4	21	165
36	1	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	7	1	1	3	1	2	8	1	1	1	3	1	7	2	1	3	1	2	9	1	2	1	1	2	7	1	3	1	2	1	8	2	1	2	1	1	7	58
37	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	4	4	3	3	3	17	4	3	3	4	3	17	4	4	4	2	4	18	2	4	3	4	3	16	3	2	2	2	1	10	4	3	4	4	5	20	134
38	4	2	2	3	2	13	2	4	1	3	2	12	4	2	4	3	1	14	1	2	4	2	3	12	2	2	3	4	2	13	2	4	2	4	2	14	2	3	2	4	2	13	4	2	4	2	2	14	105
39	4	4	3	4	5	20	5	4	5	5	5	24	3	3	3	3	3	15	4	4	5	4	5	22	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	4	22	4	3	4	3	3	17	2	2	2	2	2	10	153
40	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	4	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	2	11	4	2	2	2	5	15	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	89
41	4	4	4	4	4	20	5	3	5	5	4	22	4	4	3	4	5	20	4	5	5	3	5	22	4	4	4	3	4	19	2	2	1	2	2	9	4	3	2	2	3	14	2	4	4	2	2	14	140
42	4	4	3	4	4	19	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	3	2	2	2	1	10	2	3	2	4	4	15	4	4	3	2	2	15	3	2	2	2	3	12	2	3	4	5	5	19	132
43	4	4	4	4	4	20	5	4	4	3	4	20	4	5	3	2	2	16	3	2	5	3	3	16	2	2	3	2	4	13	3	4	2	2	3	14	2	4	4	4	3	17	3	4	4	4	5	20	136
44	2	2	2	2	1	9	1	2	2	1	1	7	1	1	2	2	2	8	2	2	1	2	1	8	1	1	1	2	2	7	1	1	2	2	1	7	2	2	2	2	1	9	1	2	2	2	2	9	64
45	2	2	2	1	3	10	4	3	2	2	2	13	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	2	2	1	4	2	11	2	2	1	2	2	9	2	1	2	2	2	9	1	4	4	5	5	19	89
46	4	4	3	4	5	20	5	2	4	2	5	18	2	2	2	3	5	14	2	2	5	2	1	12	1	5	2	2	2	12	5	1	1	5	2	14	2	4	5	2	2	15	1	1	5	2	2	11	116
47	2	2	1	3	1	9	5	3	5	3	3	19	3	4	4	4	5	20	4	5	5	3	3	20	3	3	3	3	4	16	4	3	3	4	3	17	2	4	5	3	2	16	3	3	4	5	5	20	137
48	2	1	2	1	5	11	2	1	2	1	4	10	2	1	2	1	5	11	4	2	1	2	1	10	4	2	1	2	1	10	2	1	2	1	3	9	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	5	11	79
49	4	5	4	4	4	21	4	4	3	2	3	16	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	2	19	3	4	4	4	5	20	3	4	4	3	3	17	3	4	3	5	4	19	4	4	3	5	4	20	151
50	3	3	3	4	4	17	2	4	2	5	2	15	4	2	4	2	1	13	5	1	1	4	2	13	5	1	4	4	2	16	4	2	4	2	2	14	5	3	2	4	2	16	2	4	2	2	1	11	115

Base de datos de la V1 Clima organizacional

Base de datos de la V2 Desempeño laboral

	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	V2
1	2	2	2	1	2	2	2	1	14
2	2	2	3	3	3	2	4	2	21
3	4	2	2	3	3	2	4	2	22
4	4	4	4	5	4	4	4	4	33
5	1	1	1	2	1	2	1	2	11
6	2	3	3	2	2	2	3	3	20
7	2	2	1	1	1	1	2	2	12
8	4	4	2	2	2	1	4	4	23
9	2	2	2	3	3	2	2	3	19
10	4	5	2	2	2	1	5	5	26
11	1	1	1	4	4	2	3	2	18
12	2	2	2	1	5	5	4	4	25
13	2	2	3	3	3	3	2	2	20
14	1	1	1	2	1	1	1	2	10
15	3	3	3	3	1	2	2	1	18
16	1	2	2	1	2	2	1	1	12
17	2	2	2	3	5	2	3	2	21
18	2	2	2	2	2	2	2	2	16
19	1	1	1	1	1	1	1	1	8
20	1	1	1	1	1	1	1	1	8
21	1	1	1	1	1	1	1	1	8
22	4	3	2	2	2	1	5	4	23
23	1	1	1	2	2	1	1	2	11
24	2	2	2	1	1	1	1	1	11

25	4	4	4	4	4	3	4	5	32
26	1	1	1	2	2	2	1	1	11
27	1	2	2	2	1	1	1	1	11
28	5	2	2	2	1	5	5	5	27
29	2	2	2	1	4	5	4	4	24
30	5	2	2	2	1	5	5	4	26
31	5	4	4	3	4	4	4	4	32
32	4	3	3	4	4	4	5	4	31
33	5	3	2	2	2	1	4	4	23
34	5	4	5	5	4	4	5	5	37
35	5	4	3	3	4	5	4	4	32
36	1	2	2	2	1	1	1	1	11
37	4	4	4	5	5	4	5	4	35
38	2	5	2	5	2	2	1	5	24
39	4	5	5	5	4	5	5	4	37
40	2	2	2	2	1	2	2	3	16
41	4	2	2	2	1	4	4	4	23
42	4	4	4	4	4	4	3	4	31
43	4	4	4	4	4	4	4	3	31
44	2	2	2	2	1	1	1	2	13
45	2	2	2	1	3	4	4	5	23
46	5	2	2	1	5	1	5	5	26
47	4	4	4	4	4	4	4	3	31
48	2	1	2	1	1	3	3	2	15
49	5	4	4	3	4	4	4	4	32
50	1	2	3	4	1	2	3	2	18

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra. Jessica Palacios

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría con mención en Gestión de los Servicios de la Salud de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2016-I aula 606-A requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optar el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **“Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del Servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2017”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Carmen Elizabeth Mancha Palomino
D.N.I. 43300526

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Augusto Ricardo Fernandez Lara

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría con mención en Gestión de los Servicios de la Salud de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2016-I aula 606-A requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optar el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: “ **Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del Servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2017**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Carmen Elizabeth Mancha Palomino
D.N.I. 43300526

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Córdova Sotomayor Daniel

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría con mención en Gestión de los Servicios de la Salud de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2016-I aula 606-A requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optar el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **“Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del Servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2017”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Carmen Elizabeth Mancha Palomino
D.N.I. 43300526

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

dimensiones	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS	NIVELES
Autonomía	Percepción del trabajador Autodeterminación responsabilidad Toma de decisiones a procedimiento Metas y prioridades	1-5	Totalmente en desacuerdo (TED)= 1 De acuerdo(DA)=4 Totalmente de acuerdo (TDA)=5	medio 94-147 Bajo 40-93
cohesión	Percepción de las relaciones Atmosfera agradable Confianza Proporción de ayuda Realización de tareas	6-10		
confianza	Percepción de libertad Comunicarse abiertamente con los superiores Tratar temas sensibles o personales con la confianza suficiente	11-15		
presión	Percepción que exista de acuerdo a estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de tareas	16-20		
apoyo	Importancia en el éxito de la organización Compromiso con la organización Interés en el avance de la organización	21-25		
Reconocimiento	Percepción que tienen las personas acerca del respaldo que reciben por su contribución a la institución	26-30		
Equidad	Percepción que los trabajadores tienen acerca de, si existen reglamentos equitativos y claros dentro de la institución	31- 35		
Innovación	Percepción animo que se tiene para asumir riesgos Ser creativo, asumir nuevas áreas de trabajo, en donde tenga o no experiencia.	36-40		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INFLUENCIA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	AUTONOMIA							
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma que desempeño mi trabajo.	✓		✓		✓		
2	Yo decido el modo en el que ejecuto mi trabajo.	✓		✓		✓		
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.	✓		✓		✓		
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.	✓		✓		✓		
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.	✓		✓		✓		
	COHESION	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos con los otros.	✓		✓		✓		
7	Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí.	✓		✓		✓		
8	Las personas que trabajan en la institución tienen un interés personal el uno con el otro.	✓		✓		✓		
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en la institución.	✓		✓		✓		
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi servicio.	✓		✓		✓		
	CONFIANZA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.	✓		✓		✓		
12	Mi jefe es una persona de principios bien definidos.	✓		✓		✓		
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	✓		✓		✓		
14	Mi jefe cumple por conmigo los compromisos que adquiere	✓		✓		✓		
15	No es probable que mi jefe dé un mal consejo.	✓		✓		✓		
	PRESION	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.	✓		✓		✓		
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.	✓		✓		✓		

18	En casa, a veces temo escuchar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que (lama sobre un problema de trabajo.	✓		✓		✓		
19	Me siento como si no tuviese un día libre.	✓		✓		✓		
20	Muchos de mis compañeros de la institución sufren de estrés debido a la exigencia de trabajo	✓		✓		✓		
	APOYO							
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando lo necesito.	✓		✓		✓		
22	A mi jefe le interesa profesionalmente a que me desarrolle	✓		✓		✓		
23	Mi jefe me respalda totalmente.	✓		✓		✓		
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	✓		✓		✓		
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.	Si	No	Si	No	Si	No	
	RECONOCIMIENTO							
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.	✓		✓		✓		
27	La única vez que se habla de mi rendimiento es cuando cometo un error.	✓		✓		✓		
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me lo hace saber.	✓		✓		✓		
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución	✓		✓		✓		
30	Mi jefe me toma como ejemplo de lo que se debe hacer.	✓		✓		✓		
	EQUIDAD							
31	Puedo contar con trato justo por parte de mi jefe	✓		✓		✓		
32	Los objetivos que fija mi jefe para mí trabajo son razonables.	✓		✓		✓		
33	Es poco probable que mi jefe me alague sin motivos	✓		✓		✓		
34	Mi jefe no tiene favoritos.	✓		✓		✓		
35	Sí mi jefe sanciona a alguien es porque probablemente se lo merece.	✓		✓		✓		
	INNOVACION							
36	Mi jefe me anima a desarrollar ms propias ideas.	✓		✓		✓		
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo en distintas formas.	✓		✓		✓		
38	Mi jefe me anima a mejorar la forma de hacer las cosas.	✓		✓		✓		
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.	✓		✓		✓		
40	Mi jefe valora nuevas formas de hacer las cosas.	✓		✓		✓		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PLANIFICACION							
1	Excelente planificación de actividades	✓		✓		✓		
2	planifica con facilidad las actividades	✓		✓		✓		
3	Buena planificación aprovecha recursos con criterio	✓		✓		✓		
4	Tiene inconveniente para planificar actividades	✓		✓		✓		
5	Difícil planificar las actividades	✓		✓		✓		
	RESPONSABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Aporta con iniciativa logrando objetivos en la labor que desempeña	✓		✓		✓		
7	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo	✓		✓		✓		
8	Cumple con responsabilidades las funciones encomendadas	✓		✓		✓		
9	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas.	✓		✓		✓		
10	Falla en los cumplimiento de objetivos trazado- poco compromiso Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en la institución.	✓		✓		✓		
	INICIATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Iniciativa Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas.	✓		✓		✓		
12	Con frecuencia utiliza aportes importantes para mejorar el trabajo Se apega a la rutina establecida aveces logra sus objetivos	✓		✓		✓		
13	Carece de iniciativa necesita orden para comenzar acciones y logro de objetivos	✓		✓		✓		
14	Apega a la rutina establecida reportando siempre lo existente	✓		✓		✓		
15	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial	✓		✓		✓		
	OPORTUNIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Oportunidad Entrega sus trabajos en el plazo establecido a veces antes de lo fijado	✓		✓		✓		
17	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en fecha solicitada	✓		✓		✓		
18	Entrega trabajo con posterioridad a la fecha pactada	✓		✓		✓		
19	No todos los trabajos los cumple en el tiempo	✓		✓		✓		

	establecido						
20	No cumple con plazos fijados se observa tiempo perdido	✓		✓		✓	
	CALIDAD DEL TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No
21	Realiza excelentes trabajos	✓		✓		✓	
22	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error.	✓		✓		✓	
23	La calidad de trabajo es solo promedio, algunas veces comete errores no muy significativos.	✓		✓		✓	
24	Son mayores los errores que los aciertos en trabajo que realiza	✓		✓		✓	
25	Frecuentemente incurre en errores apreciables	Si	No	Si	No	Si	No
	CONFIABILIDAD Y DISCRECION						
26	Usa la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución.	✓		✓		✓	
27	Es prudente y guarda la información que posee de la institución.	✓		✓		✓	
28	Sabe diferenciar la información, pero comunica solo lo negativo.	✓		✓		✓	
29	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar comete indiscreciones involuntarias.	✓		✓		✓	
30	Indiscreto nada confiable	✓		✓		✓	
	RELACIONES INTERPERSONALES	Si	No	Si	No	Si	No
31	Muestra amabilidad con todos facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza y respeto.	✓		✓		✓	
32	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.	✓		✓		✓	
33	No siempre manifiestan buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia.	✓		✓		✓	
34	Generalmente no muestran preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros.	✓		✓		✓	
35	Es habitualmente descortés en el trato, ocasión quejas y conflictos constantemente	✓		✓		✓	
	CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS	Si	No	Si	No	Si	No
36	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución.	✓		✓		✓	
37	Casi siempre cumple con las normas de la institución.	✓		✓		✓	
38	Cumple con las normas, pero requiere que se las recuerde.	✓		✓		✓	
39	A veces no muestra respeto de la institución.	✓		✓		✓	
40	No cumple con las normas.	✓		✓		✓	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Cordova Sotomayor Daniel
DNI:.....

Especialidad del validador:..... Docente Investigador

.....
existe suficiencia.

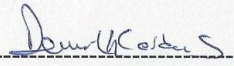
Limade.....del 20.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


.....
Firma del Experto Informante.
Mg. Docente Investigador
COP. 16806

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

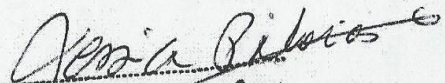
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. JESSICA PALACIOS DNI: 00370752

Especialidad del validador: Metodología

.....de.....del 20.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dra. Jessica Paola Palacios Garay
Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

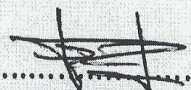
Apellidos y nombres del juez validador: Fernandez Lara Augusto Ricardo DNI: 07675570

Grado y Especialidad del validador: temático

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima 10 de Junio del 2017

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


.....
Instituto Tecnológico de Lima

Anexo E Artículo científico



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del Servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2017

Br.

Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

La investigación es importante porque los resultados permiten el tomar decisiones que contribuyan a la mejora del Clima organizacional y el desempeño laboral; el objetivo fue determinar la influencia del Clima organizacional en el desempeño laboral de las enfermeras del Servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2017. La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo bajo el enfoque cuantitativo. Fue una investigación básica que se ubica en el nivel descriptivo y correlacional causal. El diseño de la investigación fue no experimental: transversal: correlacional. La población estuvo conformada por 50 profesionales de enfermería. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios debidamente validados y confiables. Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba de contraste fue que, con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.000 frente al α igual 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula; además la prueba del Pseudo R cuadrado, se estaría presentando la dependencia porcentual del clima organizacional con el desempeño laboral, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke. El valor de R cuadrado de Nagelkerke indica que el modelo propuesto explica el 66% de la varianza de la variable

dependiente (0.660). Es decir, la variabilidad del desempeño docente se debe en 66% al clima organizacional.

Palabras clave

Clima organizacional, desempeño laboral, planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad

Abstract

This paper is important because the results allow decisions to be made that contribute to the improvement of organizational climate and work performance; The objective was to determine the influence of organizational climate on the work performance of the nurses of the Hematology Service of the National Institute of Health of the Child Lima 2017. The methodology used for the elaboration of this thesis was under the quantitative approach. It was a basic research that is located at the causal descriptive and correlational level. The research design was non-experimental: transversal: correlational. The population consisted of 50 nursing professionals. The survey was used as a technique and two duly validated and reliable questionnaires were used as instruments. Among the most important results obtained with the contrast test was that, with the data of the variable it is possible to show the dependence and the presented model would be given by the statistical value of p_value 0.000 against the equal α 0,05, reason why Rejects the null hypothesis; In addition to the Pseudo R squared test, the percentage dependence of the organizational climate with the labor performance, in which the Nagelkerke coefficient is presented, would be presented. The R squared value of Nagelkerke indicates that the proposed model explains 66% of the variance of the dependent variable (0.660). That is, the variability of teacher performance is due to 66% of the organizational climate.

Keywords

Organizational climate, job performance, planning, responsibility, initiative, opportunity

Introducción

Conchago (2015) en su investigación titulada Estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Eugenio Espejo de Quito, tuvo como objetivo determinar la influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Eugenio Espejo de Quito. Se determinó una muestra de 40 enfermeras del servicio de emergencia. La información se obtuvo por medio de encuesta y la aplicación del test de escala de estrés en enfermería. Se concluyó:

El estrés laboral es una realidad presente en el servicio de emergencia; el promedio general en el test de escala de estrés en enfermería (NSS) es de 2,6 que significa que el personal está expuesto muy frecuentemente a estresores, la sumatoria es de 89 puntos en promedio, que califica como altos niveles de estrés. Las repercusiones del estrés en el desempeño laboral se manifiestan en el deficitario trato que brindan a los pacientes, el 65% de enfermeras tratan de manera indiferente a los pacientes y el 5% tratan mal a los pacientes. El 25% de enfermeras no responden a y el 53% de enfermeras solo a veces responden a las inquietudes de los pacientes. El 80% de enfermeras aplican a veces las normas de bioseguridad y el 70% de enfermeras aplican a veces las normas de bioética.

Bases teóricas del clima organizacional

Definición de clima organizacional

Armenteros y Sanchez (2015), manifestaron que el clima organizacional se define como las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general.

Dimensiones del clima organizacional

Según Koys y Decottis (1991) citados en Palacios y Vargas (2015), las dimensiones del clima organizacional son ocho: la autonomía, la cohesión, la confianza, la presión, el apoyo, el reconocimiento, la equidad e innovación.

Dimensión 1: Autonomía.

Percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad necesaria para la toma de decisiones con respecto a procedimientos del trabajo, metas y prioridades.

Dimensión 2: Cohesión.

Percepción de las relaciones entre los trabajadores dentro de la organización, la existencia de una atmosfera agradable, de confianza y proporción de ayuda en la realización de las tareas.

Dimensión 3: Confianza.

La percepción de la libertad para comunicarse abiertamente con los superiores, para tratar temas sensibles o personales con la confianza suficiente de que esa información no será violada o usada en contra.

Dimensión 4: Presión.

La percepción que existe de acuerdo a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de tareas.

Dimensión 5: Apoyo.

La percepción que tienen las personas acerca del respaldo y tolerancia dentro del comportamiento en la institución, esto incluye el aprendizaje de los errores por parte del trabajador, sin miedo a las represalias de sus superiores o compañeros de trabajo

Dimensión 6: Reconocimiento.

La percepciones que tienen las personas dentro de la organización respecto a la recompensa que reciben, por su contribución a la institución.

Dimensión 7: Equidad.

La percepción que los trabajadores tienen acerca de, si existen reglamentos equitativos y claros dentro de la institución.

Dimensión 8: Innovación.

La percepción que se tiene cerca del ánimo que se tiene para asumir riesgos, ser creativos y asumir nuevas áreas de trabajo en donde tenga o no experiencia.

Bases teóricas del desempeño laboral

Definición de desempeño laboral

Según Robbins y Judge (2013) el desempeño laboral es 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. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Dimensiones del desempeño laboral

De acuerdo al Ministerio de Salud (2008), las dimensiones del desempeño laboral son ocho: planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de las normas.

Dimensión 1: Planificación.

Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.

Dimensión 2: Responsabilidad.

Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.

Dimensión 3: Iniciativa.

Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.

Dimensión 4: Oportunidad.

Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.

Dimensión 5: Calidad de trabajo.

Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.

Dimensión 6: Confiabilidad y discreción.

Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.

Dimensión 7: Relaciones interpersonales.

Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.

Dimensión 8: Cumplimiento de las normas.

Califica el cumplimiento de las normas institucionales como: reglamento interno de trabajo, procedimientos, instructivos y otros.

Metodología

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo bajo el enfoque cuantitativo. Fue una investigación básica que se ubica en el nivel descriptivo y correlacional causal. El diseño de la investigación fue no experimental: transversal: correlacional. La población estuvo conformada por 50 profesionales de enfermería. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios debidamente validados y confiables.

Resultados

En cuanto a clima organizacional se observa que el 40% percibió un nivel bajo, el 40% percibió un nivel medio y el 20% percibió un nivel alto de clima organizacional y el 40% presentó un nivel inadecuado, el 36% un nivel regular y el 24% presentó un nivel adecuado de Desempeño laboral.

En cuanto al análisis inferencial se encontró que el modelo de regresión logística ordinal es estadísticamente significativa, $X^2 = 43,755$; $p = 0.000 < 0.05$ y el modelo explica el 66% (R^2 de Nagelkerke) se debe al clima organizacional en el desempeño laboral, por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna, es decir: El clima organizacional

influye significativamente en el desempeño laboral en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.

Discusión

En la presente tesis se determinó la influencia de la variable Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del Servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2017.

En la contrastación podemos evidenciar que el clima organizacional influye en un 66% en el desempeño laboral en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.660) de la varianza de clima organizacional y desempeño laboral.

Por lo que coincide con Fuentes (2015) quien concluyó que la influencia del comportamiento individual en el clima organizacional es importante debido a que cada persona opera como un ser único que estimula su entorno y a la vez es estimulado de acuerdo a su percepción. Por lo que se encuentra influencia registrada a través de datos estadísticos. De acuerdo al clima organizacional, se estableció que el tipo de clima no es participativo, a pesar ser un ambiente positivo, no obstante se desconsideran los criterios de los trabajadores, así mismo se perciben carencias como el crecimiento dentro de la organización y planes de acción en caso de accidentes e incidentes que no permiten que se englobe en un clima organizacional modelo.

Coincidiendo además con Ortega (2016) quien encontró que existe relación significativa entre el liderazgo autoritario, el liderazgo centrado en las tareas y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia. Existe relación significativa entre el liderazgo autoritario y el desempeño administrativo y el desempeño en docencia de los profesionales. Existe relación significativa entre el liderazgo centrado en las tareas y el desempeño administrativo y el desempeño en docencia de los profesionales.

Por otro lado, no coincide con la investigación de Gálvez (2015) quien concluyó que el clima organizacional de los colaboradores del hospital es favorable por los resultados obtenidos, ya que lo ponderaron entre consultivo y participativo. Los elementos que influyen en el clima organizacional de los colaboradores son si el trabajo llena todas sus necesidades, si tienen organizado su trabajo, sentirse orgulloso del trabajo que realiza dentro del Hospital, una relación agradable con sus demás compañeros, la comunicación

interna dentro de su área de trabajo, incentivos y recompensas que puedan cumplir todas sus necesidades para que sean unas mejores personas y empleados dentro del mismo.

Es decir, en la medida que el clima organizacional sea de nivel alto el desempeño laboral será adecuado

Conclusiones

Primera:

El clima organizacional influye en un 66% en el desempeño laboral en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.660) de la varianza de clima organizacional y desempeño laboral.

Segunda:

El clima organizacional influye en un 50.6% en la planificación en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.506) de la varianza de clima organizacional y planificación.

Tercera:

El clima organizacional influye en un 41.1% en la responsabilidad en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.411) de la varianza de clima organizacional y la responsabilidad.

Cuarta:

El clima organizacional influye en un 33.8% en la iniciativa en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.338) de la varianza de clima organizacional y la iniciativa.

Quinta:

El clima organizacional influye en un 36.1% en la oportunidad en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.660) de la varianza de clima organizacional y la oportunidad

Sexta:

El clima organizacional influye en un 41.5% en la calidad del trabajo en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.415) de la varianza de clima organizacional y la calidad del trabajo.

Séptima:

El clima organizacional influye en un 45.2% en la confiabilidad y discreción en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.452) de la varianza de clima organizacional y la confiabilidad y discreción.

Octava:

El clima organizacional influye en un 63.8% en las relaciones interpersonales en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.638) de la varianza de clima organizacional y las relaciones interpersonales.

Novena:

El clima organizacional influye en un 57.5% en el cumplimiento de normas en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.575) de la varianza de clima organizacional y cumplimiento de normas.

Referencias

- Armenteros, A. y Sanchez, G. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Sistemas de información científica. Red de revistas científicas de América latina, el Caribe, España y Portugal*, 455-457.
- Conchago, D. (2015). *Estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Eugenio Espejo de Quito*. (Tesis de licenciatura). Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Fuentes, L. (2015). *Comportamiento individual y clima organizacional*. (Tesis de licenciatura). Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Gálvez, R. (2015). *Elementos que influyen en el clima organizacional del personal de un hospital privado ubicado en la cabecera departamental de Zacapa*. (Tesis de licenciatura). Zacapa: Universidad Rafael Landívar.
- Koys, D. y Decottis, T. (1991). Inductive Measures of Psychological Climate. *Human Relations*, 44 (3), pp. 265-385.

- Ministerio de Salud. (2008). *Resolución ministerial. Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral*. Perú: MINSA.
- Ortega, K. (2016). *Liderazgo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II EsSalud Huánuco-2016*. (Tesis de maestría). Huánuco, Perú: Universidad de Huánuco.
- Palacios, F. y Vargas, F. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional en la administración municipal del Alto Baudó, Departamento del Chocó y su impacto en el logro de los objetivos institucionales*. (Tesis de maestría). Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Decimoquinta edición. México: Pearson