

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FILIAL ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE DESEMPEÑO
PROFESIONAL EN LOS ENFERMEROS DEL
HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ
MENDOZA DE ICA,
DICIEMBRE
2016.**

TESIS

PRESENTADO POR BACHILLER

BELLIDO YARMA, KATIA GISELA

PARA ÓPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL

DE LICENCIADA EN ENFERMERIA

ICA – PERÚ

2017

ASESORA DE TESIS
MG. MARITA ESPINOZA ALMORA

AGRADECIMIENTO

Al Supremo Dios, por darme la vida y conducirme al servicio a los demás.

A mis padres por su apoyo incondicional.

A la Universidad Privada “San Juan Bautista”, por albergarme en las aulas universitarias

A los docentes de la Escuela Profesional de Enfermería, quienes nos brindan los conocimientos necesarios para enriquecer los nuestros.

DEDICATORIA

A mis padres y quienes con su amor, paciencia y mucha sabiduría han guiado mis pasos hasta el logro de mis objetivos, por su inmenso amor, cariño, perseverancia y fortaleza.

RESUMEN

Entre los aspectos más relevantes en el aspecto laboral y el éxito de una institución está en la satisfacción del personal el cual directamente interviene en el desempeño y clima laboral haciendo posible que los profesionales que laboran en estos servicios por la misma naturaleza de su labor, atienden diversos problemas de salud donde el paciente afronta peligro de muerte. La investigación tiene por objetivo general determinar el clima organizacional y nivel de desempeño profesional en los enfermeros del hospital Augusto Hernández Mendoza de Ica, diciembre 2016. La investigación se realizó en el Hospital Augusto Hernández Mendoza nivel IV que pertenece a ESSALUD, la muestra de estudio estuvo constituida de 43 enfermeras que laboran en los servicios de hospitalización de medicina, cirugía y el servicio de emergencia las cuales fueron seleccionadas a través del muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando los criterios de inclusión y exclusión. La técnica de recolección de datos fue la encuesta con su instrumento el cuestionario. Resultados: Según datos generales predomina el sexo femenino en un 88%, en relación a la edad el 81% tienen de 34 a más, el 47% son casados y el 44% tienen de 21 a más años de servicio. Referente al clima organizacional global en el 58% es desfavorable y el 42% es favorable y en relación al nivel del desempeño profesional global el 58% es regular, bueno en un 33% y deficiente en 9% de las enfermeras encuestadas. Conclusiones: El clima organizacional según dimensiones de compromiso institucional, motivación y recompensa, y relaciones humanas es desfavorable, aceptándose la hipótesis derivada 1 y el nivel de desempeño profesional según dimensión de capacidad cognitiva, capacidad psicoafectiva y capacidad psicomotora es regular, aceptándose la hipótesis derivada 2.

Palabras clave: **Clima organizacional, desempeño laboral, enfermeras**

ABSTRACT

One of the most important aspects in the labor aspect and the success of an institution is the satisfaction of the personnel who directly intervene in the performance and working climate making it possible for professionals working in these services by the very nature of their work, They attend diverse health problems where the patient faces danger of death. The research has as general objective to determine the organizational climate and level of professional performance in the nurses of the hospital Augusto Hernández Mendoza of Ica, December 2016. The research was carried out in the Hospital Augusto Hernández Mendoza level IV that belongs to ESSALUD, the sample was of 43 nurses working in the medical hospitalization, surgery and emergency services who were selected through non-probabilistic sampling for convenience, considering the inclusion and exclusion criteria. The technique of data collection was the survey with its instrument the questionnaire. Results: According to general data the female sex predominates in 88%, 81% have 34 to more, 47% are married and 44% have 21 to more years of service. Regarding the global organizational climate, 58% are unfavorable and 42% are favorable, and in relation to the level of overall professional performance, 58% are regular, good in 33% and deficient in 9% of the nurses surveyed. Conclusions: The organizational climate according to dimensions of institutional commitment, motivation and reward, and human relationships is unfavorable, accepting the derived hypothesis 1 and the level of professional performance according to dimension of cognitive ability, psycho-affective capacity and psychomotor capacity is regular, accepting the derived hypothesis 2.

Key words: **Organizational climate, job performance, nurses**

PRESENTACIÓN

El “clima laboral juega un papel preponderante en la vida del hombre, la mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida. Sin embargo, en las diferentes etapas del tiempo se han producido cambios que denotan una gran preocupación por ir mejorando el entorno laboral de las personas que trabajan, para que se encuentren lo más satisfechos posibles y sientan que son eficientes y puedan enorgullecerse del trabajo que realizan adaptándose con éxito a las exigencias laborales que varían en relación con el desarrollo de la humanidad”.

La investigación reviste importancia porque permitirá el logro de la participación de todos los trabajadores y se sientan que son tomados en cuenta en las intervenciones de mejora y en bien de la organización.

El trabajo está estructurado como se indica a continuación: **Capítulo I:** El Problema: Planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, justificación del problema y propósito. **Capítulo II:** Marco Teórico: Presenta los antecedentes bibliográficos, la base teórica, la hipótesis, las variables de estudio, y la definición operacional de términos. **Capítulo III:** Metodología de la investigación: tipo de estudio, área de estudio, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, diseño de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos. **Capítulo IV:** Análisis de resultados. **Capítulo V:** Presenta las conclusiones y recomendaciones. Finalmente se presentan las referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
PRESENTACIÓN	vii
ÍNDICE	viii
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE GRÁFICOS	xii
LISTA DE ANEXOS	xiv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
I.a. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
I.b.. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
I.c. OBJETIVOS	17
I.c.1.GENERAL	17
I.c.2.ESPECÍFICOS	17
I.d. JUSTIFICACIÓN.	17
I.e. PROPÓSITO	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
II.a. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS	19
II.b. BASE TEÓRICA	23
II.c. HIPÓTESIS	34
II.d. VARIABLES	34
II.e. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS	35

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
III.a. TIPO DE ESTUDIO	36
III.b. ÁREA DE ESTUDIO	36
III.c. POBLACIÓN Y MUESTRA	36
III.d. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	37
III.e. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	37
III.f. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DATOS	37
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	
IV.a. RESULTADOS	40
IV.b. DISCUSIÓN	49
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
V.a. CONCLUSIONES	53
V.b. RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXOS	62

LISTA DE TABLAS

N°		Pág.
1	DATOS GENERALES DE LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE 2016.	40
2	CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN COMPROMISO INSTITUCIONAL EN LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE 2016.	79
3	CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN MOTIVACIÓN Y RECOMPENSA EN LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE 2016..	79
4	CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN RELACIONES HUMANAS EN LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE 2016.	80
5	CLIMA ORGANIZACIONAL GLOBAL EN LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE 2016.	80
6	NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL SEGÚN DIMENSIÓN CAPACIDAD COGNITIVA EN LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE 2016.	81
7	NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL SEGÚN DIMENSIÓN CAPACIDAD PSICOAFECTIVA EN LOS	81

ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO
HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE 2016.

- 8** NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL SEGÚN **82**
DIMENSIÓN CAPACIDAD PSICOMOTORA EN LOS
ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO
HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE 2016.
- 9** NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL GLOBAL EN **82**
LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO
HERNANDEZ MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE 2016.

LISTA DE GRÀFICOS

N°		Pág.
1	CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN COMPROMISO INSTITUCIONAL EN LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE 2016.	41
2	CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN MOTIVACIÓN Y RECOMPENSA EN LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE 2016.	42
3	CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN RELACIONES HUMANAS EN LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE 2016.	43
4	CLIMA ORGANIZACIONAL GLOBAL EN LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNANDEZ MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE 2016.	44
5	NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL SEGÚN DIMENSIÓN CAPACIDAD COGNITIVA EN LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE 2016.	45
6	NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL SEGÚN DIMENSIÓN CAPACIDAD PSICOAFECTIVA EN LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE 2016.	46

- 7** NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL SEGÚN **47**
DIMENSIÓN CAPACIDAD PSICOMOTORA EN LOS
ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO
HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE 2016.
- 8** NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL GLOBAL EN **48**
LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO
HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE 2016.

LISTA DE ANEXOS

N°		Pág.
1	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	63
2	INSTRUMENTO	66
3	VALIDEZ DEL INSTRUMENTO –JUICIO DE EXPERTOS	70
4	TABLAS DE CÒDIGO DE RESPUESTAS	71
5	CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	73
6	TABLA MATRIZ DE VARIABLES	75
7	TABLAS DE FRECUENCIA Y PORCENTAJES	79

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

I.a PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

El clima laboral juega un papel preponderante en la vida del hombre, según Brunet J, “la mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida. Sin embargo, en las diferentes etapas del tiempo se han producido cambios que denotan una gran preocupación por ir mejorando el entorno laboral de las personas que trabajan, para que se encuentren lo más satisfechos posibles, sientan que son eficientes y que pueden enorgullecerse del trabajo que realizan y de adaptarse con mayor éxito a las exigencias laborales que varían en relación con el desarrollo de la humanidad”.¹

Según la Organización Panamericana de la Salud, (OPS), con su representante Dever A, afirma que existen estudios que “muestran diferentes relaciones porcentuales de cuánto contribuyen la organización y funcionamiento (desempeño) de los servicios de salud.”²

Pesquisas realizadas en Paraguay en el año 2014, indican que “el 55% del personal encuestado declaró nivel de insatisfacción en la dimensión motivación, en la dimensión reciprocidad 53% y en participación 32%, además hubo un alto porcentaje de riesgo de insatisfacción (83%) en liderazgo y en participación (68%). Se obtuvieron niveles insatisfactorios en todas las dimensiones estudiadas relacionadas al clima organizacional”.³

En función a la dimensión de desempeño laboral: el 58% presenta bajo compromiso laboral y el 60% se evidencia bajo desempeño en el cuidado del paciente.⁴

Un estudio realizado por Albino F, en el Hospital Regional Docente de Trujillo “encontró que el clima laboral es bueno con un porcentaje de 81.96% de los cuales el 13.16% corresponde a profesional y técnicos en enfermería, así como el mayor porcentaje de trabajadores nombrados es de sexo femenino con 48.49%, mientras que el menor porcentaje es contratados varones con el 8.64%”.⁵

Asimismo, afirma Brito P, Clasen M, y De Otero E, que hay “que tener presente que el personal que labora en las instituciones de salud tienen un papel muy importante en el logro de una mejora continua del trabajo y que en muchas ocasiones se ve afectado por diversos factores; y hay que tener en cuenta que el personal de enfermería permanece brindando cuidados las veinticuatro horas del día”, lo cual dice mucho sobre la satisfacción de las personas, entendiéndola como el grado en que la atención prestada satisface las expectativas del usuario. ⁶

Un estudio realizado en Ica, concluye que el desempeño laboral es adecuado y son los factores externos que predominan con el 95% con satisfacción con el salario y según el factor interno que predominan en el desempeño laboral del profesional de enfermería con el 50% es la satisfacción con el trabajo en si – reto del trabajo.⁷

Sin embargo, se observan ciertas características dentro de los servicios de hospitalización en la cual se aprecia situaciones de irritabilidad en el personal, apatía, mal humor, conflictos con los compañeros, ausentismo laboral y una serie de hechos que hacen presumir la presencia de tensión el cual altera la calidad psicosocial del grupo de personas que allí laboran tornándose difícil y poco gratificante, unido a esto, el congestionamiento del personal en los ambientes, exceso de calor o de frío, equipos biomédicos que presentan fallas de funcionamientos entre otros.

Uno de los mejores indicadores, para poder determinar el funcionamiento de una organización, a nivel individual, grupal u organizacional es el clima organizacional el cual está relacionado directamente con el desempeño laboral de las enfermeras, motivo por el cual se plantea la siguiente pregunta de investigación.

I.b. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

¿Cómo es el clima organizacional y nivel de desempeño profesional en los enfermeros del hospital Augusto Hernández Mendoza de Ica diciembre 2016?

I.c. OBJETIVOS:

I.c.1 OBJETIVO GENERAL:

Determinar el clima organizacional y nivel de desempeño profesional en los enfermeros del hospital Augusto Hernández Mendoza de Ica diciembre 2016.

I.c.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

OE1. Identificar el clima organizacional en los enfermeros del hospital Augusto Hernández Mendoza de Ica, según sea:

- Compromiso institucional
- Motivación y recompensa
- Relaciones humanas

OE2. Identificar el nivel de desempeño profesional en los enfermeros del hospital Augusto Hernández Mendoza de Ica, según sea:

- Capacidad cognitiva
- Capacidad psicoafectiva
- Capacidad psicomotora.

I.d. JUSTIFICACIÓN:

La investigación se justifica porque la salud de la Enfermera (o) es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición

a través del cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en los cuidados específicos de enfermería y que no repercuta en el trabajo de equipo. Los enfermeros cumplen un papel muy importante en cuanto a la promoción, restablecimiento, cuidados y recuperación de la salud de los usuarios, brindando asistencia las 24 horas del día en los diferentes servicios debiendo ser personas idóneas, con un perfil adecuado y que sean capaces de manejar el rol asignado. Siendo el personal de enfermería un elemento esencial en el cuidado integral del paciente permaneciendo en estado de alerta ante cualquier eventualidad y por ende tensión, asimismo es relevante determinar el clima organizacional porque influye en el comportamiento de las enfermeras (o)s las mismas que estarán en buenas condiciones mentales y físicas para actuar como profesionales competentes en la prestación de los cuidados.

I.e. PROPÓSITO:

Los resultados de la investigación servirán para que una vez identificados el clima organizacional y el desempeño profesional de los enfermeros de los servicios de hospitalización, se brinden las condiciones adecuadas de trabajo puesto que el éxito de la institución va a depender en gran parte del talento humano.

Pretendiendo que el estudio sea utilizado como fuente de información y antecedente para posteriores trabajos, por lo cual es necesario plantear el trabajo de sensibilización en todos los niveles y lograr la mayor difusión y participación posible. Ello contribuirá al logro de los objetivos planteados, la participación de todos hará que los trabajadores se sientan tomados en cuenta y sean parte de las acciones de mejora y de los éxitos de la organización.

Asimismo, los resultados de la investigación servirán como antecedente para futuras investigaciones relacionadas al problema en estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

II.a. ANTECEDENTES DE ESTUDIO:

INTERNACIONALES

Iglesias A, López I, Torres M, Suárez A. En el año 2014 realizaron un estudio descriptivo transversal con el objetivo de evaluar el **CLIMA ORGANIZACIONAL DE ENFERMERÍA. HOSPITAL PEDIÁTRICO PAQUITO GÓNZALEZ CUETO. CIENFUEGOS.CUBA**. La muestra constituyó el 85% de los enfermeros que se encontraban laborando. Del total de las 169 enfermeras para un 75.2% son licenciadas y el resto son técnicos. Está conformada por un personal mayoritariamente joven con edades comprendidas entre 23 a 46 años, sólo el 23.7 por ciento es mayor de 47 años. Resultados: “Existe un predominio marcado del sexo femenino 89.3% sobre el masculino 10.7%, Para la recolección de los datos se aplicó un cuestionario sobre clima organizacional al personal de enfermería, se revisó toda la documentación del área, se exploró la satisfacción de pacientes y familiares obteniendo como principales resultados que existe un buen clima organizacional lo que hace que se logre mayor calidad en la atención directa de enfermería a los pacientes hospitalizados”.⁸

Vera M, Samudio M. En el año 2013 realizaron un estudio cuantitativo, descriptivo con el objetivo de evaluar el **CLIMA ORGANIZACIONAL DE ENFERMERÍA EN LOS HOSPITALES REGIONALES DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL. PARAGUAY**. Tuvo una muestra de 188 enfermeras/os asistenciales que representa el 72% de la población total de enfermeros/as. Resultados: Revelaron insatisfacción con la infraestructura, falta de cursos de capacitación como oportunidad para el desarrollo personal y profesional, inequidad salarial y falta de alcance de beneficios económicos adicionales al salario.⁹

Noguera J, Samudio M. En el año 2012 realizaron un estudio observacional descriptivo de corte transversal con componente analítico con el objetivo de evaluar el **DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL CENTRAL DE LAS FUERZAS ARMADAS DE PARAGUAY**. Tuvo una muestra de 226 trabajadores. Resultados: “El 55% del personal encuestado declaró nivel de insatisfacción en la dimensión motivación, en la dimensión reciprocidad 53% y en participación 32%, además hubo un alto porcentaje de riesgo de insatisfacción (83%) en liderazgo y en participación (68%)”.³

Bautista L, Jiménez S, Meza J. En el año 2012 realizaron un estudio cuantitativo descriptivo de corte transversal con el objetivo de determinar el **DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ENFERMEROS (A) EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER. COLOMBIA**. Con una muestra de 120 profesionales de enfermería. Resultados: “el 85% de los egresados de manera satisfactoria realizan acciones gerenciales, administrativas y del cuidado, y solo el 50% de estos desarrolla actividades de educación e investigación.”¹⁰

Iglesias A. En el año 2011 realizó un estudio descriptivo transversal con el objetivo de determinar el **CLIMA ORGANIZACIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO “GUSTAVO ALDEREGUÍA LIMA” DE CIENFUEGOS. CUBA**. La muestra la constituyó el 50% de los enfermeros que se encontraban laborando. Se aplicó un “cuestionario sobre clima organizacional al personal de enfermería, se examinó la documentación respectiva, se exploró la satisfacción de pacientes y familiares obteniendo como principales resultados que existe un buen clima organizacional lo que hace que se logre mayor calidad en la atención directa de enfermería a los pacientes hospitalizados”.¹¹

NACIONALES

Cabello J. En el año 2014 realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, y transversal con el objetivo de determinar la **EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN INTERNOS DE MEDICINA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO BERNALES LIMA**. Se contó con la participación de 52 internos de medicina. Resultados: “Los resultados principales de las preguntas realizadas con el instrumento de medición del clima organizacional muestran que hay una buena percepción de los internos sobre sus superiores, hay una percepción de que los superiores se encuentran disponibles cuando se les necesita (51,9%), hay una adecuada toma de decisiones por parte de los superiores (46,1%), un adecuado manejo de conflictos por parte de los superiores (55,7%), una adecuada percepción sobre la supervisión del superior sobre el trabajo realizado por el interno (51,9%), coordinación de los jefes con el servicio (53,9%), también hay una percepción adecuada sobre el apoyo del jefe al interno (34,6%)”. “Hay una iniciativa del interno por el desarrollo del hospital (65,4%), existe también una percepción favorable sobre el rol del interno en el hospital (61,5%) así como una percepción favorable sobre su participación (63,5%), no existe un consenso respecto a la percepción sobre la organización del hospital en la resolución de problemas (en desacuerdo: 34,6%; ni de acuerdo ni en desacuerdo: 25,0%; de acuerdo 36,5%), tampoco existe un consenso respecto a la percepción sobre los métodos de evaluación de la calidad de atención en el hospital (en desacuerdo: 38,5%; ni de acuerdo ni en desacuerdo: 25,0%; de acuerdo 32,7%), no se muestra a satisfacción del interno sobre su ambiente de trabajo (en desacuerdo: 44,2%). Luego, no se presenta una percepción positiva respecto a la flexibilidad y adaptación de la institución (38,5%)”.¹²

Díaz I, Gaviria K. En el año 2013 realizaron una investigación de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuali-cuantitativo, con el

objetivo de determinar la relación que existe entre el **ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO. ABRIL - JULIO 2013**. Se estableció un estudio de investigación, y la población estuvo constituida por 60 licenciados de enfermería. Resultados: "al 28.3% de la población de estudio ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional. Siendo el 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor $p=0.003$. $X^2=11,395$ ".¹³

Monteza N. En los años 2010-2011 realizó una investigación desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis descriptivo y transversal con el objetivo de determinar la **INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DE LAS ENFERMERAS DEL CENTRO QUIRÚRGICO HOSPITAL ESSALUD, CHICLAYO**. Se contó con una población de 46 enfermeras. Resultados: "El 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho. Se infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas".¹⁴

LOCAL

Siguas J. En el año 2012 realizó una investigación cuantitativa, descriptiva, transversal con el objetivo de identificar el **DESEMPEÑO LABORAL Y ESTRES EN ENFERMEROS DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA**. La muestra está conformada por 72 enfermeras. Resultados el 87% (63) tienen desempeño laboral regular y el 64% (46) presentan estrés moderado, concluyendo que el desempeño laboral de los enfermeros según dimensión habilidades y actitudes es regular y el estrés laboral en los enfermeros según dimensión

alteración del ritmo biológico, alteraciones psicosomáticas y responsabilidades personales es moderado.¹⁵

Los estudios previos empleados en el desarrollo de la investigación, fueron usados para guiar el aspecto metodológico del trabajo, y realizar la discusión de nuestros resultados, de ellos se desprende la conceptualización de que existen diversos factores que están interviniendo en el clima organizacional y desempeño laboral, por lo que es necesario la implementación de estrategias que garanticen que el personal labore en armonía promoviendo de esta manera la calidad de su desempeño en beneficio de quienes reciben sus servicios.

II.b. BASES TEÓRICAS:

CLIMA ORGANIZACIONAL

“Es la percepción de los miembros de lo que ocurre en una organización. El clima va a influir en el comportamiento de las personas, es una variable interviniente entre la estructura organizacional y la conducta”.¹⁶

Para Robbins, el concepto de “Clima organizacional, remite a una serie de aspectos propios de la organización, es un concepto multidimensional a diferencia de otros que están referidos a procesos específicos que tienen lugar en las organizaciones, tales como el poder, el liderazgo, el conflicto o la comunicación”.¹⁷

Afirma Cabrera F., que el clima organizacional viene a ser “las características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de esta y pueden ser externas o internas, percibidas directa o indirectamente por ellos en dicho medio y esto determina el clima organizacional, ya que cada individuo tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve”.

“El ambiente donde una persona realiza su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener para con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización”.¹⁸

Importancia del clima organizacional

Para Figueroa D., un “clima laboral se caracteriza por ser multidimensional, es decir que se compone por una serie de factores entre los cuales se encuentran: la estructura de la organización, responsabilidad de los trabajadores y de los empleadores, recompensas y beneficios para los y las trabajadores/as, desafíos y posibilidad de emprender nuevos proyectos, relaciones entre trabajadores y entre trabajador y su/sus jefe/s, cooperación, identidad y orgullo que se sienta con la organización, entre otros factores”.

Mantener un clima organizacional favorable es una inversión a largo plazo. “Si el potencial humano es el arma competitiva de la empresa, en los tiempos actuales es muy importante valorarlo y prestarle la debida atención. Una organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, solo obtendrá logro a corto plazo, pero a largo plazo saldrá del mercado. Un buen clima o un mal clima organizacional tienen consecuencias importantes para la organización a nivel positivo y negativo”.

Un clima positivo conduce a una mayor motivación y por tanto una mejor productividad por parte de los trabajadores. Por otra parte, “el

reconocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de las causas que determinan los componentes organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados en acciones tales como: capacitación, incentivos, reconocimientos, ascensos, rotaciones, bienestar, mejora de instrumental o maquinarias, vestuario, equipos de protección, etc. para modificar las actitudes y conductas de los miembros; también para efectuar cambios en la estructura organizacional en uno o más de los subsistemas que la componen”.¹⁹

Dimensiones del clima organizacional

Según Navarro E, García A., discuten sobre el **Compromiso institucional**, en que aún existen organizaciones que no le dan la suficiente importancia al clima laboral, que en realidad son aspectos fundamentales en el desarrollo estratégico de cualquier empresa. “Si todas las empresas fijarán la suficiente atención al tema se evitarían muchísimos problemas en los departamentos y áreas de toda institución, de ahí surgen muchos de los problemas que actualmente adolecen las organizaciones”. El clima organizacional puede “convertirse en un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización, puede ser un factor de influencia en el comportamiento de quienes la integran, en virtud de que es la opinión que los integrantes se forman de la organización a la que pertenecen”.²⁰

Motivación y recompensa: Referida por Gordon J., “dado que todas las empresas están empeñadas en producir más y mejor en un mundo competitivo y globalizado, la alta gerencia de las organizaciones tiene que recurrir a todos los medios disponibles para cumplir con sus objetivos”²¹

Las relaciones humanas, según Pauchard H, Pauchard P., “la eficiencia y productividad en empresas e instituciones diversas tienen como factor de primera importancia la constitución de equipos de trabajo que tengan buenas relaciones humanas”. Porque en ambientes donde existen las rencillas y discordias sucede precisamente lo contrario. Lo que impulsa

cada vez más a ejecutivos y directivos tanto a aplicarse en su propia capacitación en relaciones humanas, como a la puesta en práctica de programas destinados a mejorar el respectivo clima organizacional. “El sino del ser humano es vivir en sociedad. Y allí su requerimiento fundamental es el de disfrutar de relaciones humanas armónicas. En efecto, todo el mundo sabe muy bien de lo satisfactorio y placentero que es el contar con buenas relaciones humanas y de la tragedia que significa el no tenerlas”.²²

DESEMPEÑO PROFESIONAL

Según Chiavenato define el “desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”.²³

A su vez Benavides O, “lo relaciona con competencias, afirmando que a medida que el trabajador mejore sus competencias, mejorará su desempeño.”²⁴

Dimensiones del desempeño laboral

- **Capacidad cognitiva:** La competencia, según Urbina O. Barazal A, es un proceso dinámico en el tiempo por el que una persona utiliza sus conocimientos, habilidades y buen juicio, relacionados a la profesión. De lo citado se “asume que los profesionales de enfermería en su desempeño laboral aplican conocimientos, habilidades y destrezas, juicio crítico para ofrecer un cuidado de enfermería de calidad a los pacientes que atiende”.²⁵

Conocimientos sobre el cuidado: En su acción, los enfermeros utilizan un conjunto de conocimientos que recrean mientras actúan, y al

recrear encuentran nuevas soluciones, nuevos procesos, es decir, formar nuevos conocimientos.

El cuidado requiere ser utilizado como hilo integrador entre la teoría, la práctica y la investigación, con el objeto de fortalecer y engrandecer el conocimiento de la enfermería fundamentado en el cuidado.²⁶

Planificación de actividades: Es necesario que enfermería mire hacia una práctica determinada que le permita organizarse con mayor facilidad, una mirada, además, hacia un trabajo en equipo esencialmente. Se requiere, de una mirada más precisa del cuidado y sus tendencias a través de un cuidado coordinado de un sistema enfocado en el cuidado del individuo a un sistema dirigido hacia la salud de la población. Estos cambios incluyen, quién provee los servicios de salud, cuándo y dónde a través de una adecuada planificación en la necesidad de cuidar realizando una práctica basada en teoría interactiva justificando por qué se requiere más tiempo en la relación enfermera-paciente.²⁷

Realización de acciones educativas: La educación es un componente esencial en la profesión de enfermería; es concebida como una función sustantiva del rol enfermero, pues hace parte central del cuidado que este profesional brinda a las personas en los diferentes ámbitos de actuación y, por esto, algunos autores consideran que el enfermero es un educador por naturaleza.²⁸

La educación que ofrece enfermería no solo es un elemento central de cuidado, sino también de su gestión. Esta actividad favorece la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, así como la recuperación y rehabilitación de las personas, objetivos del cuidado. Por otro lado, es considerada una función autónoma del profesional de enfermería, de gran relevancia.²⁹

La educación a los pacientes busca que estos comprendan qué les sucede, tengan mayores elementos para tomar decisiones

relacionadas con su problema y participen activamente en su cuidado y tratamiento, a fin de que su recuperación se dé más rápida y satisfactoriamente

Evaluación periódica del desempeño: La evaluación del desempeño es un proceso que permite orientar, seguir, revisar, evaluar y mejorar la gestión de las personas a fin de lograr los objetivos, metas y resultados tanto de las personas como de la Institución.³⁰

Debido a ello el compromiso del profesional de enfermería es con la acción y práctica de los hábitos aprendidos con un resultado útil a través de un desempeño laboral óptimo.

- **Capacidad psicoafectiva:** Para Kron T, esta capacidad de “sentimientos” o capacidad afectiva “enmarcada dentro de la competencia profesional son las emociones que refleja un individuo, enfatizada en cada uno de los profesionales de enfermería mediante su desempeño laboral que se evidencian por el día a día con las distintas carencias de las necesidades humanas que tienen los pacientes adscritos en los servicios”.³¹

-**Comunicación con supervisores:** Manejando los recursos con que se dispone para lograr los objetivos y metas establecidas, teniendo en cuenta que en enfermería es brindar una atención con calidad pero también con calidez y que refleje los cuidados de enfermería en las fases de prevención, curación y rehabilitación a toda la población que demanda servicios de salud, así como a promover el trabajo en equipo y desarrollar la eficiencia del personal para lograr la máxima productividad.

Así, la supervisión en enfermería mejora las condiciones de trabajo y garantiza una atención de calidad.

-**Establecimiento de relaciones de trabajo:** Propiciando la convivencia humana en forma armónica, estableciendo una adecuada

comunicación, en la que prevalece el diálogo, el intercambio y la vinculación recíproca. En este sentido, las relaciones interpersonales son la base para el buen funcionamiento de la sociedad, a partir de la convivencia armónica entre las personas y el fortalecimiento de la concordia social.³²

Las relaciones interpersonales en enfermería, es considerada como la capacidad que tenemos para trabajar juntos con una meta definida haciendo del trabajo diario una oportunidad de vida para uno mismo y los seres que nos rodean. Considerando la capacidad que tenemos para comunicarnos entre sí con una o más personas, con respeto y estableciendo lazos de comunicación efectivos.

-Trato respetuoso con los compañeros: Las enfermeras debemos encontrar la manera de hacer saludables y agradables las relaciones con los compañeros de trabajo, debido a ello es necesario tener siempre presente que otorgar servicios de salud implica más que en cualquier otro tipo de servicios una interacción muy humana, donde la población usuaria se encuentran en situaciones particulares; viven un mayor nivel de dependencia hacia el personal de salud, frecuentemente acuden a buscar los servicios con un estado anímico particular, sobre todo si existen sospechas o evidencia de problemas de salud lo que conlleva a diversos grados de preocupación o angustia, inseguridad, incertidumbre, ansiedad, tristeza, etc., debido a ello el paciente debe observar un clima cálido y de respeto entre el personal que le brinda la atención.

-Actuar con responsabilidad: Las enfermeras necesitan más que nunca mejorar su capacidad para comunicarse y relacionarse de forma efectiva y dar un apoyo auténtico y comprensivo a los enfermos y a sus familiares, así como a los miembros de su propio equipo de trabajo y a sí mismas. ⁽³²⁾

Realmente este tema es un valioso aspecto en todo ámbito laboral el actuar con responsabilidad que conduce a mayores y mejores resultados.³³

-Capacidad psicomotora: Los profesionales de enfermería poseen capacidades de destreza que le permiten adquirir aptitudes psicomotoras en algunos jóvenes profesionales con poca experiencia en el área poseen menos mientras que otros poseen una mayor habilidad por la experiencia adquirida es así como Garza Trevino J., “los enfermeros (as) poseen la capacidad y los conocimientos necesarios y son preactivos en demostrárselo a sus pacientes. Tiene experiencia y asumen la responsabilidad de satisfacer a los pacientes con la más alta calidad posible”.³⁴

-Realización de cuidados integrales al paciente: A través de una atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y la del personal de enfermería”.³⁵

-Información al paciente sobre el tratamiento: El paciente tiene derecho a que se le brinde información veraz, oportuna y completa sobre las características del servicio, las condiciones económicas de la prestación y demás términos y condiciones del servicio de esta manera colaborará con su tratamiento y recuperación. Ante cada procedimiento se le debe informar sobre lo que se le va a realizar para que tenga conocimiento y la atención se brinde en un clima de tranquilidad.

-Cumple medidas de precaución universal: Encaminada a lograr actitudes y conductas que disminuyan el riesgo del profesional de la salud de adquirir infecciones en el medio laboral. Compromete también a todas aquellas otras personas que se encuentran en el ambiente

asistencial, ambiente éste que debe estar diseñado en el marco de una estrategia de disminución de riesgos.

Intervención de enfermería en el fomento de un adecuado clima organizacional.

Afirma Reyes I, que “cuando una persona ejerce como supervisor, debe luchar por conseguir las metas planificadas, trabajando con sus jefes y compañeros de trabajo. Se debe estimular al personal a su cargo para que cumplan con sus deberes y responsabilidades en una forma útil y constructiva, respetando sus derechos.

Asimismo, los tiempos no son iguales y cada día surgen nuevas inquietudes y necesidades en los profesionales de enfermería en el cual el gerente debe estar atento a estos cambios, puede ser que una estrategia motivacional aplicada en años anteriores y puesta en práctica nuevamente eleve la motivación del Personal de Enfermería, el gerente debe estar en constante actualización para evitar que las enfermeras a su cargo se tornen apáticas, aumenten las ausencias, los descansos, porque perciben que en su institución no son motivadas”.³⁶

Mejora en el desempeño laboral de enfermería

Para Reyes I., es importante que el profesional de enfermería posea la capacidad de:

- Cumplir con sus funciones con alto espíritu de responsabilidad
- Mantener el secreto profesional
- Asumir la responsabilidad de sus juicios y sus actos.
- Debe estar actualizado mediante la asistencia a: jornadas, talleres, congresos y cursos
- Actuar con equilibrio emocional e conservando los principios éticos y morales en la práctica.³⁷

Teoría sobre la satisfacción de las necesidades según Abraham Maslow:

Se refiere a que todas las necesidades del ser humano y que están jerarquizadas de tal manera que se van cubriendo desde aquellas orientadas hacia la supervivencia, hacia las que se orientan hacia el desarrollo. “A medida que uno va satisfaciendo las necesidades de un nivel inferior, como muestra la pirámide, uno como persona aspira a satisfacer las necesidades del nivel superior, de esta manera va creciendo como persona”. Las necesidades que uno ha de satisfacer según su importancia son las fisiológicas, seguridad, sociales o de pertenencia, de estima y finalmente de autorrealización. ³⁸

Teoría de enfermería en relación al desempeño laboral: Patricia Benner: de principiante a experta.

Patricia Benner fue una teórica de enfermería que estableció los niveles de adquisición de destrezas en la práctica de la enfermería en la obra *From Novice to Expert: Excellence and Power in Clinical Nursing Practice* (1984). Benner utilizó descripciones sistemáticas de cinco etapas:

Principiante: Es la persona que no tiene ninguna experiencia previa de la situación a la que debe enfrentarse. Existen problemas para diferencias entre los aspectos relevantes y los irrelevantes de una situación. Por regla general, es este estadio se encuentran los estudiantes de enfermería, aunque también podrían encontrarse las enfermeras expertas en un área determinada cuando tienen que enfrentarse a una situación que les es desconocida.

Principiante avanzada: Es la persona que puede demostrar una actuación aceptable por lo menos parcialmente después de haberse enfrentado a un número suficiente de situaciones reales o después de que un tutor le haya indicado los elementos importantes recurrentes de la situación. En este estadio, la persona posee la experiencia necesaria para

dominar algunos aspectos de la situación. Las enfermeras en este nivel siguen normas y se orientan por las tareas que deben realizar. En esta etapa, a la enfermera no le preocupa tanto conocer las respuestas y necesidades de los pacientes, sino que estudian las situaciones clínicas para demostrar sus capacidades y saber lo que exige la situación a la que se enfrentan.

Competente: Este nivel se caracteriza por una considerable planificación consistente y deliberada que determina los aspectos de las situaciones actuales y futuras que son importantes y cuáles no. La atención se centra en la gestión del tiempo y en la organización de las tareas de la enfermera, en vez de centrarse en la planificación del tiempo.

Eficiente: Este es un salto cuantitativo con respecto al competente. Ahora la persona es capaz de reconocer los aspectos más importantes y posee un dominio intuitivo de la situación a partir de la información previa que conoce.

Experta: En este nivel, la enfermera posee un dominio intuitivo de la situación y es capaz de identificar el origen del problema sin perder tiempo en soluciones y diagnósticos alternativos. La enfermera experta posee habilidad de reconocer patrones gracias a su amplia experiencia. La enfermera desarrolla su ejercicio profesional de manera flexible y muy eficiente; ya no necesita reglas, directrices o máximas para conectar su conocimiento de la situación con la acción adecuada. Demuestra capacidad analítica elevada e intuitiva ante situaciones nuevas y tiende a realizar una acción determinada porque “siente que es lo correcto”.

Esta clasificación que realiza ella, fortalece la idea de que la experiencia enriquece la formación de enfermería, ya que en etapas iniciales se presentan inseguridades en el manejo de los pacientes, se viven las primeras experiencias con la muerte, y el aprendizaje se realiza a través de la observación de pares y otros profesionales. Además, estos niveles de adquisición permitieron a Benner ubicar a los profesionales de

enfermería dentro de su propio contexto de aprendizaje, ofreciéndole a cada uno la oportunidad de conocer sus fortalezas y debilidades.

Benner, señala que, a medida que el profesional adquiere experiencia, el conocimiento clínico se convierte en una mezcla de conocimiento práctico y teórico. Es sus estudios demostró que la adquisición de conocimientos y habilidades, se adquieren más fácilmente cuando se construyen bajo una base sólida. ³⁹

II.c. HIPÓTESIS:

HIPÓTESIS GLOBAL:

El clima organizacional es desfavorable y el nivel de desempeño profesional es regular en los enfermeros del hospital Augusto Hernández Mendoza de Ica, diciembre 2016.

HIPÓTESIS DERIVADAS:

HD1. El clima organizacional según dimensión: compromiso institucional, motivación y recompensa, y relaciones humanas es desfavorable.

HD2. El nivel de desempeño profesional según dimensión de capacidad cognitiva, capacidad psicoafectiva y capacidad psicomotora es regular.

II.d. VARIABLES:

VARIABLE 1:

Clima organizacional

VARIABLE 2:

Desempeño profesional

II.e. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS

Clima organizacional: Es la percepción que tienen los miembros sobre lo que ocurre en una organización. “El clima organizacional al igual que el atmosférico se respira, se siente, vienen a ser aquellas actitudes y conductas que hacen a la convivencia social en la organización”.

Desempeño profesional: Son las acciones o comportamientos en los empleados y que son importantes para el logro de los objetivos de la organización.

Enfermería: La enfermería “abarca los cuidados, autónomos y en colaboración, incluye funciones esenciales de la enfermería como la defensa, el fomento de un entorno seguro, la investigación, y la recuperación de la salud de los pacientes.

CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.

III.a. TIPO DE ESTUDIO:

La investigación fue de enfoque cuantitativo porque los resultados son expresados en frecuencias y porcentajes, de alcance descriptivo porque se describieron los hechos tal y como se presentan y de corte transversal ya que se recolectaron los datos en un determinado momento haciendo un corte en el tiempo.

III.b. ÁREA DE ESTUDIO:

El estudio se realizó en el Hospital Augusto Hernández Mendoza nivel IV de alta complejidad de Ica, que pertenece a ESSALUD, se encuentra ubicado en la Avenida José Matías Manzanilla, a un kilómetro de la plaza de armas de Ica. Cuenta con los servicios de: Emergencia, neonatología, UCI, Centro Quirúrgico, Obstetricia, Sala de partos, Gastroenterología, servicios de hospitalización de Cirugía, medicina, entre otros.

III.c. POBLACIÓN Y MUESTRA:

La población fue de 50 enfermeras y la muestra estuvo constituida por 43 enfermeras que laboran en los servicios de medicina, cirugía y emergencia comprendidas por las áreas de (tópico, shock trauma, observación mujeres y observación varones) seleccionados a través del muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Enfermeras (os) que laboren en el servicio de medicina, cirugía y emergencia del Hospital Augusto Hernández Mendoza.
- Enfermeras (os) que acepten participar de la investigación.

Criterios de exclusión:

- Enfermeras (os) que laboren en otras áreas asistenciales del Hospital Augusto Hernández Mendoza
- Enfermeras (os) que no acepten participar de la investigación.

III.d. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN:

La técnica utilizada para la recolección de datos de la investigación fue la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado con preguntas claras y precisas.

Previo a la aplicación del instrumento, éste fue sometido a un control de calidad a través de la Validación por Concordancia de Jueces Expertos, obteniéndose una concordancia significativa de 0.03 por lo tanto los instrumentos utilizados son válidos..

III.e.DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Para la realización de la investigación, se solicitó la autorización de la Jefe de Enfermeras, luego se procedió a aplicar las encuestas a las Licenciadas de los servicios de medicina, cirugía y emergencia, primero se les explicó los objetivos de la investigación para su colaboración, durante la aplicación del instrumento se tuvo en cuenta los principios de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

III.f.PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS:

Una vez recolectada la información, se procedió al procesamiento de los datos en forma manual y electrónica, se usó los programas informáticos Excel y Microsoft Word, codificando los resultados tanto para los datos generales y ambas variables de estudio. Realizando una tabla matriz para luego obtener las tablas de frecuencia y porcentajes, y construir los gráficos correspondientes.

El análisis de los datos se hizo de acuerdo a los objetivos estipulados en el estudio mediante la estadística descriptiva, diseñándose tablas y gráficos de frecuencia y medidas de resumen para la presentación de resultados, la valoración que se le asignó a la variable clima organizacional y sus respectivas dimensiones es la siguiente:

DIMENSIÓN COMPROMISO INSTITUCIONAL:

FAVORABLE: (9-12 pts.)

DESFAVORABLE (4-8 pts.)

DIMENSIÓN MOTIVACIÓN Y RECOMPENSA:

FAVORABLE: (9-12 pts.)

DESFAVORABLE (4-8 pts.)

DIMENSIÓN RELACIONES HUMANAS:

FAVORABLE: (9-12 pts.)

DESFAVORABLE (4-8 pts.)

GLOBAL:

FAVORABLE: (25-36 pts.)

DESFAVORABLE (12-24 pts.)

Para la segunda variable nivel de desempeño profesional, se obtuvo por sumatoria simple de las calificaciones en cada uno de los ítems obteniendo los siguientes valores:

DIMENSIÓN CAPACIDAD COGNITIVA:

BUENA (10-12pts.)

REGULAR (7-9 pts.)

DEFICIENTE (4-6pts.)

DIMENSIÓN CAPACIDAD PSICOAFECTIVA:

BUENA (10-12pts.)

REGULAR (7-9 pts.)

DEFICIENTE (4-6pts.)

DIMENSIÓN CAPACIDAD PSICOMOTORA:

BUENA (10-12pts.)

REGULAR (7-9 pts.)

DEFICIENTE (4-6pts.)

GLOBAL:

BUENA (28-36 pts.)

REGULAR (20-27 pts.)

DEFICIENTE (12-19pts.)

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

IV.a.RESULTADOS:

TABLA 1

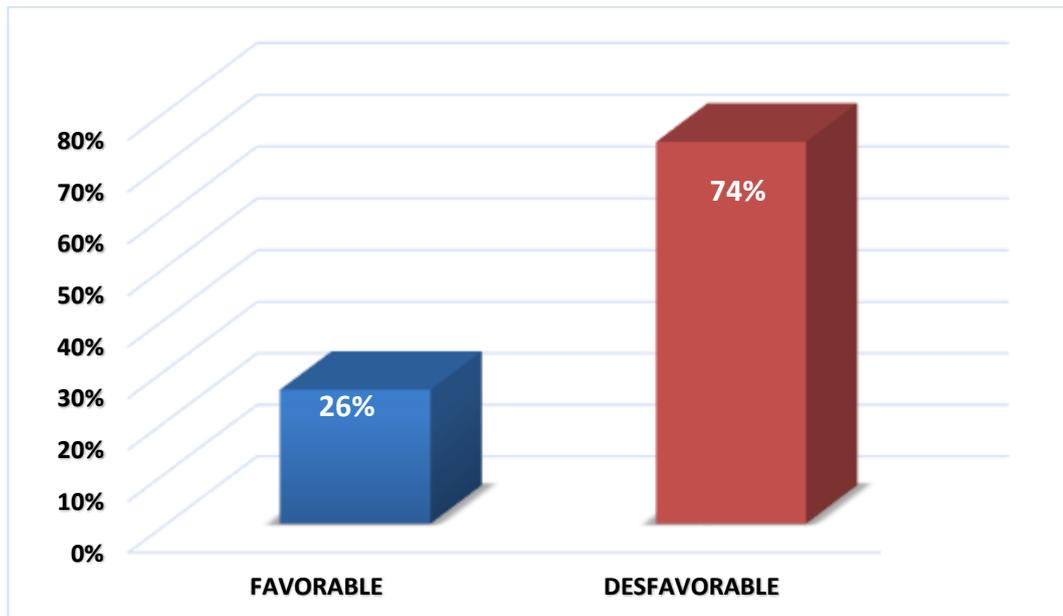
**DATOS GENERALES DE LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL
AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA,
DICIEMBRE 2016.**

SEXO	FR	%
FEMENINO	38	88
MASCULINO	5	12
EDAD		
MENOR DE 25 AÑOS	-	-
26-33 AÑOS	8	19
34 A MAS AÑOS	35	81
ESTADO CIVIL		
SOLTERO	6	14
CONVIVIENTE	14	33
CASADO	20	47
VIUDO	3	6
AÑOS DE SERVICIO		
1-10 AÑOS	8	19
11-20 AÑOS	16	37
21 A MÁS	19	44
TOTAL	43	100

Del 100 % (43) de las enfermeras(os) encuestadas según los datos generales: el sexo que predomina es el femenino en un 88%(38), en relación a la edad el 81%(35) tienen de 34 a más, en cuanto al estado civil el 47%(20) son casados y el 44%(19) tienen de 21 a más años de servicio.

GRÁFICO 1

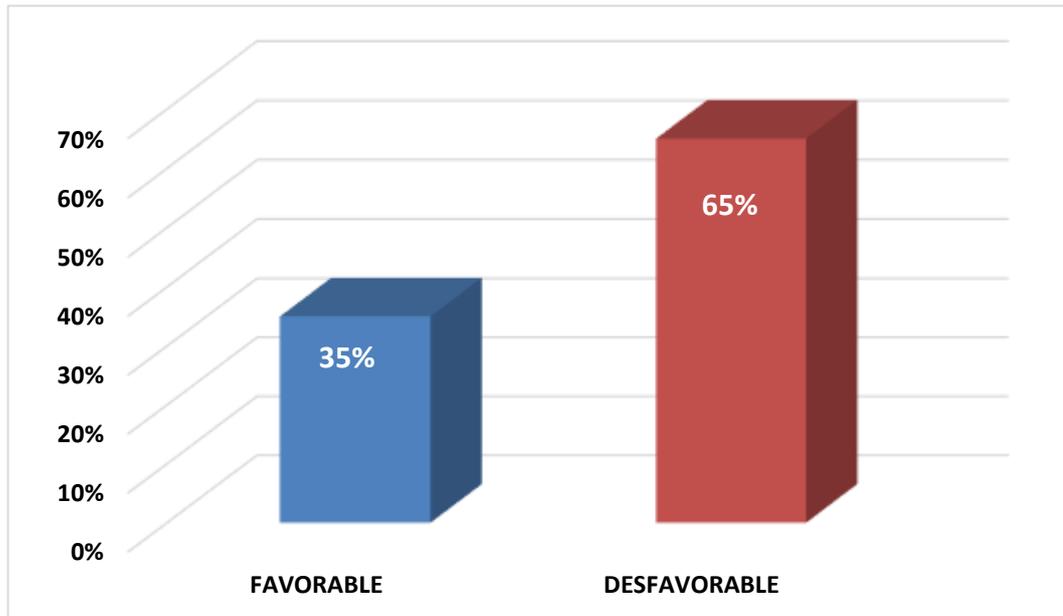
CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN COMPROMISO INSTITUCIONAL EN LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNANDEZ MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE 2016.



Del 100%(43) de las enfermeras encuestadas sobre clima organizacional según dimensión compromiso institucional el 74%(32) es desfavorable y el 26%(11) favorable.

GRÁFICO 2

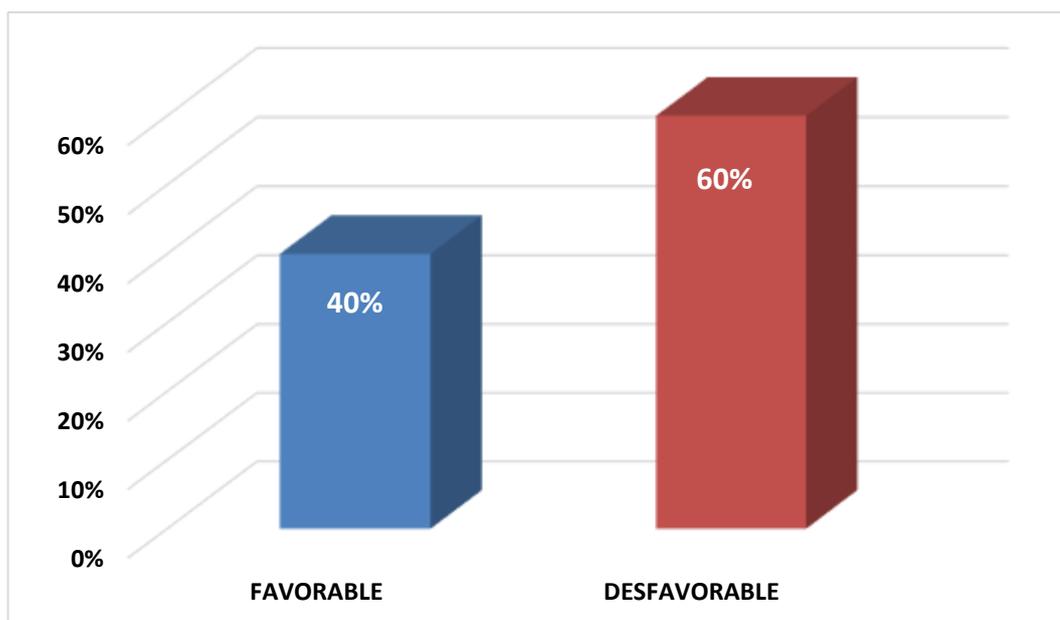
CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN MOTIVACIÓN Y RECOMPENSA EN LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNANDEZ MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE 2016.



Del 100%(43) de las enfermeras encuestadas sobre clima organizacional según dimensión motivación y recompensa el 65%(28) es desfavorable y en el 35%(15) es favorable.

GRÁFICO 3

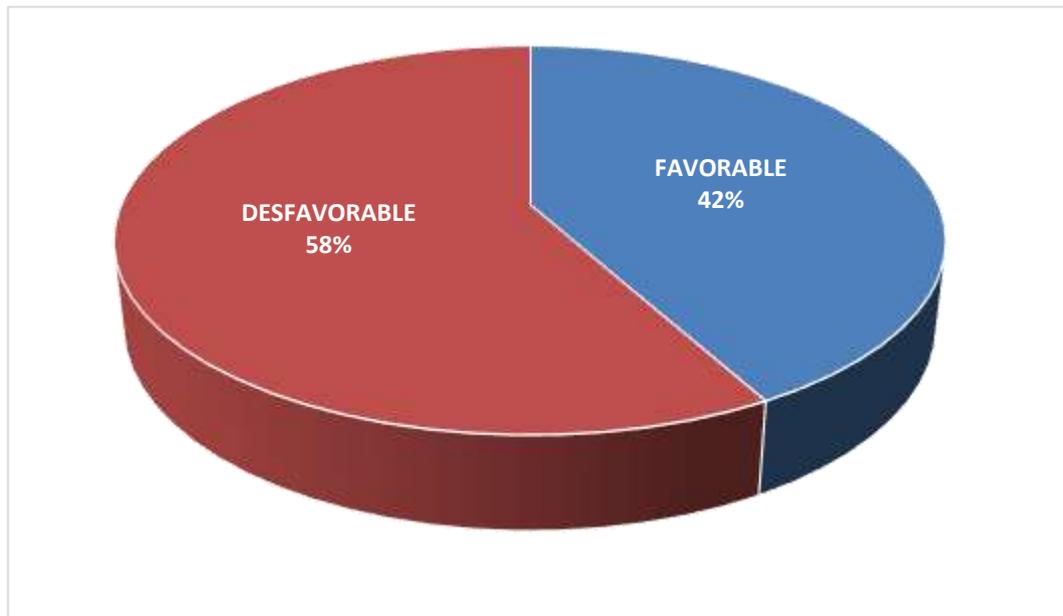
CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN RELACIONES HUMANAS EN LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNANDEZ MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE 2016.



Del 100%(43) de los enfermeros encuestados sobre clima organizacional según dimensión relaciones humanas se observa que el 60%(26) es desfavorable y el 40%(17) es favorable.

GRÁFICO 4

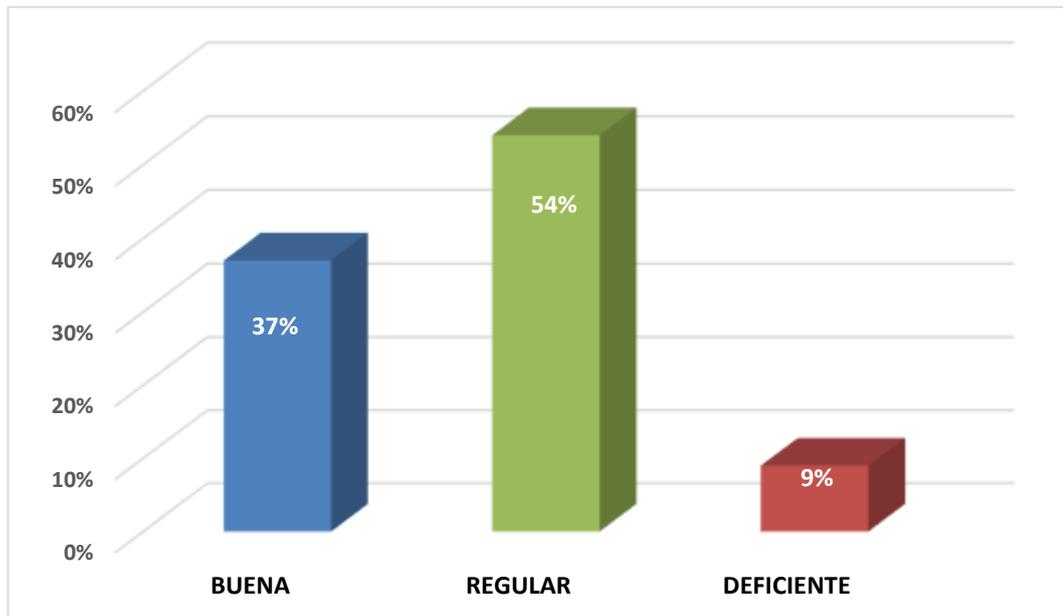
**CLIMA ORGANIZACIONAL GLOBAL EN LOS ENFERMEROS DEL
HOSPITAL AUGUSTO HERNANDEZ MENDOZA
DE ICA, DICIEMBRE
2016.**



Del 100%(43) de las enfermeras encuestadas sobre clima organizacional global en el 58%(25) es desfavorable y el 42%(18) favorable.

GRÁFICO 5

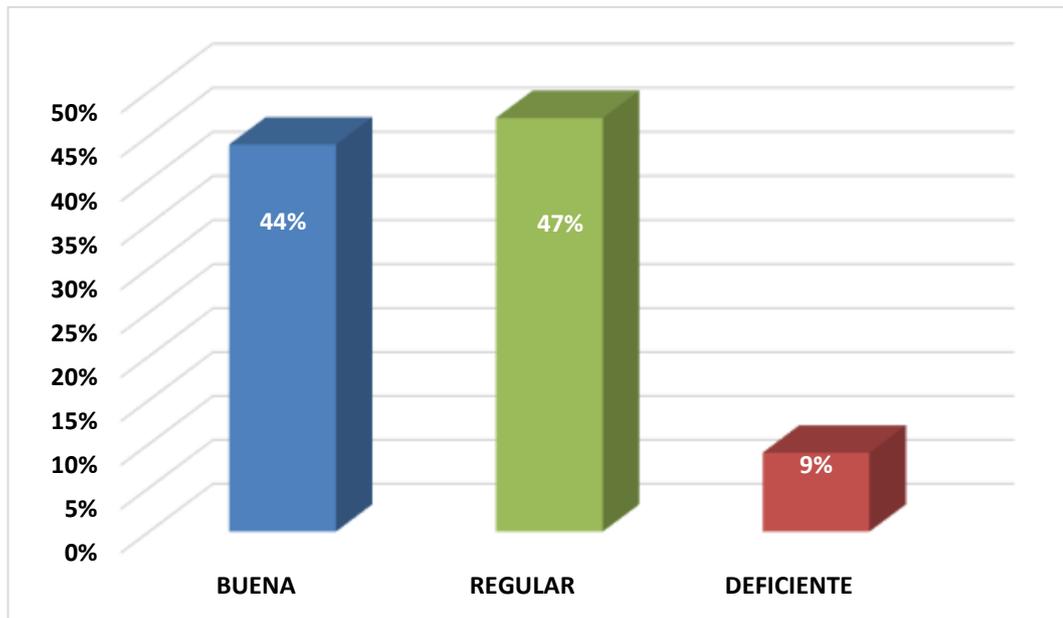
NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL SEGÚN DIMENSIÓN CAPACIDAD COGNITIVA EN LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNANDEZ MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE 2016.



En relación al nivel del desempeño profesional según dimensión capacidad cognitiva el 54%(23) es regular, buena en un 37%(16) y deficiente en 9%(4) de los enfermeros encuestados.

GRÁFICO 6

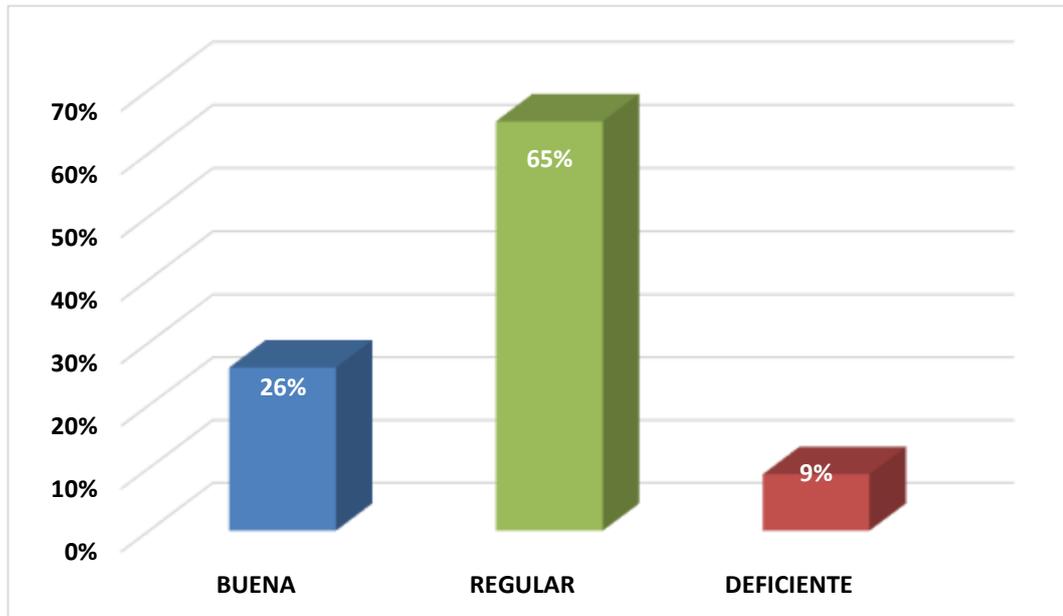
NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL SEGÚN DIMENSIÓN CAPACIDAD PSICOAFECTIVA EN LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNANDEZ MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE 2016.



Del 100%(43) de las enfermeras encuestadas sobre nivel de desempeño profesional según dimensión capacidad psicoafectiva en el 47%(20) es regular, 44%(19) buena y en el 9%(4) es deficiente.

GRÁFICO 7

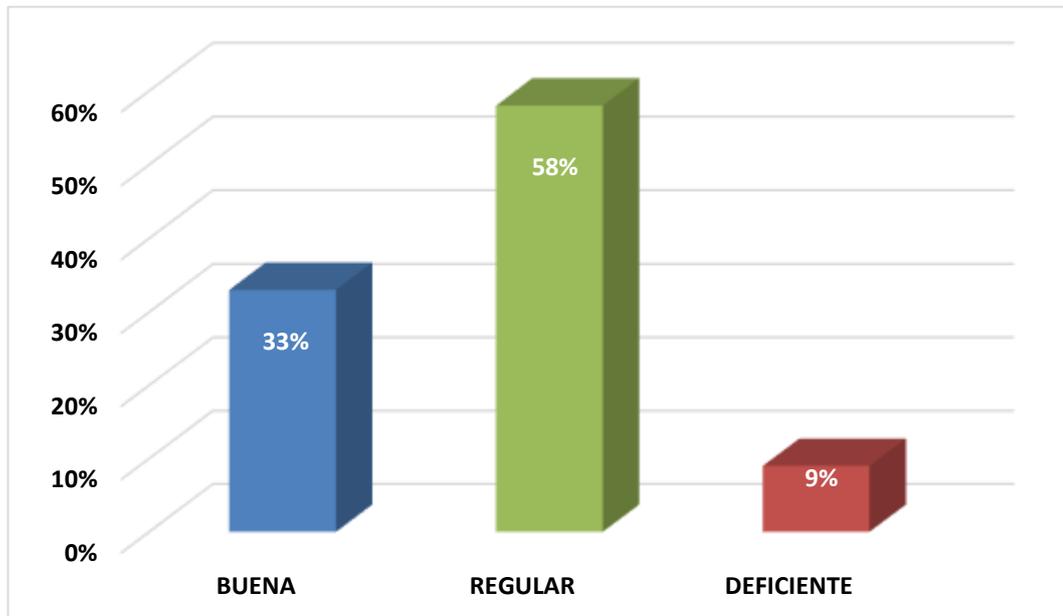
NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL SEGÚN DIMENSIÓN CAPACIDAD PSICOMOTORA EN LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNANDEZ MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE 2016.



En relación al nivel del desempeño profesional según dimensión capacidad psicomotora el 65%(28) es regular, buena en un 26%(11) y deficiente en 9%(4) de los enfermeros encuestados.

GRÁFICO 8

NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL GLOBAL EN LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNANDEZ MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE 2016.



En relación al nivel del desempeño profesional global el 58%(25) es regular, bueno en un 33%(14) y deficiente en 9%(4) de los enfermeros encuestados.

IV.b.DISCUSIÓN:

Tabla 1: Del 100% de las enfermeras(os) encuestadas según los datos generales: el sexo que predomina es el femenino en un 88%, en relación a la edad el 81% tienen de 34 a más, el 47% son casadas y el 44% tienen de 21 a más años de servicio, resultados parecidos con Iglesias A, López I, Torres M, Suárez A.⁸ donde la población “está conformada por un personal mayoritariamente joven con edades comprendidas entre 23 a 46 años, sólo el 23.7 por ciento es mayor de 47 años”. Existe un predominio marcado del sexo femenino 89.3% sobre el masculino 10.7%.

Por lo tanto podemos deducir que la población de profesionales de enfermería en estudio se caracteriza por que la mayoría de los enfermeros se encuentran en la edad de 34 años de edad a más perteneciente a la adultez intermedia, con un 88% de género femenino.

Gráfico 1: Del 100% de los enfermeros encuestados según dimensión compromiso institucional en el 74% es desfavorable y el 26% favorable, resultados similares a Vera de Corbalán M, Samudio M⁹ en el cual revelaron insatisfacción infraestructura edilicia; Monteza N.¹⁴ informa que el 42% de las enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y en el **Gráfico 2:** según dimensión motivación y recompensa en el 65% es desfavorable y el 35% favorable, resultados que guardan similitud con Noguera J, Samudio M.³ en el cual el 55% declaró nivel de insatisfacción en la dimensión motivación.

El ser humano orienta su conducta hacia objetivos que pueden ser institucionales o personales en respuesta a estímulos internos y externos de esta manera se canaliza y sostiene la conducta humana relacionándose con el desempeño laboral, por lo tanto, la motivación es indispensable en enfermería, pues la labor principal es directamente con los usuarios que se encuentran hospitalizados

Gráfico 3: Del 100% de los enfermeros encuestados según dimensión relaciones humanas en el 60% es desfavorable y el 40% es favorable., los

hallazgos son parecidos con Vera de Corbalán M, Samudio M.⁹ donde revelaron insatisfacción por falta de cursos de capacitación como oportunidad para el desarrollo personal y profesional y en el estudio de Noguera J, Samudio M.³ el personal encuestado se percibió insatisfecho en la dimensión reciprocidad 53% y participación 32%

Además, cuando los trabajadores se reúnen y pueden satisfacer un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de reacciones dando lugar al trabajo en equipo en el cual todos están encaminados hacia un objetivo común. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros que son tan importantes para la organización hospitalaria.

Gráfico 4: Del 100% de los enfermeros encuestados sobre clima organizacional hace un global que en el 58% es desfavorable y el 42% favorable, resultados similares con Monteza N.¹⁴ donde la investigación da cuenta que 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho, Iglesias A.¹¹ concluye que existe un buen clima organizacional lo que hace que se logre una buena calidad en la atención de enfermería a los usuarios externos en este caso los pacientes.

El clima organizacional es afectado por los comportamientos y/o actitudes de los integrantes de la institución hospitalaria, el propio trabajador puede observar como el clima laboral de su centro de labores es grato y sin darse cuenta puede contribuir con su propio comportamiento a que éste sea agradable, pero también puede ocurrir que a menudo las personas pertenecientes a la misma organización hacen críticas sobre el clima laboral, sin poder percibir que con estas actitudes están generando un clima de insatisfacción y desazón.

Gráfico 5: En relación al nivel del desempeño profesional según dimensión capacidad cognitiva el 54% es regular, buena en un 37% y deficiente en 9% de las enfermeras encuestadas, resultados que se parecen a Bautista L, Jiménez S, Meza J.¹⁰ donde el 85% de los participantes y de manera satisfactoria realizan acciones gerenciales, administrativas y del cuidado donde solo el 50% de ellos desarrolla actividades de educación e investigación.

Es un proceso dinámico en que una persona utiliza los conocimientos, habilidades y buen juicio, asociados a la profesión de enfermería en su desempeño laboral aplicando conocimientos, habilidades y destrezas, para ofrecer un cuidado de enfermería de calidad a los pacientes que atiende.

Gráfico 6: Según dimensión capacidad psicoafectiva el 47% es regular, 44% bueno y en el 9% es deficiente.

Llamada también “capacidad afectiva” enmarcada dentro de la competencia profesional son las emociones que refleja un individuo, enfatizada en cada uno de los profesionales de enfermería mediante su desempeño laboral.

Los resultados nos indican que el profesional de enfermería trabaja en forma coordinada y sistemáticamente con el fin de proporcionar una actitud segura a los colegas y pacientes compartiendo sentimientos, valores teniendo como objetivo primordial el favorecer y mantener la salud, el cual repercute en la manifestación de sus satisfacciones personales, profesionales y laborales, repercutiendo de esta manera en un cuidado profesional de alta calidad y con un profundo sentido humanista, característico de la profesión de enfermería.

Gráfico 7: En relación al nivel del desempeño profesional según dimensión capacidad psicomotora el 65% es regular, buena en un 26% y deficiente en 9% de los enfermeros encuestados, resultados parecidos

con Bautista L, Jiménez S, Meza J.¹⁰ donde el 85% de los egresados de manera satisfactoria realizan acciones del cuidado

Los profesionales de enfermería poseen capacidades de destreza que le permiten adquirir aptitudes psicomotoras es así como los enfermeros poseen la capacidad y los conocimientos necesarios asumiendo la responsabilidad de satisfacer a los pacientes con la más alta calidad posible.

Gráfico 8: En relación al nivel del desempeño profesional global el 58 % es regular, bueno en un 33% y deficiente en 9% de los enfermeros encuestados, así tenemos a Siguas J.¹⁵ Los resultados a los que se llegaron fueron: que el 87% tienen desempeño laboral regular; Díaz I, Gaviria K. ¹³ concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.

Es importante el desempeño de los licenciados, porque son ellos la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de sus objetivos. El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en equipo, capacitación del trabajador, supervisión y situaciones de cada persona, así como la percepción que se tenga del papel que desempeña, dado que la habilidad se ve reflejada por las capacidades técnicas de su labor.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

V.a. CONCLUSIONES:

- 1.** El clima organizacional según dimensiones de compromiso institucional, motivación y recompensa, y relaciones humanas es desfavorable, aceptándose la hipótesis derivada 1
- 2.** El nivel de desempeño profesional según dimensión de capacidad cognitiva, capacidad psicoafectiva y capacidad psicomotora es regular, aceptándose la hipótesis derivada 2.

V.b. RECOMENDACIONES:

A la Jefe del Departamento de Enfermería del Hospital Augusto Hernández Mendoza, generar comunicación asertiva y promover talleres o cursos de capacitación de alto nivel, a fin de contar con personal altamente calificado que permitan la satisfacción laboral y el desarrollo e implementación de estrategias que garanticen un cuidado de calidad para superar debilidades que redunden en la armonía, el desarrollo de las personas, la calidad de su desempeño en beneficio de quienes reciben sus servicios.

Tener presente la capacitación del personal, el incentivo y corregir aspectos laborales que estén afectando a los enfermeros en forma individual y colectiva, buscando equidad, trabajo en equipo, mantenerse actualizado, que les permita fortalecer su desarrollo profesional, de tal manera que se encuentren a gusto en su centro de trabajo manteniendo buenas relaciones interpersonales con sus colegas contribuyendo de esta manera a que el profesional de enfermería cumpla con sus actividades de manera eficaz y eficiente hacia el usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Brunet J. El clima organizacional: Una aproximación a su concepto y su incidencia en los procesos de transformación Universidad Nacional Colombia. Revista decisión Administrativa 11(2):7-16 [Fecha de acceso 18 de setiembre de 2015] URL disponible en: tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/.../TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.p
2. Dever A. Epidemiología y Administración de Servicios de salud. Maryland: Aspen Publishers Inc.; 1991.
3. Noguera J, Samudio M. Diagnóstico del clima organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay. [Tesis especialidad] 2012 URL disponible en: revistascientificas.una.py/index.php/RIIC/article/view/30
4. Camilo K. Factores de riesgo de estrés laboral y el desempeño laboral en las enfermeras de cuidados intensivos I Red Asistencial Rebagliati [Tesis licenciatura] Lima 2009. URL disponible en: www.upsjb.edu.pe:8081/Biblioteca/catalogo.aspx?ctl00...41_50
5. Albino F. Clima organizacional en el Hospital Regional Docente de Trujillo [Tesis licenciatura] 2010 URL disponible en: www.inppares.org/revistasss/.../6-%20Clima%20organizacional.htm
6. Brito P, et,al. Educación permanente, proceso de trabajo y calidad de servicios de salud. URL disponible en: En: Educación permanente del personal de salud. Washington: OPS/OMS; 1994.
7. Escobar S. Estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de medicina del Hospital Felix Torrealva Gutierrez Ica – 2010[Tesis licenciatura] Biblioteca Universidad Privada San Juan Bautista Filial Ica.
8. Iglesias A, López I, Torres M, Suárez A. Clima organizacional de enfermería. Hospital Pediátrico Paquito González Cueto. Cienfuegos. Cuba. [Tesis especialidad]; 2014 URL disponible en: www.convencionsalud2015.sld.cu/index.php/convencionsalud/.../325

9. Vera M, Samudio M. Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. Paraguay [Tesis especialidad] URL disponible en: scielo.iics.una.py/pdf/iics/v11n2/v11n2a06.pdf.
10. Bautista L, Jiménez S, Meza J. Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la universidad Francisco de Paula Santander. Colombia. [Tesis licenciatura] 2012 URL disponible en: dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4114602.pdf.
11. Iglesias A. Clima organizacional de enfermería en el Hospital General Universitario "Gustavo Aldereguía Lima" de Cienfuegos, Cuba. [Tesis licenciatura] Cuba. [Fecha de acceso 20 de octubre 2016] Disponible en: www.portalesmedicos.com/.../Clima-Organizacional-de-Enfermeria.h...
12. Cabello J. Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital Nacional Sergio Bernales Lima. [Tesis de grado] 2014. URL disponible en: cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4048/1/Cabello_cj.pdf
13. Díaz I, Gaviria K. Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. [Tesis licenciatura]; 2013. URL disponible en: <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/handle/11458/517>
14. Monteza N. Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital Essalud, Chiclayo. [Tesis Maestría]; URL disponible en: tesis.usat.edu.pe ›... › 2. Tesis de Maestría › Maestría en Enfermería
15. Siguas J. Desempeño laboral y estrés en enfermeros del Hospital Regional de Ica [Tesis licenciatura]; 2012 Biblioteca Universidad San Juan Bautista Filial Ica.
16. Noboa A. Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud" Clima organizacional en las instituciones de

salud.pdf [Fecha de acceso 30 de octubre de 2015] URL disponible en: [www.unorte.edu.uy/.../...](http://www.unorte.edu.uy/.../)

17. Robbins S y otros. Fundamentos de Administración, México, Editorial Prentice Hall, 1995.
18. Cabrera F. El clima Organizacional en empresas chilenas. Ponencia presentada en el II Congreso Iberoamericano de Recursos Humanos, 1998 p- 6. Disponible en: www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/4131/2/
19. Figueroa D. La Visión del experto: La importancia de mantener un buen clima organizacional. Universidad de Concepción. URL disponible en: www.udec.cl/exalumnos/node/1550
20. Navarro E, García A. Clima y compromiso organizacional. URL disponible en: www.eumed.net/.../clima%20y%20compromiso%20organizacional%20i.
21. Gordon J. Comportamiento organizacional, Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, Quinta edición, México, 1997, p. 114. URL disponible en: www.losrecursoshumanos.com ›
22. Pauchard H, Pauchard P. Perfeccionar las relaciones humanas ¿Por qué? ¿Para qué? Disponible en: www.relaciones-humanas.net/
23. Chiavenato, I. Administración de recursos humanos. 5ta ed. Santa Fe de Bogotá: McGraw-Hill. 2002. p. 1 - 5.
24. Benavides O. Competencias y Competitividad. Diseño para las organizaciones latinoamericanas. 2da ed. Bogotá: Mc Graw - Hill. 2002. p. 72.
25. Urbina O. Barazal A. Experiencias de la evaluación de la competencia profesional de enfermería. Escuela Nacional de Salud Pública Habana Cuba.
26. Benner P. Práctica progresiva en Enfermería. Manual de comportamiento profesional, Editorial Grijalbo, Barcelona, 1987

27. Grupo de Cuidado Universidad Nacional de Colombia, el arte y la ciencia del Cuidado, UNIBIBLOS, 2002.
28. Kosier B, Erb G, Berman A, Snyder S. La esencia de la enfermería. En: Kosier B, Erb G, Berman A, Snyder S, editores. Fundamentos de enfermería: conceptos, procesos y práctica. 7a ed. Madrid: McGraw Hill Interamericana; 2004. p. 1-22.
29. Kosier B, Erb G, Berman A, Snyder S. La enseñanza. En: Kosier B, Erb G, Berman A, Snyder S. Fundamentos de enfermería: conceptos, procesos y práctica. 7a ed. Madrid: McGraw Hill Interamericana; 2004. p. 496-521
30. Ministerio de salud. Dirección de recursos humanos. Manual de procedimientos de gestión del desempeño URL disponible en: www.paho.org/nic/index.php?option=com_docman...desempeno...
31. Kron T. Liderazgo y administración en enfermería. Primera reimpresión de la editorial Interamericana. México
32. Suazo M. La bioética en el desarrollo científico tecnológico del área de la salud: enfermería y ética del cuidado. República Dominicana: Instituto Tecnológico de Santo Domingo; 2001. Vol. XXVI, No. 1: 7-15.
33. Castrillón M. La dimensión social de la práctica de la enfermería. [En línea]. Medellín: Universidad de Antioquia - Yuluka; 1997. [Fecha de acceso 19 de enero del 2011]. URL disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S113212962006000200010&script=sci_arttext
34. Garza J. Administración contemporánea. Segunda Edición. McGraw Hill Interamericana editores S.A. de C.V. México
35. Donabedian A. Garantía y calidad de la atención médica. [En línea]. México: Instituto Nacional de Salud Pública; 1990. [Fecha de acceso 20 de enero del 2011]. URL disponible en: <http://www.uninet.edu/neurocon/congreso-1/conferencias/asistencia-7.html>

- 36.**Reyes I. El significado de la motivación para el profesional de enfermería. Un aporte fenomenológico Disponible en: www.monografias.com › ... › Recursos Humanos
- 37.**Guillen R. La ética y la moral en enfermería Colegio de enfermeras de Aragua; URL disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos21/etica-enfermeria/etica-enfermeria.shtml>
- 38.**Universidad Perú Maslow y su teoría de las necesidades humanas URL disponible en: www.universidadperu.com/maslow-y-su-teoria-de-las-neces...
- 39.**Chailáni P, Molina M. Jara J. El saber práctico en enfermería. Revista cubana de enfermería, 2010, vol. 26, no 2, p. 111-117.

BIBLIOGRAFIA

- Benavides O. Competencias y competitividad. Diseño para las organizaciones latinoamericanas. 2da Ed. Bogotá: Mc Graw - Hill. 2002. P. 72.
- Benner P. Práctica progresiva en enfermería. Manual de comportamiento profesional, Editorial Grijalbo, Barcelona, 1987
- Brunet J. El Clima Organizacional: Una aproximación a su concepto y su incidencia en los procesos de transformación universidad Nacional Colombia. Revista Decisión Administrativa 11(2):7-
- Cabrera F. El clima organizacional en empresas chilenas. Ponencia presentada en el II Congreso Iberoamericano de recursos humanos, 1998 P- 6.
- Chailáni P, Molina M. Jara J. El saber práctico en enfermería. Revista cubana de enfermería, 2010, Vol. 26, No 2, P. 111-117
- Chiavenato, I. Administración De Recursos Humanos. 5ta Ed. Santa Fe De Bogotá: Mcgraw-Hill. 2002. P. 1 - 5.
- Dever A. Epidemiología y administración de servicios de salud. Maryland: Aspen Publishers Inc.; 1991.
- Garza J. Administración contemporánea. Segunda Edición. Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. De C.V. México
- Gordon J. Comportamiento organizacional, Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, Quinta Edición, México, 1997, P. 114. URL
- Grupo de cuidado Universidad Nacional de Colombia, El Arte Y La Ciencia Del Cuidado, UNIBIBLOS, 2002.
- Hernández- Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. 5a Ed. México: McGraw-Hill /interamericana editores: 2010.
- Kosier B, Erb G, Berman A, Snyder S. La Enseñanza. En: Kosier B, Erb G, Berman A, Snyder S. Fundamentos De

Enfermería: Conceptos, Procesos Y Práctica. 7a Ed. Madrid: McGraw Hill Interamericana; 2004. P. 496-521

- Kosier B, Erb G, Berman A, Snyder S. La Esencia De La Enfermería. En: Kosier B, Erb G, Berman A, Snyder S, Editores. Fundamentos De Enfermería: Conceptos, Procesos Y Práctica. 7a Ed. Madrid: McGraw Hill Interamericana; 2004. P. 1-22.
- Robbins S y Otros. Fundamentos de Administración, México, Editorial Prentice Hall, 1995.
- Suazo M. La bioética en el desarrollo científico tecnológico del área de la salud: Enfermería y ética del cuidado. República Dominicana: Instituto Tecnológico De Santo Domingo; 2001. Vol. XXVI, No. 1: 7-15.
- Urbina O. Barazal A. Experiencias de la evaluación de la competencia profesional de enfermería. Escuela nacional de salud pública Habana Cuba.

ANEXOS

ANEXO Nº 1

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE 1	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Clima organizacional	Este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran	Son todas aquellas percepciones de las enfermeras sobre lo que ocurre en una organización pueden tener efectos positivos en la salud de los trabajadores y en la propia institución o empresa, serán medidos a través de una encuesta y tendrá como valor final, favorable, desfavorable.	Compromiso institucional Motivación y recompensa Relaciones humanas	Identidad con la institución Responsabilidad Toma de decisiones Trabajo en equipo Uso adecuado de recursos Incentivos laborales Valoración del trabajo Capacitaciones para el desarrollo de capacidades Apoyo de compañeros Interrelación laboral Comunicación Características del ambiente

VARIABLE 2.	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Nivel de desempeño profesional	Es la aptitud o capacidad para desarrollar completamente sus deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización o tarea en el ejercicio de su profesión.	Son habilidades y destrezas que demuestra el personal de enfermería durante el cuidado directo del paciente ya sea en forma individual y/o grupal durante su jornada laboral para garantizar el bienestar de los pacientes hospitalizados. El desempeño laboral será medido a través del cuestionario tipo Lickert, el valor final será bueno, regular, deficiente.	<p>Capacidad cognitiva</p> <p>Capacidad psicoafectiva</p> <p>Capacidad psicomotora</p>	<p>Conocimientos sobre el cuidado Planificación de actividades Realiza acciones educativas Evaluación periódica del desempeño.</p> <p>Comunicación con supervisores Establecimiento de relaciones de trabajo Trato respetuoso con los compañeros Actuar con responsabilidad</p> <p>Realización de cuidados integrales al paciente. Información al paciente sobre el tratamiento Cumple medidas de precaución universal</p>

				Aplicación de estrategias en la prevención de infecciones
--	--	--	--	---

ANEXO 2

INSTRUMENTO

INTRODUCCION:

Tenga Ud. Buenos días/tardes Licenciada, mi nombre es Katia Bellido Yarma, Bachiller de la Escuela de enfermería de la Universidad Privada San Juan Bautista de Ica, y estoy realizando una investigación con el objetivo de determinar el clima organizacional y nivel de desempeño profesional en los enfermeros del hospital Augusto Hernández Mendoza de Ica.

A continuación se presenta una serie de preguntas los cuales deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) la respuesta que Ud. considere.

Sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

I. DATOS GENERALES

1. Sexo

- a) Femenino
- b) Masculino

2. Edad

- a) Menor de 25 años
- b) 26-33 años
- c) 34 a más

3. Estado Civil.

- a) Soltera
- b) Conviviente
- c) Casada
- d) Viuda

4. Años de Servicio.

- a) 1-10 años
- b) 11-20 años
- c) 21 a más

INSTRUCCIONES:

Estimado (a) Lic.: A continuación Ud. encontrará una serie de afirmaciones acerca del clima organizacional, para lo cual tendrá 3 alternativas de respuestas:

S=Siempre 3

AV=A veces 2

N=Nunca 1

CLIMA ORGANIZACIONAL

	COMPROMISO INSTITUCIONAL	S	AV	N
1	Se siente Ud. identificado con la institución			
2	Se siente responsable con los éxitos o fracasos de la institución			
3	Participa en la toma de decisiones de la organización.			
4	El trabajo en equipo contribuye al alcance de los objetivos de la institución.			
	MOTIVACIÓN Y RECOMPENSA			
5	Realiza su labor haciendo un uso adecuado de los recursos existentes.			
6	Recibe incentivos laborales para que pueda hacer mejor su trabajo.			
7	Su jefe inmediato valora su trabajo realizado			
8	La institución le brinda capacitaciones para el desarrollo de capacidades			
	RELACIONES HUMANAS			
9	Cuenta con el apoyo de compañeros cuando			

	los requiere.			
10	Mantiene buenas interrelaciones laborales			
11	Mantiene una buena comunicación e información de interés con sus compañeros			
12	Considera que las características del ambiente le permite trabajar en forma eficiente			

DESEMPEÑO LABORAL

	CAPACIDAD COGNITIVA	S	AV	N
1	Evaluar los propios conocimientos sobre el cuidado del paciente favorece mi desempeño en el servicio			
2	Planifico actividades aplicando los conocimientos adquiridos relacionados con la administración del cuidado, favoreciendo mi desempeño en el servicio			
3	Realizo acciones educativas que promueven cambios de hábitos en el paciente y facilitan mi desempeño en el servicio			
4	La evaluación periódica de aprendizaje del paciente favorece mi desempeño en el servicio			
	CAPACIDAD PSICOAFECTIVA			
5	La comunicación verbal, que establezco con mis supervisores facilita mi desempeño en el servicio			
6	El establecimiento de relaciones de trabajo			

	cordial facilita mi desempeño en el servicio			
7	El trato respetuoso que recibo de mis compañeros de trabajo facilita mi desempeño en el servicio			
8	Actuar con responsabilidad ante el paciente facilita mi desempeño en el servicio			
	CAPACIDAD PSICOMOTORA			
9	Realizar cuidados de enfermería integrales al paciente facilita mi desempeño en el servicio			
10	Ofrecer información al paciente sobre el tratamiento indicado favorece mi desempeño en el servicio			
11	Cumplir con las medidas de precaución universal al ofrecer los cuidados al paciente favorece mi desempeño en el servicio			
12	Aplicar estrategias para la prevención de infecciones en los pacientes favorece mi desempeño en el servicio			

Muchas gracias por su valiosa colaboración

ANEXO 3
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO –JUICIO DE EXPERTOS
ANALISIS DE LA CONCORDANCIA – PRUEBA BINOMIAL
JUECES DE EXPERTOS – CUESTIONARIO

ITEMS	EXPERTOS					
	1	2	3	4	5	P
1	1	1	1	1	1	0.031
2	1	1	1	1	1	0.031
3	1	1	1	1	1	0.031
4	1	1	1	1	1	0.031
5	1	1	1	1	1	0.031
6	1	1	1	1	1	0.031
7	1	1	1	1	1	0.031

$$\frac{\sum p}{\text{Nº ítems}} = \frac{0.27}{7} = 0.03$$

Nº ítems 07

Si $p < 0.05$ la concordancia es significativa, por lo tanto el instrumento es válido.

ANEXO 4

TABLAS DE CÓDIGO DE RESPUESTAS

DATOS GENERALES	
ITEMS	CODIGO
Sexo:	
Femenino	1
Masculino	2
Edad:	
Menor de 25 años	1
26-33 años	2
34 a mas	3
Estado civil	
Soltero	1
Conviviente	2
Casado	3
Viudo	4
Años de servicio	
1-10 años	1
11-20 años	2
21 a más	3

CLIMA ORGANIZACIONAL		
PREGUNTA	ALTERNATIVA	CODIGO
1-12	Siempre A veces Nunca	3 2 1

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL		
PREGUNTA	ALTERNATIVA	CODIGO
1-12	a b c	3 2 1

ANEXO 5

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO A TRAVES DEL ALFA DE CRONBACH PARA LA PRIMERA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó el cálculo del Coeficiente Alfa de Cronbach, que se lleva a cabo mediante la varianza de los ítems y la varianza del puntaje total, considerando la siguiente fórmula.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

S_i^2 : La suma de la varianza de cada ítems.

S_T^2 : La varianza del total

K : el número de ítems.

Usando el software estadístico Excel, se obtuvo los siguientes resultados Estadísticos de fiabilidad:

$$\frac{12}{12-1} \left(1 - \frac{4.2}{12.07} \right)$$

(1.09) (1- 0.33)

(1.09) (0.67)

Alfa de Cronbach: 0.73

Una confiabilidad es buena cuando su coeficiente se acerca a 1, por lo tanto el instrumento es confiable.

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO A TRAVES DEL ALFA DE
CRONBACH PARA LA SEGUNDA VARIABLE DESEMPEÑO
PROFESIONAL**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

S_i^2 : La suma de la varianza de cada ítems.

S_t^2 : La varianza del total

K : el número de ítems.

Usando el software estadístico Excel, se obtuvo los siguientes resultados

Estadísticos de fiabilidad:

$$\frac{12}{12-1} \left(1 - \frac{3.4}{7.02} \right)$$

(1.09) (1- 0.48)

(1.09) (0.52)

Alfa de Cronbach: 0.56

Una confiabilidad es buena cuando su coeficiente se acerca a 1, por lo tanto el instrumento es confiable.

ANEXO N° 6

TABLA MATRIZ DE DATOS GENERALES Y PRIMERA VARIABLE

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL																VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL																							
DATOS GENERALES				COMPROMISO INSTITUCIONAL					MOTIVACION Y RECOMPENSA					RELACIONES HUMANAS						CAPACIDAD COGNITIVA					CAPACIDAD PSICOAFECTIVA					CAPACIDAD PSICOMOTORA									
	1	2	3	4	1	2	3	4	ST	5	6	7	8	ST	9	10	11	12	S	T	1	2	3	4	ST	5	6	7	8	ST	9	10	11	12	S	T			
1	1	2	1	1	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	5	2	2	2	3	9	2	1	1	3	7	3	1	2	1	7	2	3	
2	2	3	2	3	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	2	2	1	2	7	2	4	2	2	2	3	9	2	3	3	3	11	3	2	2	3	1	3	0	0
3	1	3	1	3	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	5	2	1	1	2	6	2	1	1	3	7	3	1	1	1	6	1	9	
4	1	2	2	1	2	2	1	2	7	2	2	3	2	9	2	2	3	2	9	2	5	2	2	2	2	8	2	3	2	3	10	3	2	2	2	9	2	7	
5	1	3	1	3	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	2	2	2	2	8	2	3	2	3	10	3	1	2	2	8	2	6	
6	1	3	1	3	3	1	1	1	6	2	2	3	2	9	2	2	3	2	9	2	4	3	2	2	2	9	2	1	1	2	6	2	2	2	2	8	2	3	
7	1	2	3	3	2	1	1	1	5	2	2	2	1	7	2	2	2	1	7	1	9	3	3	2	2	10	2	2	3	3	10	2	3	3	2	1	3	0	0
8	1	3	3	3	2	1	1	3	7	2	1	2	3	8	2	2	2	3	9	2	4	2	3	2	3	10	2	2	3	3	10	3	2	3	2	1	3	0	0
9	1	3	3	3	2	1	1	3	7	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	9	2	3	2	3	10	2	2	2	3	9	2	2	2	1	7	2	6	
10	1	2	3	1	2	1	1	2	6	3	1	2	2	8	3	1	1	1	6	2	0	2	3	2	3	10	2	1	2	3	8	3	1	2	3	9	2	7	
11	1	3	4	3	2	3	2	2	9	3	1	2	2	8	3	2	2	2	9	2	2	2	3	2	3	10	2	1	3	2	8	2	3	2	2	9	2	2	

ANEXO 7

TABLAS DE FRECUENCIA Y PORCENTAJES

TABLA 2

**CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN COMPROMISO
INSTITUCIONAL EN LOS ENFERMEROS DEL
HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA
DE ICA, DICIEMBRE
2016.**

COMPROMISO INSTITUCIONAL	f	%
FAVORABLE (9-12)	11	26
DESFAVORABLE(4-8)	32	74
TOTAL	43	100

TABLA 3

**CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN MOTIVACIÓN Y
RECOMPENSA EN LOS ENFERMEROS DEL
HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA
DE ICA, DICIEMBRE
2016.**

MOTIVACIÓN Y RECOMPENSA	f	%
FAVORABLE(9-12)	15	35
DESFAVORABLE(4-8)	28	65
TOTAL	43	100

TABLA 4
CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN RELACIONES
HUMANAS EN LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO
HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA,
DICIEMBRE 2016.

RELACIONES HUMANAS	f	%
FAVORABLE(9-12)	17	40
DESFAVORABLE(4-8)	26	60
TOTAL	43	100

TABLA 5
CLIMA ORGANIZACIONAL GLOBAL EN LOS ENFERMEROS DEL
HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA
DE ICA, DICIEMBRE
2016.

GLOBAL	f	%
FAVORABLE(25-36)	18	42
DESFAVORABLE(12-24)	25	58
TOTAL	43	100

TABLA 6
NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL SEGÚN DIMENSIÓN
CAPACIDAD COGNITIVA EN LOS ENFERMEROS DEL
HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA
DE ICA, DICIEMBRE
2016.

CAPACIDAD COGNITIVA	f	%
BUENA(10-12)	16	37
REGULAR(7-9)	23	54
DEFICIENTE(4-6)	4	9
TOTAL	43	100

TABLA 7
NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL SEGÚN DIMENSIÓN
CAPACIDAD PSICOAFECTIVA EN LOS ENFERMEROS DEL
HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA
DE ICA, DICIEMBRE
2016.

CAPACIDAD PSICOAFECTIVA	f	%
BUENA(10-12)	19	44
REGULAR(7-9)	20	47
DEFICIENTE(4-6)	4	9
TOTAL	43	100

TABLA 8
NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL SEGÚN DIMENSIÓN
CAPACIDAD PSICOMOTORA EN LOS ENFERMEROS DEL
HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA
DE ICA, DICIEMBRE
2016.

CAPACIDAD PSICOMOTORA	f	%
BUENA(10-12)	11	26
REGULAR(7-9)	28	65
DEFICIENTE(4-6)	4	9
TOTAL	43	100

TABLA 9
NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL GLOBAL EN LOS
ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ
MENDOZA DE ICA, DICIEMBRE
2016.

GLOBAL	f	%
BUENA(28-36)	14	33
REGULAR(20-27)	25	58
DEFICIENTE(12-19)	4	9
TOTAL	43	100