



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud de un
hospital nacional. Lima-2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Ramos Rosales, Jorge Alfonso (orcid.org/0009-0002-2413-8170)

ASESORES:

Dr. Quinteros Gomez, Yakov Mario (orcid.org/0000-0003-2049-5971)

Dr. Barreto Pérez, Dany Jamnier German (orcid.org/0000-0003-1906-4437)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2024

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía espiritual. A mis padres, y hermanos por su tiempo, dedicación y amor. A los asesores y docentes por su ayuda, tiempo y conocimientos.

Agradecimiento

Al personal profesional que realiza labores asistenciales en el Hospital del Niño San Borja.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud de un Hospital Nacional", cuyo autor es RAMOS ROSALES JORGE ALFONSO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO DNI: 41147993 ORCID: 0000-0003-2049-5971	Firmado electrónicamente por: YQUINTEROS el 04- 01-2024 21:06:35

Código documento Trilce: TRI - 0720347





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RAMOS ROSALES JORGE ALFONSO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud de un Hospital Nacional", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JORGE ALFONSO RAMOS ROSALES DNI: 46094370 ORCID: 0009-0002-2413-8170	Firmado electrónicamente por: JRAMOSRO89 el 04- 01-2024 13:30:37

Código documento Trilce: TRI - 0720348



Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de Tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	49

Índice de Tablas

Tabla 1. Distribución de frecuencia de la variable clima organizacional del personal de salud un hospital nacional	24
Tabla 2. Distribución de frecuencia de la dimensión potencial humano del personal de salud de un hospital nacional	25
Tabla 3. Distribución de frecuencia de la dimensión diseño organizacional del personal de salud de un hospital nacional	26
Tabla 4. Distribución de frecuencia de la dimensión cultura organizacional del personal de salud de un hospital nacional	27
Tabla 5. Distribución de frecuencia de la variable desempeño Laboral del personal de salud de un hospital nacional	28
Tabla 6. Distribución de frecuencia de la dimensión desempeño de tareas del personal de salud de un hospital nacional	29
Tabla 7. Distribución de frecuencia de la dimensión desempeño en el contexto del personal de salud de un hospital nacional	30
Tabla 8. Distribución de frecuencia de la dimensión desempeño contraproducente del personal de salud de un hospital nacional	31
Tabla 9. Relación entre la variable independiente clima organizacional y la variable dependiente desempeño laboral del personal de salud de un hospital nacional	32
Tabla 10. Relación entre la dimensión potencial humano y dimensión desempeño de tareas en el personal de salud de un hospital nacional	33
Tabla 11. Relación entre la dimensión diseño organizacional y la dimensión desempeño contraproducente en el personal de salud de un hospital nacional	34
Tabla 12. Relación entre la dimensión cultura organizacional y la dimensión desempeño en el contexto en el personal de salud de un hospital nacional	35

Resumen

El estudio de investigación se realizó en servicios asistenciales de un hospital nacional, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en personal asistencial de un hospital nacional. La investigación es de tipo básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, y de nivel correlacional. La muestra fue de 100 profesionales de la salud que realizan funciones asistenciales del hospital del niño San Borja, se utilizó el cuestionario sugerido por el MINSA (2011) para medir clima organizacional en salud, y para el desempeño laboral, se usó el cuestionario de Koompans (2015), que evalúa el rendimiento en el trabajo en todas las áreas. Los resultados fueron clima organizacional no saludable y por mejorar en 40%, y 20% saludable, en el desempeño laboral fue bajo y medio en 40%, y 20% alto, se determinó relación significativa entre las dos variables (0.000), con una correlación alta (0.750) directamente proporcional, se identificó significancia estadística en todas las dimensiones del clima organizacional y desempeño laboral, presentando una correlación alta y muy alta, directamente proporcional, concluyendo que un mejor clima laboral, representa un mejor desempeño en el trabajo.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, salud.

Abstract

The research study was carried out in healthcare services of a national hospital; its objective was to determine the relationship between the organizational climate and job performance in healthcare personnel of a national hospital. The research is of a basic type, with a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional, and correlational level. The sample was 100 health professionals who perform care functions at the San Borja Children's Hospital. The questionnaire suggested by the MINSA (2011) was used to measure organizational climate in health, and for work performance, the Koompans questionnaire was used. (2015), which evaluates work performance in all areas. The results were unhealthy organizational climate and to improve in 40%, and 20% healthy, in the work performance was low and medium in 40%, and 20% high, a significant relationship was determined between the two variables (0.000), with a high correlation (0.750) directly proportional, statistical significance was identified in all dimensions of the organizational climate and work performance, presenting a high and very high correlation, directly proportional, concluding that a better work climate represents better performance at work.

Keywords: organizational climate, work performance, health.

I. INTRODUCCIÓN

Según la Universidad John Hopkins (2022) en el mundo, uno de cada cinco empleados siente que no está prosperando en el trabajo, uno de cada cuatro trabajadores se siente solo en su trabajo, y tres de cada cuatro empleados no siente pertenencia en su centro de labores, asimismo un 75% tiene un bienestar bajo en su trabajo. La sensación de bienestar en el trabajo es: Europa 14%, Asia 18%, África 23%, Latinoamérica 19%, EE.UU. y Canadá 16%; y por sector es: Producción 17%, Tecnología 20%, Finanzas 21%, y cuidado de la salud con un 17%.

Para la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2022) la salud en el trabajo se enfoca en lugares saludables para trabajar, afirma que en Latinoamérica 8 de cada 10 trabajadores no disfruta de las actividades que realizan para generar ingresos, el poco compromiso con la empresa se atribuye a factores sociales, personales, económicos y aspectos relacionados a la persona que los lidera; la mayor parte de los trabajadores sienten estrés en su trabajo, con un nivel de agotamiento laboral mayor en la población femenina.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) el trabajo se hace más productivo en condiciones de igualdad, seguridad y libertad, asegura que la población trabajadora de las empresas de América latina, no se siente cómoda; la mayor parte lo relaciona al poco interés de la empresa hacia los trabajadores y una minoría lo atribuye a aspectos como roces entre compañeros, condiciones de trabajo y competencia desleal. La mayor parte de los empleados no se siente apreciado, y casi la mitad siente que lo que percibe económicamente no corresponde a las funciones que realiza.

Según el Ministerio del Trabajo del Perú (MINTRA, 2021) las empresas peruanas, que presentan un alto nivel de compromiso tienen una rotación 40% menor que las que presentan menor compromiso, lo que evidencia lealtad y satisfacción por el trabajo.

Según la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL, 2023) asegura que, en Lima, más de la tercera parte de la población trabajadora renunciaría

a su puesto en caso exista un clima laboral malo, la mayoría coincide en que el aspecto buen ambiente de trabajo es prioritario para aceptar un trabajo, muy seguido del aspecto económico.

El clima laboral representa un aspecto importante de una empresa, y uno de los más olvidados, dejarlo de lado puede generar diversos problemas, y afectar la productividad de la organización.

Para la OIT (2020) en el mundo solo la mitad de los trabajadores tienen un puesto que corresponde a su competencia, en países con mayor ingreso hay más probabilidad de ocupar un puesto según su nivel educativo en más del 60%, pero en países donde el ingreso es menor uno de cada cuatro trabajadores tiene un puesto correspondiente a su competencia.

El MINTRA (2023) asegura que las brechas de habilidades y la demanda acorde a la capacidad del trabajador, hace difícil ocupar los puestos ofrecidos en las empresas en Perú.

En los hospitales nacionales se evidencia un ambiente de trabajo hostil, bajo presión, y de interacción con grupos de trabajos con diferentes criterios. El clima organizacional en empresas de salud, potencia la innovación, adaptación y eficacia, y es de influencia en la motivación de los cuidados de la salud, así como mejora en el sistema de calidad (Espitia *et al.*2018).

En los servicios asistenciales del hospital del niño San Borja, se identifica personal desmotivado, poco compromiso en la atención al cliente, ausentismo constante, alta tasa de rotación, falta de compañerismo y baja productividad, la fuga de personal a otros establecimientos es constante, y se dificulta alcanzar los objetivos y mantener la calidad en el cuidado. La atención en salud se ve limitado a ser un proceso rutinario, por lo que la percepción del paciente es negativa sobre la atención, aumento de reclamos y quejas sobre el cuidado y la mala gestión, asimismo, el trabajo es individualizado, hay dificultad para realizar las funciones, y falta de comunicación en los grupos de trabajo.

De lo presentado, se formula la siguiente pregunta. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de un Hospital Nacional. Lima-2023?

El estudio actual es importante y se justifica de forma social, práctica y metodológica.

En tanto a la justificación metodológica se identifican los factores de influencia del clima en el trabajo y la cultura institucional, fomenta la competencia laboral y los valores institucionales.

Cabe señalar que la justificación práctica genera aportes teóricos del clima organizacional y sus dimensiones específicas en salud, así como su uso y la mejora en el desempeño en el trabajo.

Finalmente, en la justificación teórica facilita la recopilación de la evidencia científica del desempeño en el trabajo y el clima laboral, asimismo se fortalece los conocimientos sobre los elementos para mejorar el clima organizacional.

El objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de un Hospital Nacional. Lima-2023. Además, los objetivos específicos son: El primer objetivo específico fue identificar la relación que existe entre la dimensión potencial humano y la dimensión rendimiento de la tarea en personal de salud de un Hospital Nacional. El segundo objetivo específico fue identificar la relación que existe entre la dimensión diseño organizacional y la dimensión comportamientos contraproducentes en el personal de salud de un Hospital Nacional; Y el tercer objetivo específico fue identificar la relación que existe entre la dimensión cultura de la organización y la dimensión rendimiento en el contexto en el personal de salud de un hospital Nacional.

Ante lo expuesto anteriormente, la hipótesis general del trabajo de investigación fue existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de un Hospital Nacional. En cuanto a las hipótesis específicas: La primera hipótesis específica fue existe relación significativa entre la dimensión potencial humano y la dimensión rendimiento de la tarea en el personal de salud de un Hospital de Lima. La segunda hipótesis específica fue existe relación significativa entre la dimensión diseño organizacional y la dimensión comportamientos contraproducentes en el personal de salud de un Hospital Nacional. Y la tercera hipótesis específica fue existe relación significativa entre la dimensión cultura de la

organización y la dimensión rendimiento en el contexto en el personal de salud de un Hospital Nacional.

La investigación es viable porque existe los recursos técnicos y humanos para realizarlo, asimismo es sustentable, y se cuenta con el acceso a las instalaciones y el permiso para abordar a la muestra, así como se conoce todo el procedimiento administrativo para solicitarlo, y se puede realizar en un lapso corto para evaluar los resultados.

II. MARCO TEÓRICO

Se citaron los siguientes estudios en el territorio nacional:

Urbano (2018) sostiene que el malestar del equipo de trabajo, relacionado a las condiciones de la empresa, y la percepción de estos sobre las normas y directivas de la institución, afecta en su accionar, motivación, desempeño y desarrollo de la empresa, así como en sus propias metas personales. El objetivo fue identificar la repercusión del clima labora en la mejoría del rendimiento en el trabajo en empleados. La muestra fue 130 trabajadores asignados a través de un muestro no probabilístico. El instrumento fue la escala de clima en el trabajo CL-SPC con cinco dimensiones: realización personal, comunicación, involucramiento laboral, condiciones laboral y supervisión; para el desempeño en el trabajo se utilizó un cuestionario, fiables según el alfa de Cronbach. Los resultados fueron que el clima laboral fue medio y favorable, y estadísticamente el clima en el trabajo afecta el accionar y desempeño de los trabajadores con un valor de Chi cuadrado menor a 0.05. Los resultados obtenidos coinciden y son similares a estudios previos. Las conclusiones fueron que hay coherencia significativa y directa entre el clima institucional y el rendimiento en el trabajo, y se interpreta que a mejor percepción del clima en el trabajo coincide con un mejor desempeño de los trabajadores.

Rojas (2019) refiere que las expectativas que tiene el trabajador sobre su entorno laboral en cuanto a políticas, logros, normas, visión y misión, así como la relación con sus compañeros y jefes influye en la contribución de los servicios sanitarios, siendo que este último requiere de una calidad en el proceso de cuidar y

curar, así como un aspecto para fortalecer la motivación, satisfacción y el desempeño. El objetivo fue identificar la asociación entre el desempeño en el trabajo y el clima institucional en prestadores de salud de un hospital nacional. La muestra fue de 234 empleados de una institución de salud, escogidos por un muestreo no probabilístico. El instrumento fue la encuesta que cuantifica el clima institucional con tres dimensiones: potencial humano, diseño y clima organizacional con una calificación politómica, en cuanto al desempeño en el trabajo se utilizó una encuesta con una calificación ordinal, puestas a confianza a través del Alfa de Cronbach. Los resultados fueron que el clima institucional se vincula significativamente con el rendimiento en el trabajo (0.000), así como en todas las dimensiones del clima del trabajo, pero con una correlación baja según R de Pearson (0.28) Los resultados coinciden con los mostrados en otros estudios, así como en la magnitud de la correlación. Las conclusiones fueron que el clima institucional se conecta con el desempeño en el trabajo, así como en todas sus dimensiones, siendo no contundente, pero de influencia directa.

Puitiza *et al.* (2019) sostienen que los factores sociales, individuales e institucionales relacionados al clima del entorno contribuyen a la mejoría del rendimiento en las obligaciones del trabajador, y que, en instituciones de salud, este impacta directamente en la calidad de las prestaciones sanitarias. El objetivo fue asociar el clima institucional y el rendimiento laboral en una institución prestadora de servicios sanitarios. La muestra fue de 60 profesionales sanitarios seleccionados por muestreo probabilístico. El instrumento para evaluar el clima organizacional fue la encuesta con tres dimensiones: diseño organizacional, potencial humano y cultura de la organización; para medir el desempeño en el trabajo se usó un cuestionario, establecidos por el MINSA, adaptados y fiables con el Alfa de Cronbach. Los resultados fueron que el desempeño laboral y el clima en el trabajo son regulares, estadísticamente el clima institucional y el rendimiento laboral son significativos (0.001), de intensidad moderada positiva según R de Pearson (0.407). Los resultados coinciden con estudios anteriores por valores parecidos. Las conclusiones fueron que el clima en el trabajo se vincula de forma directa con el rendimiento del trabajador en

salud, y se interpreta que, ante mejor clima laboral, existe un mejor desempeño de funciones y de calidad de servicio.

Penachi (2019) asegura que el empleado es el eje del recurso humano en una empresa, y que el establecimiento de un ambiente de trabajo de calidad, facilita el desarrollo de sus capacidades, aumenta el desempeño y mejora la productividad, además motiva la toma de decisiones, impulsa la calidad del servicio, y refuerza la identificación con la organización, así como se alinea con los objetivos institucionales. El objetivo fue describir la asociación entre el clima institucional y el rendimiento laboral de los empleados de una institución nacional. La muestra seleccionada fue de 196 colaboradores escogidos por muestreo no probabilístico. El instrumento escogido fue la encuesta que mide el clima institucional, y para el rendimiento en el trabajo se utilizó una encuesta que evalúa tres dimensiones: Eficiencia, eficacia y calidad laboral, puesta a fiabilidad con el Alfa de Cronbach. Los resultados fueron que existe significancia estadística entre el clima institucional y el rendimiento en el trabajo (0.000), así como una relación directa en las dimensiones eficiencia y eficacia del desempeño laboral. Los valores obtenidos coinciden con los estudios anteriores por similitud de resultados. Las conclusiones fueron que el clima en el trabajo tiene un impacto directo en el desempeño del trabajador, así como en su eficacia y eficiencia durante la realización de sus tareas.

Granja (2020) afirma que la percepción de los trabajadores sobre las condiciones ofrecidas por la institución relacionados a los valores y normas, influyen el entusiasmo y rendimiento de los empleados, además de ser un factor en el desarrollo de habilidades y destreza que favorezcan la satisfacción, con aumento de la calidad de servicio. El objetivo fue señalar la incidencia del clima institucional sobre el rendimiento en el trabajo en empleados en salud. La muestra fue de 30 colaboradores en salud escogidos por muestreo no probabilístico. El instrumento utilizado fue una encuesta que cuantifica el clima institucional y el rendimiento de tareas, adaptado, validado y fiable con el Alfa de Cronbach. Los resultados fueron que hay significancia estadística entre el clima en el trabajo y el rendimiento laboral (0.012) con una correlación positiva media de 0.452 con el R de Pearson, asimismo sucede en todas sus dimensiones. Los resultados son similares a estudios anteriores por

coincidencia de valores. La conclusión fue que hay relación entre el desenvolvimiento laboral y el clima institucional, y se interpreta que, a mejor clima en el trabajo, hay mayor nivel de desempeño en los trabajadores.

Chagray *et al.* (2020) afirman que la percepción de los trabajadores sobre los aspectos relacionados al ambiente de trabajo, normas, valores y directivas de la empresa son de influencia en el comportamiento de los empleados, la motivación para realizar sus labores y la identificación con esta misma, así como alcanzar sus objetivos con eficiencia y eficacia. El objetivo fue precisar la asociación entre el clima en el trabajo y el rendimiento laboral en empleados. La muestra fue constituida por 40 empleados seleccionados por un muestreo no probabilístico. El instrumento escogido fue un cuestionario estructurado que mide el clima organizacional con 3 dimensiones: liderazgo, relaciones interpersonales y motivación, asimismo se mide el desempeño en el trabajo con 3 dimensiones: productividad, competitividad y satisfacción laboral, puestas a fiabilidad con el Alfa de Cronbach. Los resultados fueron que el clima laboral y el desempeño en el trabajo fueron bueno y excelente respectivamente, además existe conexión estadística entre las dos variables (0.000), con una correlación moderada positiva según Rho de Spearman (0.511), así como una correlación positiva débil o moderada en todas las dimensiones del clima en el trabajo. Los resultados fueron concordantes a estudios previos con similar resultado. La conclusión fue que el rendimiento en el trabajo está relacionado a todas las dimensiones del clima institucional, asimismo fue de influencia contundente en el rendimiento del empleado.

Olivera y Leyva (2021) sostienen que el correcto funcionamiento de las empresas se sostiene en el comportamiento de los trabajadores, de las conductas y la motivación, influenciadas por las normas, directivas y estructuras ofrecidas en armonía por la organización. El objetivo fue identificar la asociación entre el desempeño en el trabajo y el clima laboral en trabajadores de una institución. La muestra estuvo compuesta por 80 empleados escogidos por muestreo no probabilístico. El instrumento seleccionado fue la encuesta para cuantificar clima institucional y desempeño en el trabajo con opción de respuesta tipo Likert, que fueron evaluadas en confiabilidad a través del Alfa de Cronbach. Los resultados fueron que el clima institucional tiene repercusión estadística en el rendimiento del trabajador (0.000), y valores significativos

en la dimensión liderazgo, relación interpersonal y motivación del clima en el trabajo. Los resultados son similares a los antecedentes del estudio. Las conclusiones fueron que el clima institucional y el rendimiento en el trabajo tienen una relación directa, asimismo el clima laboral presenta influencia en todas sus dimensiones sobre el rendimiento del trabajador.

Canales *et al.* (2021) sostienen que las diversas acciones y factores que sostienen a una organización desde la percepción del empleado, afectan el desenvolvimiento y realización de las funciones de este mismo, además facilita la satisfacción y hace más eficiente el trabajo, siendo un determinante para alcanzar los objetivos y metas organizacionales. El objetivo fue precisar la asociación entre el clima institucional y el rendimiento laboral en empleados de un área de ventas. La muestra escogida fue de 58 colaboradores seleccionados por muestre no probabilístico. El instrumento utilizado fue una encuesta que mide el clima organizacional con 3 dimensiones: compromiso, soporte y liderazgo, y para la variable desempeño en el trabajo se usó una encuesta con 3 dimensiones: competencias, objetivos y comportamientos, evaluados a fiabilidad con el Alfa de Cronbach. Los resultados fueron un clima institucional y rendimiento laboral alto, asimismo existe significancia estadística entre ambas variables (0.000), con una correlación positiva fuerte según Rho de Spearman (0.807), y existe asociación entre todas las dimensiones del clima en el trabajo con el desenvolvimiento laboral, con una correlación moderada a fuerte. Los resultados concuerdan con los estudios previos por similitud de valores. Las conclusiones fueron que hay vínculo entre las dos variables, y se interpreta que cuanto mejor es el clima institucional hay mejor rendimiento de los empleados, así como es de influencia en el compromiso, soporte y liderazgo.

Guerra (2022) sostiene que la percepción del trabajador sobre su entorno en el trabajo en relación a factores sociales, físicos e institucionales influyen en el desenvolvimiento de los empleados, y en caso de empresas de salud, condiciona a el cuidado y el sistema de calidad de atención si hablamos de enfermería. El objetivo fue precisar la asociación entre el clima en el trabajo y el desenvolvimiento de tareas en personal profesional enfermero. La muestra seleccionada fue de 100 enfermeros escogidos por muestreo no probabilístico. El instrumento utilizado fue una encuesta

que cuantifica el clima en el trabajo y el rendimiento laboral, con respuestas politómicas tipo Likert, adaptado y validado con juicio de expertos y Alfa de Cronbach. Los resultados fueron que en su mayoría el clima institucional y el rendimiento en el trabajo fueron regulares, y que existe significancia estadística entre ambas variables (0.00), con una correlación positiva moderada (0.533) según Rho de Spearman, así sucede en todas las dimensiones del clima en el trabajo. Los resultados son similares a estudios previos en coincidencia de valores. La conclusión fue que hay conexión directa entre el clima institucional y el desenvolvimiento en el trabajo, siendo más contundente en las dimensiones liderazgo y motivación.

Se cita los siguientes trabajos a nivel internacional:

Qiñonez *et al.* (2018) realizaron una investigación donde sostienen que las percepciones, patrones de conducta, sentimientos, actitudes, así como los factores humanos y físicos que tiene el trabajador sobre el ambiente de la organización afecta el bienestar personal y desempeño en el trabajo por influencia directa en el comportamiento y motivación, haciendo menos eficiente el trabajo y los objetivos de la organización. El objetivo fue precisar la asociación del clima institucional y el rendimiento laboral de docentes. La muestra del estudio fue de 157 educadores seleccionados a través de un muestreo no probabilístico. El instrumento utilizado fue una encuesta que mide el clima laboral en 6 dimensiones: autonomía, apoyo, recompensa, reconocimiento, innovación y estilo, asimismo para medir el desempeño se usó la ficha de desempeño docente con opción de respuesta tipo Likert; para evaluar la exactitud de las encuestas se utilizó el Alfa de Cronbach. Los resultados fueron significativos para el clima organizacional con el rendimiento laboral (0,017), y en las dimensiones planificación y proceso de aprendizaje, mientras fue no significativa en la dimensión responsabilidad profesional, además se encontró correlación débil positiva según Rho de Spearman (0,190) en todas las dimensiones. Los resultados son concordantes a los antecedentes del estudio por similitud de resultados. Las conclusiones fueron que el clima institucional se relaciona significativamente al rendimiento de los educadores, así como factores como valores y creencias predominaron sobre la percepción del clima laboral.

Ramos (2018) refiere que las condiciones ofrecidas por una empresa, son percibidas por el empleado y son de influencia en su comportamiento, conducta, y desempeño de sus funciones, además en la coyuntura de los servicios sanitarios, es un indicador de calidad del sistema en favor del usuario. El objetivo fue precisar la asociación entre el clima institucional y el rendimiento en el trabajo en empleados de una institución de salud. La muestra seleccionada fue de 110 trabajadores de un hospital escogidos por muestreo no probabilístico. El instrumento fue una encuesta semiestructurada que mide el clima laboral en tres medidas: cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano, y para el desempeño laboral se usó una encuesta, ambos instrumentos son fiables con el Alfa de Cronbach. El resultado fue que hay relación estadística entre el clima institucional y el rendimiento laboral (0.00), de la misma forma se encontró significancia en todas las dimensiones a excepción del potencial humano. Los resultados coinciden con estudios previos por similitud de valores. La conclusión fue que hay relación entre el rendimiento laboral y el clima en el trabajo, no de forma contundente, ya que tienen comportamientos independientes.

Espinoza (2018) refiere que la función del trabajador y su participación en el sistema laboral (empresa) es determinada por la interacción e influencia de la institución, así como es de influencia en el comportamiento de los empleados, y en consenso un determinante en la estrategia para alcanzar objetivos personales e institucionales. El objetivo fue decretar la asociación entre el clima en el trabajo y el rendimiento laboral en prestadores de salud. La muestra seleccionada fue de 425 trabajadores escogidos por muestreo no probabilístico. El instrumento usado fue una encuesta para cuantificar el clima organizacional y el rendimiento laboral, adaptado y validado con juicio de expertos, y fiables con el Alfa de Cronbach. Los resultados fueron que en su mayoría el clima institucional y el rendimiento en el trabajo fue bueno y eficiente respectivamente, asimismo ambas variables fueron significativas (0.00) con una correlación positiva alta (0.741) según Rho de Spearman, de forma similar se presentaron valores en todas las dimensiones. Los resultados son similares a estudios previos con valores parecidos. La conclusión fue hay conexión entre el clima institucional y el desempeño en el trabajo, así como en todas sus dimensiones, y se interpreta que, a mejor clima, existe mayor desempeño en las funciones del empleado.

Zúñiga (2019) sostiene que la confianza entregada por la institución a través del entorno en el trabajo de forma positiva, influye en el desenvolvimiento de los trabajadores en su area de trabajo, asimismo es determinante en la satisfacción y motivación de los trabajadores, y el rendimiento de sus tareas. El objetivo fue identificar el clima laboral y el desenvolvimiento en el trabajo de colaboradores en salud de un hospital. La muestra escogida fue de 56 empleados del hospital seleccionados por un muestreo no probabilístico. El instrumento utilizado fue una encuesta para cuantificar el clima institucional, y un cuestionario para evaluar el desenvolvimiento laboral, con opción de respuesta múltiple, validados a través de juicio de expertos, y fiables con coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados fueron que el clima organizacional y desempeño laboral fueron favorables, asimismo el clima en el trabajo y desempeño de la tarea están relacionados estadísticamente con un valor menor 0.00 con el Chi cuadrado, siendo significativos en todas sus dimensiones. El resultado es concordante con los estudios previos por coincidencia de valores. La conclusión fue que hay conexión estadística entre el clima en el trabajo y el desempeño de tareas, siendo determinante aspectos como motivación y satisfacción.

Del Roció *et al.* (2020) sostienen que la percepción de los trabajadores en cuanto a factores humanos y físicos del lugar donde realiza sus labores, impacta directamente en la productividad y eficacia sobre los objetivos de la organización, así como aportar una competencia sana entre trabajadores favorece el clima de la organización e incrementa el desempeño del personal. El objetivo fue establecer la asociación del clima laboral y el desenvolvimiento en el trabajo en empleados de una unidad educativa. La muestra seleccionada fue de 40 trabajadores escogidos por un muestreo no probabilístico. El instrumento utilizado fue una encuesta para cuantificar el clima institucional, y un cuestionario para medir el desempeño en el trabajo que tiene una calificación ordinal, la confiabilidad de la encuesta fue evaluada con el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados fueron que el clima laboral y el desempeño en el trabajo obtuvieron un nivel esperado en su mayoría, siendo significativos en la dimensión motivación y desempeño, así como una conexión significativa entre el clima en el trabajo y el rendimiento laboral (0.05). Los resultados concuerdan con la teoría y similares a los estudios presentados. Las conclusiones fueron que hay coherencia

estadística entre el clima institucional y el rendimiento en el trabajo, así como el estilo de liderazgo predomina sobre el clima organizacional.

Toapanta *et al.* (2020) realizaron un estudio donde sostienen que el aumento de la productividad en el trabajo depende de factores físicos y sociales, u otros ofrecidos para la organización, así como la reacción del trabajador se condiciona de forma directa en el liderazgo, y el clima propiciado por los superiores de los empleados. El objetivo fue señalar el nivel de clima institucional y su impacto en el rendimiento de educadores. La muestra escogida por un muestreo no probabilístico fue de 100 profesores. El instrumento usado para medir el clima organizacional fue una encuesta estructurada que contiene 8 dimensiones: desempeño, obstáculos, intimidad, espíritu, actitud, producción, confianza y consideración, asimismo para la variable desempeño laboral se usó una encuesta con opción de respuesta tipo Likert, puestas a fiabilidad por Alfa de Cronbach. Los resultados fueron que no hay significancia entre el clima laboral y el rendimiento en el trabajo (0,454), con una correlación de Pearson débil inversa (-0.383), asimismo no hay coherencia en las dimensiones del clima institucional, a excepción de la confianza. Los resultados difieren con estudios anteriores, así como con los antecedentes. Las conclusiones fueron que el clima laboral no tiene conexión con el rendimiento laboral, y se interpreta que ante un clima laboral desfavorable existe un leve incremento del desempeño en el trabajo.

Pino *et al.* (2021) refieren que la impresión de los integrantes de la organización, establecida por diversos factores que ofrece la organización afecta en el bienestar y producción del equipo de trabajo, aborda la motivación e identificación de la empresa, y en atención de servicios de salud, influye en la calidad del sistema sanitario. El objetivo fue identificar la repercusión del clima en el trabajo en el rendimiento de empleados en salud. La muestra fue de 30 colaboradores en salud escogidos por muestreo no probabilístico. El instrumento usado fue un cuestionario que mide el clima institucional y el rendimiento en el trabajo, con opciones de respuesta tipo Likert, adaptados, validados y fiables con el Alfa de Cronbach. Los resultados fueron que el clima en el trabajo y el desempeño en el trabajo son significativos con un valor menor a 0.05 según Chi cuadrado, con una correlación positiva media según R de Pearson (0.52). Las conclusiones fueron que el clima institucional y el rendimiento laboral están

relacionados, y se interpreta que ante una mejor percepción del clima en el trabajo existe un mejor desempeño de funciones en los trabajadores de salud.

Paredes y Quiroz (2021) refieren que las organizaciones han tenido la obligación de crear estructuras que contribuyan la buena relación con sus colaboradores para alcanzar su mejor desempeño en relación con el objetivo organizacional, así como la percepción positiva de estos en cuanto a su lugar de trabajo, un entorno que determine el comportamiento activo y la motivación. El objetivo fue identificar la asociación entre el clima en el trabajo y el desenvolvimiento laboral en colaboradores de un supermercado. La muestra fue de 379 empleados escogidos por un muestreo no probabilístico. El instrumento empleado fue una encuesta que cuantifica el clima en el trabajo y el rendimiento laboral, que tienen una calificación ordinal y en escala de Likert respectivamente, y se validaron en fiabilidad con el Alfa de Cronbach. Los resultados fueron que el clima organizacional presenta una relación significativa (0.000) y una correlación positiva débil según Rho de Spearman (0.294), lo mismo sucede en todas sus dimensiones. Los resultados concuerdan con los antecedentes del estudio y presentan valores similares, pero difieren en la magnitud de la correlación. Las conclusiones fueron que el clima del trabajo tiene conexión directa con el rendimiento laboral, la significancia estadística se encuentra en todas las dimensiones, siendo no contundente, pero evidencian la necesidad de crear un ambiente más positivo, para mejorar el desempeño.

Sumba *et al.* (2022) refieren que las organizaciones presentan problemas para generar políticas, calificar y otorgar incentivos por cumplimiento de metas, así como crear condiciones que generan satisfacción en el ambiente laboral, lo que condicione al desinterés, la insatisfacción y la motivación; haciendo poco favorable el desempeño en el trabajo y un bajo compromiso con la empresa. El objetivo fue identificar el clima institucional y su repercusión en el rendimiento de los empleados en empresas ecuatorianas. La muestra fue de 356 empleados escogidos por un muestreo no probabilístico. El instrumento elegido fue la encuesta para medir el desempeño en el trabajo y el clima organizacional a través de una calificación ordinal, evaluada en fiabilidad con el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados fueron que el clima institucional y el desenvolvimiento en el trabajo presentaron significancia estadística

(0.000), con una correlación fuerte positiva en la dimensión tipo de clima y factores internos y externos según Rho de Spearman. Los resultados son similares a estudios presentados, y concuerdan en los valores observados. Las conclusiones fueron que existe significancia estadística entre el clima del trabajo y el rendimiento laboral, con énfasis en las dimensiones de la organización presentando una relación fuerte.

Junto con el desarrollo, se ha profundizado la base teórica del clima organizacional.

Pilligua y Arteaga (2019) afirman que el clima en el trabajo forma parte de la estructura de la organización, y se interpreta como el espíritu del trabajo en grupo, por tanto, es de influencia en el bienestar de los trabajadores, y afecta las funciones del trabajador.

El clima organizacional direcciona a sus trabajadores, a través de las acciones, valores, creencias, ideas e información que ofrece una organización; establece cómo piensan y se comportan los empleados en el ambiente de trabajo, crea una atmósfera de respeto y cooperación mutua (Chagray *et al.* 2020).

Parra *et al.* (2018) sostienen que el clima en el trabajo contiene el comportamiento del trabajador, su satisfacción, y por consiguiente su desempeño o realización de funciones, siendo este último un efecto o consecuencia del clima laboral. La apreciación de los trabajadores en cuanto al ambiente de trabajo genera una reacción sobre estos, los comportamientos positivos y motivación, aumentan la eficacia y mayor productividad.

Macias y Vanga (2021) definen el ambiente organizacional como las características, cualidades y atributos percibidos por los empleados, dicha unión de fuerzas es de influencia en su comportamiento y motivación.

Según el R.M. 468-2011 del Ministerio de Salud (MINSA, 2011) determina que el clima organizacional es la impresión de los trabajadores sobre entorno laboral, factores físicos, derechos y las normas que afectan su función. Asimismo, se refiere al vínculo que los une a sus empleados, y el entorno que se establece durante sus labores.

En los enfoques del clima laboral se detalla lo siguiente:

El enfoque estructuralista; precisa el clima institucional como las características propias de la organización, lo que lo distingue de otras, y su influencia en los empleados y sus acciones. El método subjetivo; asegura que es el juicio de los empleados, y como se forman sobre la estructura de trabajo, a partir de la interacción con sus superiores. El método mixto; establece que es la influencia sobre los grupos, a través de los estilos de liderazgo establecido por la empresa, que se basa en los valores, creencias, normas y motivación percibida por el propio trabajador (Gonzales *et al.* 2018).

El ambiente organizacional tiene gran impacto en el comportamiento, forma de actuar, y otros aspectos que integran al trabajador con la institución, además se refleja el compromiso e identificación de los trabajadores, y en función a las tareas asignadas.

Cadena *et al.* (2021) describe cuatro sistemas organizacionales, teniendo cada uno con características particulares.

Autoritario; se describe por ser unilateral, las jefaturas toman todas las decisiones, se supervisa de forma centralizada, desde el temor y la inseguridad. Paternalista; donde las decisiones se delegan por jerarquías, se mantiene de forma unilateral, pero se toma de cierta forma la opinión del grupo. Consultivo; donde ya existe un sistema descentralizado, y se delegan las decisiones según grupos específicos, el sistema jerárquico se mantiene, pero los mandos medios o inferiores tienen un nivel de confianza y responsabilidad. Participativo; en este el sistema ya es totalmente descentralizado en la toma de decisiones, se distribuye a los diferentes niveles, hay una comunicación abierta y vertical, con participación grupal.

Las dimensiones del clima organizacional se detallan en:

Chiavenato (2006) describe de forma clásica las 6 dimensiones del clima organizacional. Estructura organizacional; donde los documentos de gestión rigen el funcionamiento de la organización, que se establece por unidades orgánicas. Remuneraciones; es el sistema de recompensa que tiene la organización por las actividades, función y cargo de cada trabajador. Responsabilidad; se refiere a las acciones que toma cada trabajador según función en la organización. Riesgos y toma de decisiones; se relaciona a la forma de asumir riesgos, con la finalidad de llegar a

los objetivos institucionales. Apoyo; son todas las acciones que conllevan o favorecen al trabajo en grupo, la cooperación entre compañeros y la colaboración, con el objetivo de alcanzar las metas de la empresa. Conflicto; se refiere a la capacidad para solucionar problemas y manejar conflictos.

El clima organizacional es importante porque es donde se establece las relaciones, las actitudes, el sistema de comunicación, la cooperación y la identidad del trabajador hacia el trabajo y a la organización.

El MINSA (2011) detallo tres dimensiones del clima organizacional, sugeridos por la OPS, si hablamos del ambiente laboral en el área de salud. Potencial Humano; es la estructura social intrínseca de la empresa, los grupos de personas como material productivo, el sentir de los individuos, la motivación, y su actitud frente a las políticas de la organización. El programa de sensibilización, y capacitación hacia el trabajador, para alcanzar los objetivos, así como todas acciones destinadas para lograr el bienestar humano, así como fortalecer su motivación. Diseño organizacional; se refiere a la estructura de la institución en cuanto a documentos técnicos, y normativas para el funcionamiento de la organización, teniendo en cuenta los valores, los derechos, equidad y un sistema recompensas justa. Asimismo, se basa en principios morales y éticos, todo lo que conlleve a la satisfacción, y se dirija a un trabajo eficaz y eficiente. Cultura organizacional, son las conductas de los empleados, y su influencia en la empresa, así como esta puede influir en el accionar de estos mismos.

Con respecto a la segunda variable, desempeño laboral se describe de forma teórica.

Hernández *et al.* (2018) refieren que el desempeño en el trabajo son los comportamientos sobresalientes sobre sus funciones, que hacen los empleados con el objetivo de alcanzar las metas institucionales, y promueven el crecimiento de la empresa, de forma objetiva.

Gonzales y Vílchez (2021) sostienen que el desempeño laboral es la conducta o acción que realizan individuos, según capacidad para lograr objetivos o metas institucionales. El desempeño del trabajador se refiere a la capacidad del empleado

para la realización de sus tareas, que satisfaga las necesidades de las instituciones (Chiavenato, 2006).

García *et al.* (2017) refieren que las personas tienen valores y habilidades únicas, que las hace ser competentes en las tareas que se les asignan, factor que se hace necesario para lograr objetivos organizacionales.

Montoya y Boyero (2016) aseguran que el desarrollo de tareas es el valor esperado de una organización en los diferentes aspectos laborales que realiza un individuo que pertenece a la organización, en un tiempo determinado. El compromiso, y productividad son factores internos en el proceso de actividad del trabajador, establecido por sus competencias.

Las teorías del desempeño laboral, se detallan en:

La teoría del factor dual del Frederick Herzberg asegura que los individuos realizan sus funciones de la misma forma como se encuentran satisfechos con su trabajo (Armas, 2019).

La teoría de la acción de Hacker asegura que la calidad del entorno del trabajo es quien determina el trabajo y acción del trabajador, se presenta en el tiempo, a través de responsabilidades y tareas de una complejidad determinada para el empleado, asimismo dicha calidad puede representarse también con aspectos físicos del entorno (Galindo, 2021).

Las dimensiones del desempeño laboral, se detallan en:

Armas (2019) describe de forma clásica las dimensiones del desempeño laboral: El factor de higiene; se refiere al contexto o entorno del trabajo, todo lo que se relaciona a las condiciones ofrecidas por la empresa, que condicionan las funciones, las condiciones externas dependen exclusivamente de las directivas de la institución, y de cómo las gestiona en bien de sus trabajadores. El factor motivación; se refiere a la satisfacción de los empleados con su puesto, responsabilidades, crecimiento y función que realizan, es determinada por la competencia impuesta por las jefaturas.

Galindo (2021) explica las dimensiones del desempeño en el trabajo de forma resumida: Acción; relacionado a todo lo que propone la empresa para cumplir los objetivos, obtener resultados a partir de las funciones u obligaciones del trabajador.

Cognición; se refiere a los actos realizados de forma consciente y programada por la institución para lograr las metas, factores motivacionales y de satisfacción se relacionan a la función del trabajador.

Koompans (2015) establece que el desempeño en el trabajo tiene tres dimensiones, de forma extendida. Desempeño de tareas; se refiere a las acciones directas, referente a las funciones del empleado, y a lo indirecto, tareas que no son establecidas pero que contribuyen a los objetivos, los comportamientos que impactan en el rendimiento de las funciones, la producción, todo lo que beneficia a la empresa. Estas actividades, deben aportar soluciones asertivas en los diferentes escenarios que se presentan en el área de trabajo, el compromiso para realizar las funciones para obtener los resultados. Desempeño Contextual; se relaciona a todos los comportamientos que contribuyen las buenas relaciones entre empleados, con un efecto social y psicológico, acciones que favorecen la iniciativa, proactividad y cooperación entre en empleados, desde este aspecto se contribuye de forma indirecta a la productividad de los trabajadores. Además, incluye el entusiasmo de los empleados por capacitarse, para mejorar las habilidades para realizar las funciones con mayor precisión, que al final beneficia a la empresa. Comportamiento laboral contraproducente; se refiere a los comportamientos negativos el desarrollo de funciones, conductas que afectan a los grupos de trabajo y su desempeño. El uso indebido de privilegios para propio beneficio, las acciones negativas perturban el entorno con quejas y carencias que dividen al grupo de trabajadores, asimismo se deja de lado los objetivos para dar paso a aspectos personales.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue básica, con un enfoque cuantitativo. Según Babativa (2017), el enfoque cuantitativo es un método que se obtiene de diferentes fuentes y utiliza herramientas estadísticas para aplicar hipótesis de respuesta. Asimismo, los estudios básicos son los que parten de un hecho y buscan conocimiento nuevo. (Vargas, 2009).

El diseño fue no experimental, de nivel correlacional, y corte transversal. Según Babativa (2017), el diseño no experimental observa y mide variables en su entorno habitual para después examinarlas, y el nivel correlacional busca establecer relación entre dos variables, o si una afecta sobre otra. Asimismo, el corte transversal es el que se realiza en un determinado momento y tiempo definido (Vargas, 2009).

3.2. Variables y Operacionalización

Clima organizacional

Definición conceptual

Características del trabajo percibida por los trabajadores, que influyen o afectan directamente o indirectamente en la motivación y comportamientos de los empleados (Parra *et al.* 2018).

Definición Operacional

Operacionalmente el clima organizacional se mide en las siguientes dimensiones: diseño organizacional, potencial humano y cultura de la organización, con los siguientes indicadores: Liderazgo, recompensa, comunicación organizacional, confort, remuneración, innovación, estructura, conflicto y cooperación, identidad, y motivación.

Desempeño Laboral

Habilidades y conocimientos que un individuo posee para realizar actividades o funciones en un entorno laboral, incluyen habilidades, actitudes, motivación y competencias (Hernández *et al.* 2018).

Definición Operacional

De forma operacional el desempeño laboral se mide en tres dimensiones: comportamientos contraproducentes, rendimiento en la tarea y rendimiento en el contexto, con los siguientes indicadores: Habilidad para aprender, cantidad de trabajo, servicio al usuario, nivel de conocimientos técnicos, nivel de adaptabilidad del trabajador, relaciones interpersonales, puntualidad, metas logradas, cumplimiento de las tareas asignadas y conocimiento dentro del puesto de trabajo.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Babativa (2017) sostiene que las poblaciones son colecciones de elementos o casos con características, lugares y tiempos específicos, que son enunciados de un problema. La población del estudio fue de 134 profesionales de la salud del tercer piso del Instituto de Salud del Niño San Borja, que realizaron laborales asistenciales en los meses de noviembre y diciembre del 2023. En la selección de la población se tomaron en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de inclusión

Profesionales de la salud

Personal que realiza labores asistenciales

Profesionales que aceptaron participar en la encuesta

Profesional de la salud con un mínimo de antigüedad de 6 meses.

Criterios de exclusión

Profesional de salud que realiza funciones administrativas.

Personal de salud que pertenece a grupos no profesionales.

Profesionales de licencia o de vacaciones.

Profesionales que no desean participar de la encuesta.

Según Otzen y Manterola (2017), una muestra es una parte pequeña de la población, que cumple particularidades definidas. La muestra fue de 100 profesionales de la salud que hacen funciones asistenciales. Se calculo el número de profesionales, con la fórmula de tamaño de muestra finita, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

La unidad de análisis fue de un profesional de la salud que realiza funciones asistenciales.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Se utilizó la observación, y para la recolección de datos se utilizó dos encuestas. Para Babativa (2019) la encuesta es un instrumento que son usados como medios para recolectar información o datos sobre determinados sucesos.

La encuesta usada para medir el clima organizacional, es la encuesta de clima laboral según el R.M. 468-2011 del Ministerio de Salud (2011), adaptada a los servicios de salud, y se evalúa en: No saludable (101- 103), por mejorar (104 - 115), y saludable (116- 119). Con opción de respuesta múltiple en escala de Likert, consta de 34 ítems, con las siguientes dimensiones: diseño organizacional, potencial humano y cultura de la organización.

Para medir el desempeño en el trabajo se usó el cuestionario de desempeño laboral de Koopmans (2015) adaptado a todas las áreas y validado en diversos estudios peruanos (Geraldo,2022), incluido enfermería, se evalúa en: alto (67-68), medio (57– 66) y bajo (50- 56). Con opción de respuesta múltiple en escala de Likert, consta de 18 ítems, y se estructura en las siguientes dimensiones: comportamientos contraproducentes, rendimiento en la tarea y rendimiento en el contexto.

La validez es la magnitud en el que un instrumento mide una determinada variable. (Babativa, 2017). La validez de los instrumentos, se realizó a través del juicio de expertos y del coeficiente V de Aiken. Se contacto a tres expertos con experiencia sobre el tema y en investigación, aplicando una ficha donde se evalúa pertinencia, relevancia y claridad de cada pregunta de ambos instrumentos, posteriormente se aplicó la formula V de Aiken, donde se determinó su validez (Anexo 2).

La confiabilidad es el nivel en el que un instrumento es consistente y coherente en resultados, a lo que mide (Otzen y Manterola, 2017). Se aplico un test previo que contiene todas las preguntas del instrumento original a cinco profesionales de la salud de manera voluntaria, no pertenecientes a la muestra, posteriormente se aplicó la formula Alfa de Cronbach, obtenido los siguientes resultados 0.87 y 0.875, para el

clima organizacional y desempeño laboral respectivamente, demostrando ser un instrumento confiable (Anexo 3).

3.5. Procedimientos

Se realizó los procedimientos para solicitar el permiso al director del hospital, para realizar la encuesta a los servidores en salud, posteriormente se realizó la encuesta en los servicios asistenciales de la UCI del tercer piso del hospital del Niño San Borja, al personal profesional, previamente explicando los objetivos y el consentimiento informado. Se aclaró las dudas de la encuesta y las alternativas, abordando a la muestra en el horario del término de turno, para que respondan la encuesta con tranquilidad y sin premura. Al término se agradeció su participación, con el compromiso de utilizar los resultados en bien del servicio. Asimismo, se comprometió a entregar los resultados al área de investigación del hospital.

3.6. Método de análisis de datos

Las respuestas se codificaron en valores, posteriormente se ingresó en una base de datos de Excel, y después en SPSS-21, donde se calculó el análisis descriptivo e inferencial, obteniendo tablas, textos y gráficos. Asimismo, se utilizó el Rho de Spearman para determinar la relación y significancia estadística, utilizando las escalas e interpretando los resultados.

3.7. Aspectos éticos

Se considero los fundamentos bioéticos en la investigación, los participantes fueron libres de responder la encuesta, se mantuvo el anonimato, y los datos obtenidos fueron utilizados para beneficio de los trabajadores y la institución. Además, los resultados, no serán usadas para causar malestar o demostrar las brechas o dificultades, si no en bien de mejora y determinar los factores más influyentes.

IV. RESULTADOS

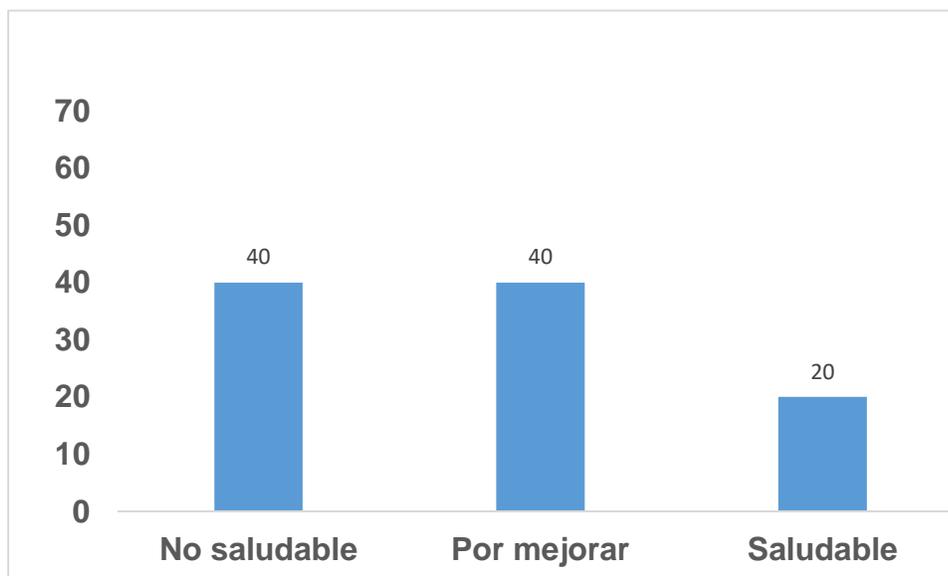
Tabla 1

Distribución de frecuencia de la variable clima organizacional del personal de salud un hospital nacional.

	Frecuencia	%
No saludable	40	40
Por mejorar	40	40
Saludable	20	20
Total	100	100

Figura 1

Distribución de porcentaje de la variable clima organizacional del personal de salud un hospital nacional.



En la tabla 1 y figura 1 se verifica la distribución en frecuencia y porcentaje de la variable clima organizacional en personal de salud de un hospital nacional. Se encontró que un 40% presentó un clima no saludable y por mejorar, mientras un 20% tiene un clima saludable.

Dimensión 1: Potencial Humano

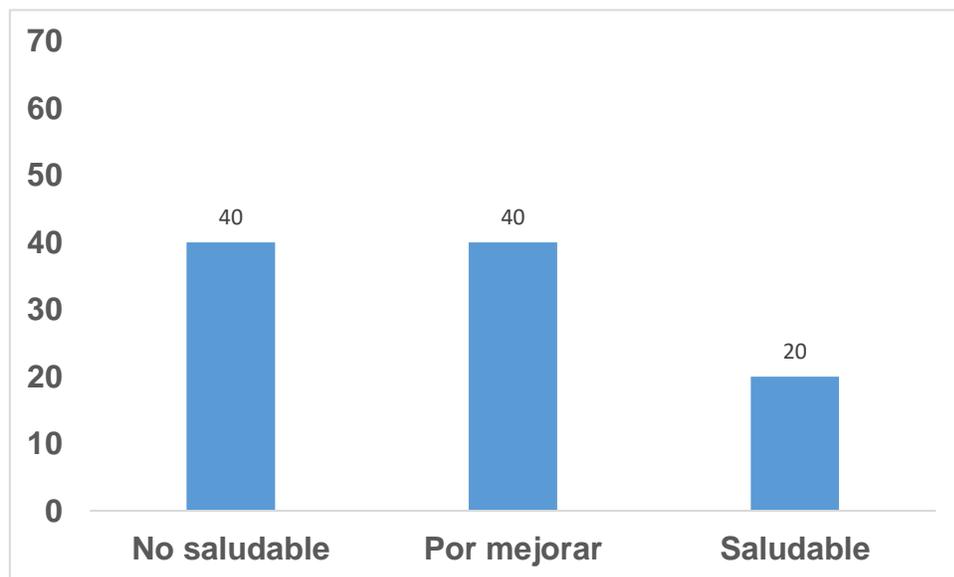
Tabla 2

Distribución de frecuencia de la dimensión potencial humano del personal de salud de un hospital nacional.

	Frecuencia	%
No saludable	40	40
Por mejorar	40	40
Saludable	20	20
Total	100	100

Figura 2

Distribución de porcentaje de la dimensión potencial humano del personal de salud de un hospital nacional.



En la tabla 2 y figura 2 se verifica la distribución en frecuencia y porcentaje de la dimensión potencial humano en personal de salud de un hospital nacional. Se encontró un 40% no saludable y por mejorar, mientras un 20% es saludable.

Dimensión 2: Diseño Organizacional

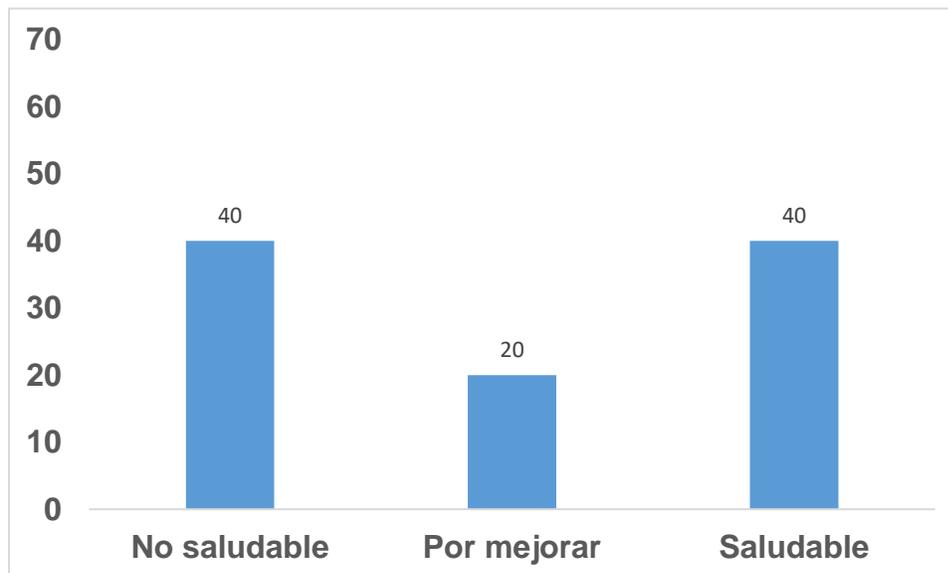
Tabla 3

Distribución de frecuencia de la dimensión diseño organizacional del personal de salud de un hospital nacional.

	Frecuencia	%
No saludable	40	40
Por mejorar	20	20
Saludable	40	40
Total	100	100

Figura 3

Distribución de porcentaje de la dimensión diseño organizacional del personal de salud de un hospital nacional.



En la tabla 3 y figura 3 se verifica la distribución en frecuencia y porcentaje de la dimensión diseño organizacional en personal de salud de un hospital nacional. Se encontró un 40% no saludable y un 20% por mejorar, mientras un 20% es saludable.

Dimensión 3: Cultura Organizacional

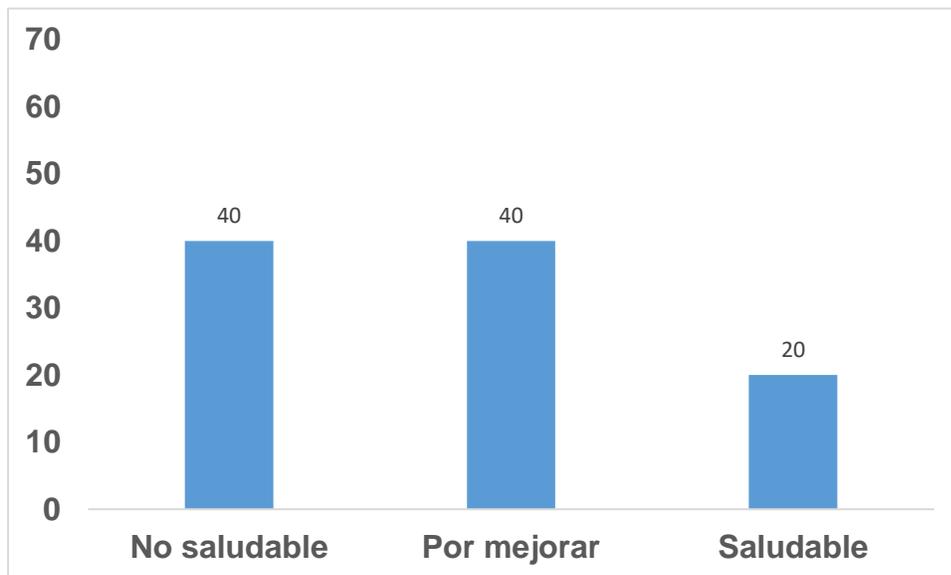
Tabla 4

Distribución de frecuencia de la dimensión cultura organizacional del personal de salud de un hospital nacional.

	Frecuencia	%
No saludable	40	40
Por mejorar	40	40
Saludable	20	20
Total	100	100

Figura 4

Distribución de porcentaje de la dimensión cultura organizacional del personal de salud de un hospital nacional.



En la tabla 4 y figura 4 se verifica la distribución en frecuencia y porcentaje de la dimensión cultura organizacional en personal de salud de un hospital nacional. Se encontró un 40% no saludable y por mejorar, mientras un 20% es saludable.

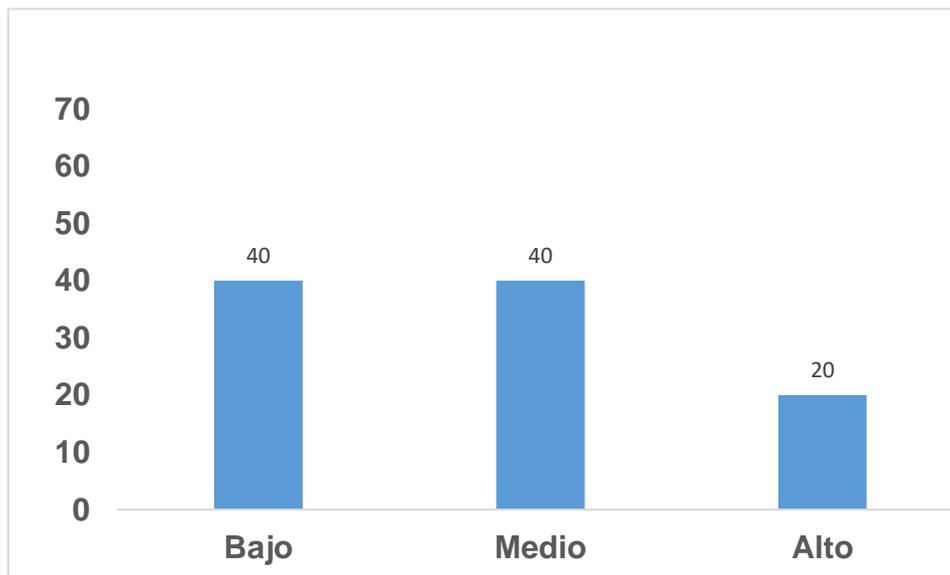
Tabla 5

Distribución de frecuencia de la variable desempeño Laboral del personal de salud de un hospital nacional.

	Frecuencia	%
Bajo	40	40
Medio	40	40
Alto	20	20
Total	100	100

Figura 5

Distribución de porcentaje de la variable desempeño laboral del personal de salud de un hospital nacional.



En la tabla 5 y figura 5 se verifica la distribución en frecuencia y porcentaje de la variable clima desempeño laboral en personal de salud de un hospital nacional. Se encontró que un 40% tiene un nivel bajo y medio, mientras un 20% tiene un nivel alto.

Dimensión 1: Desempeño de Tareas

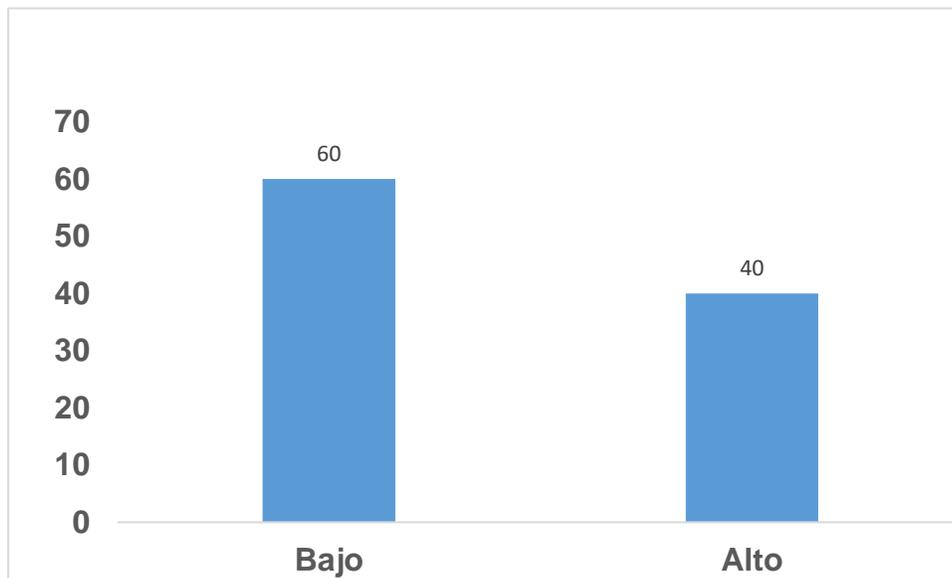
Tabla 6

Distribución de frecuencia de la dimensión desempeño de tareas del personal de salud de un hospital nacional.

	Frecuencia	%
Bajo	60	60
Alto	40	40
Total	100	100

Figura 6

Distribución de porcentaje de la dimensión desempeño de tareas del personal de salud de un hospital nacional.



En la tabla 6 y figura 6 se verifica la distribución en frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño de tareas en personal de salud de un hospital nacional. Se encontró que un 40% tiene un nivel bajo, mientras un 20% tiene un nivel alto.

Dimensión 2: Desempeño en el contexto

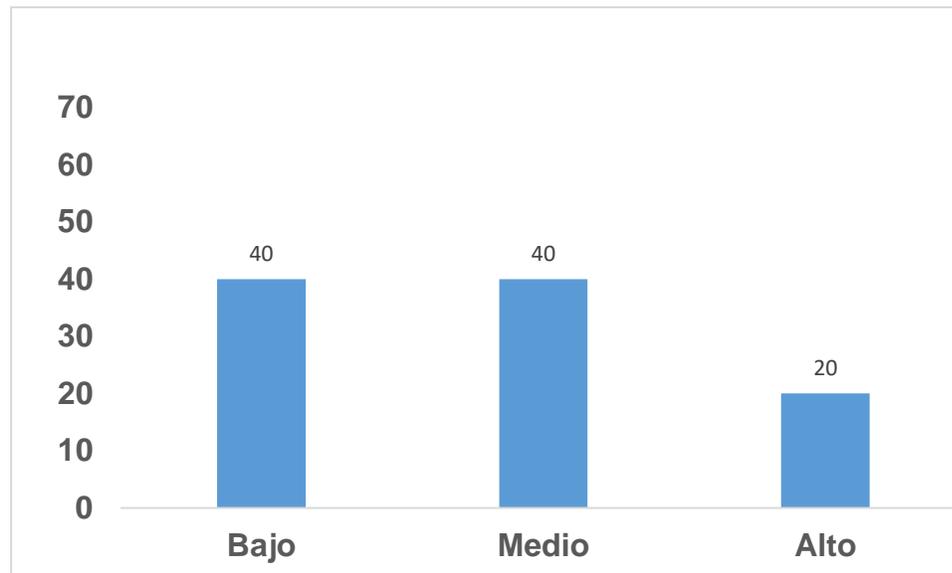
Tabla 7

Distribución de frecuencia de la dimensión desempeño en el contexto del personal de salud de un hospital nacional.

	Frecuencia	%
Bajo	40	40
Medio	40	40
Alto	20	20
Total	100	100

Figura 7

Distribución de porcentaje de la dimensión desempeño en el contexto del personal de salud de un hospital nacional.



En la tabla 7 y figura 7 se verifica la distribución en frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño en el contexto en personal de salud de un hospital nacional. Se encontró que un 40% tiene un nivel bajo y medio, mientras un 20% tiene un nivel alto.

Dimensión 3: Desempeño contraproducente

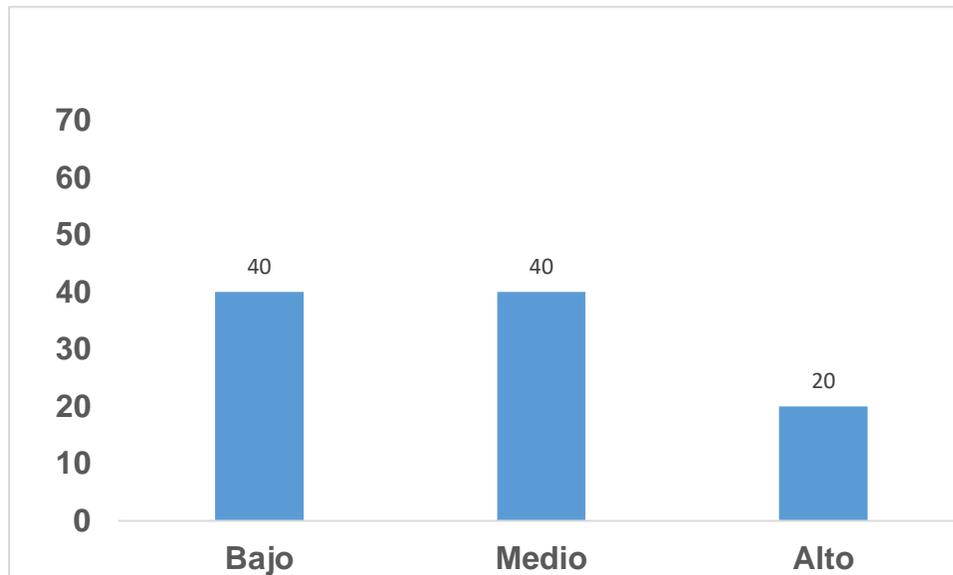
Tabla 8

Distribución de frecuencia de la dimensión desempeño contraproducente del personal de salud de un hospital nacional.

	Frecuencia	%
Bajo	40	40
Medio	40	40
Alto	20	20
Total	100	100

Figura 8

Distribución de porcentaje de la dimensión desempeño contraproducente del personal de salud de un hospital nacional.



En la tabla 8 y figura 8 se verifica la distribución en frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño contraproducente en personal de salud de un hospital nacional. Se encontró que un 40% tiene un nivel bajo y medio, mientras un 20% tiene un nivel alto.

Hipótesis general

H_i = Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de un Hospital Nacional.

H₀ = No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de un Hospital Nacional

Tabla 9

Relación entre la variable independiente clima organizacional y la variable dependiente desempeño laboral del personal de salud de un hospital nacional.

Desempeño laboral		Clima organizacional
Rho de Spearman	Coeficiente decorrelación	0.750
	Sig. (bilateral)	0.00
	N	100

En la tabla 9 se detalla un p Valor de 0.000, siendo menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. De esta forma existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, siendo una correlación positiva alta directamente proporcional (0.750).

Hipótesis específica 1

H_i = Existe relación entre la dimensión potencial humano y la dimensión desempeño de tareas en el personal de salud de un Hospital Nacional.

H_0 = No existe relación entre la dimensión potencial humano y la dimensión desempeño de tareas en el personal de salud de un Hospital Nacional.

Tabla 10

Relación entre la dimensión potencial humano y la dimensión desempeño de tareas en el personal de salud de un Hospital Nacional.

	Potencial Humano	Desempeño de Tareas
Rho de Spearman	Coeficiente decorrelación	0.761
	Sig. (bilateral)	0.00
	N	100

En la tabla 10 se detalla un p Valor de 0.000, siendo menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. De esta forma existe relación entre la dimensión potencial humano y la dimensión desempeño de tareas, siendo una correlación positiva alta directamente proporcional (0.761).

Hipótesis específica 2

H_i = Existe relación entre la dimensión diseño organizacional y la dimensión desempeño contraproducente en el personal de salud de un Hospital Nacional.

H₀ = No existe relación entre la dimensión diseño organizacional y la dimensión desempeño contraproducente en el personal de salud de un Hospital Nacional.

Tabla 11

Relación entre la dimensión diseño organizacional y la dimensión desempeño contraproducente en el personal de salud de un Hospital Nacional.

	Diseño Organizacional	Desempeño Contraproducente
Rho de	Coeficiente decorrelación	0.917
Spearman	Sig. (bilateral)	0.00
	N	100

En la tabla 11 se detalla un p Valor de 0.000, siendo menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. De esta forma existe relación entre la dimensión diseño organizacional y la dimensión desempeño contraproducente, siendo una correlación positiva muy alta directamente proporcional (0.917).

Hipótesis específica 3

H_i = Existe relación entre la dimensión cultura organizacional y la dimensión desempeño en el contexto del personal de salud de un Hospital Nacional.

H_0 = No existe relación entre la dimensión cultura organizacional y la dimensión desempeño en el contexto del personal de salud de un Hospital Nacional.

Tabla 12

Relación entre la dimensión cultura organizacional y la dimensión desempeño en el contexto del personal de salud de un Hospital Nacional.

	Cultura Organizacional	Desempeño en el Contexto
Rho de Spearman	Coefficiente decorrelación	0.750
	Sig. (bilateral)	0.00
	N	100

En la tabla 12 se detalla un p Valor de 0.000, siendo menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. De esta forma existe relación entre la dimensión cultura organizacional y la dimensión desempeño en el contexto, siendo una correlación positiva alta directamente proporcional.

V. DISCUSIÓN

En tanto, a los resultados de la estadística descriptiva de la variable clima organizacional, se encontró que más de la tercera parte presentaron un clima no saludable y por mejorar, mientras el restante, el grupo más pequeño tiene un clima saludable, valor concordante con el estudio de Guerra (2022), donde se presenta un clima inapropiado y regular en un valor similar, y el restante tiene un clima adecuado, siendo que dicho estudio se realizó en un hospital de complejidad similar, con el mismo enfoque, tipo y nivel de investigación, y en una población de profesionales de la salud, por otro lado se contrasta con el estudio de Canales *et al.*(2021), donde predomina el clima excelente o bueno, mientras que en el estudio de Chagray *et al.* (2020) y Del Rocío *et al.*(2020) el clima que predomina es el esperado o regular, seguido por el clima bajo o deficiente, se debe tener en cuenta que los estudios en mención se realizaron en contexto de pandemia, y en el caso de los dos últimos, se aborda el sector de producción y educación, y se perfila a otras dimensiones.

En relación a la primera dimensión del clima organizacional potencial humano, se encontró que el 40% presenta un clima no saludable y por mejorar, mientras la minoría restante tiene un clima saludable, valor concordante con los estudios de Puitiza *et al.* (2019) y Ramos (2018), donde dicha dimensión presenta un clima no saludable y por mejorar en valores parecidos, y un clima saludable en menor cantidad, siendo que los estudios mencionados fueron aplicados en grupos profesionales del área asistencial, así como en centros hospitalarios de alta complejidad y que se orientan al cuidado del paciente en todos sus niveles, asimismo se utilizan las mismas dimensiones e indicadores sugeridos en el área de salud.

Por otro lado, la segunda dimensión del clima organizacional diseño organizacional, detalla que un 40% tiene un clima no saludable y saludable, mientras el grupo restante tiene un clima por mejorar, valor no concordante con los estudios de Rojas (2019), Ramos (2018), y Puitiza *et al.* (2019), donde en dicha dimensión predomina el clima regular o por mejorar en su mayoría, seguido por el clima saludable, y el restante tiene un clima no saludable, siendo que en los estudios en mención aplicaron su investigación a grupos de trabajo donde incluye profesionales y

no profesionales de salud, además se realizaron en centros hospitalarios de menor complejidad, donde las funciones difieren, y se centran en la atención primaria en salud.

Finalmente, la tercera variable del clima organizacional cultura organizacional, se encontró que más de la tercera parte tiene un clima no saludable y por mejorar, y el restante tiene un clima saludable, resultado no concordante con los estudios de Rojas (2019), Ramos (2018), y Puitiza *et al.* (2019), donde el clima predominante es el por mejorar o regular, seguido por el clima saludable, y el grupo más pequeño tiene un clima no saludable, siendo que los estudios se realizan en áreas asistenciales orientados a la prevención y promoción de la salud, además incluye a todos los trabajadores, y alguno de los grupos de trabajo no se orientan al cuidado del paciente, y se centran en la atención y satisfacción del cliente, por lo que difieren del objetivo en común.

Por tanto, los resultados de la estadística descriptiva de la variable desempeño laboral, se encontró que el 40% presentaron un desempeño bajo y medio, mientras una minoría tiene un desempeño alto, concordante con los estudios de Guerra (2022), Qiñonez y Peralta(2018), donde el grupo con un desempeño bajo y medio predomina y el grupo más pequeño tiene un desempeño alto, siendo que los estudios mencionados se aplican a grupos profesionales de la salud del area asistencial, tienen el mismo enfoque, tipo y nivel de investigación, y se orientan al cuidado y atención del paciente, por otro lado, no concuerda con los estudios de Ramos (2018), y Puitiza *et al.* (2019), Urbano (2018), Olivera y Leyva (2021), donde el desempeño que predominó fue el regular o favorable, seguido de cerca por el desempeño alto o adecuado, y una minoría tiene un desempeño bajo, siendo que los dos primeros estudios se aplican al sector de salud, con un instrumento que difiere con el sugerido en el area de salud, y se enfoca en otras dimensiones e indicadores, y los dos últimos estudios se aplican en el sector educativo, donde el rendimiento del trabajador se dirige a la valoración de actividades, y se centran en la enseñanza.

En relación a la primera dimensión del desempeño laboral desempeño de tareas, se encontró que más de la mitad tiene un desempeño bajo, y el restante tiene un desempeño alto, no concordante con el estudio de Olivera y Leyva (2021), donde

en dicha dimensión el grupo predominante tiene un desempeño medio, seguido por el desempeño bajo, y una minoría presenta desempeño alto, siendo que el estudio se aplica en el sector educación, donde las actividades no se centran al cuidado del cliente, asimismo tiene una población distinta, y los objetivos se centran en la valoración de la enseñanza.

Por otro lado, la segunda dimensión del desempeño laboral desempeño del contexto, detalla que un 40% tiene un desempeño bajo y medio, mientras el grupo restante tiene un desempeño alto, no concordante con el estudio de Del Rocío *et al.*(2020), que en la dimensión en mención presenta un desempeño esperado o regular en su mayoría, seguido por un desempeño destacado o alto, y el restante tiene un desempeño regular o bajo, siendo que el estudio se aplica en el sector educativo, donde los indicadores difieren el cuidado y satisfacción del paciente, y se centran en el reforzamiento de conocimientos.

Finalmente, la tercera dimensión del desempeño laboral conductas contraproducentes, se encontró que más de la tercera parte tiene un desempeño bajo y medio, y el restante tiene un desempeño alto, resultado concordante con el estudio de Zúñiga (2019), donde la mayoría presenta un desempeño regular y adecuado en dicha dimensión, siendo que el estudio en mención se aplica a grupos de trabajo del area de salud, que se enfocan al cuidado y satisfacción del paciente, y se utiliza los mismos indicadores que valora la investigación.

En tanto, a los resultados de la estadística inferencial de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, se encontró una correlación significativa (0.000), positiva alta (0.750), similar a los estudios de Espinoza (2018), Guerra (2022), Qiñonez y Peralta(2018), Olivera y Leyva (2021), Paredes y Quiroz (2021), donde se evidencio significancia estadística, pero difiere en la correlación, siendo que en los dos primeros estudios hay una correlación muy baja, y en los estudios restantes presentan una correlación moderada, directamente proporcional, siendo que la muestra de los dos primeros estudios incluye a todos los trabajadores del area asistencial en salud, y en los estudios restantes se aplican en el sector de producción y educación, donde no se proporcionan servicios de salud; además no concuerda con el estudio de Ramos (2018), donde no se encontró relación estadística (0.923), siendo

que el estudio se realiza en un área asistencial, de un establecimiento de menor complejidad al de la investigación, y se aplica a grupos profesionales y no profesionales, en un área rural, donde las funciones y atención difieren de las proporcionadas de centros que asisten a grandes urbes.

Por otro lado, la hipótesis número uno, en la relación de la dimensión potencial humano y desempeño de tareas, se encontró relación significativa (0.000), positiva alta (0.761), no se evidencian resultados similares, y se analizaron los indicadores e ítems de dichas dimensiones, donde se observa que dentro de los ítems del potencial humano sobresale el ítem número tres, y en el desempeño de tareas se identifica el ítem número cuatro, que al relacionarlos se detalla que hay significancia estadística (0.000), con una correlación positiva moderada (0.542), además en la dimensión potencial humano sobresale el ítem número dos, y en la dimensión desempeño de tareas se utiliza el ítem número cinco, que al relacionarlos se evidencia significancia (0.000), y una correlación positiva baja (0.236), siendo que existe relación entre los indicadores, pero se difiere en la intensidad de la correlación, dado que los grupos realizan sus funciones en dirección a lo que la institución entrega, se entiende que ofrecer mayor cantidad de herramientas no implica mejor desempeño de funciones, y se plantea que un mejor potencial influye en la aplicación de tareas.

Por otro lado, la hipótesis número dos, en la relación de la dimensión diseño organizacional y desempeño contraproducente, se encontró relación significativa (0.000), positiva muy alta (0.917), no se evidencian resultados similares, y se analizaron los indicadores e ítems de dichas dimensiones, dentro de los indicadores del diseño organizacional sobresale el ítem número 16, y en el desempeño contraproducente se identifica el ítem número 17, que al relacionarlos se determina relación significativa (0.000) con una correlación baja (0.329), otro ítem sobresaliente de la primera dimensión es el número 20, y en la dimensión desempeño contraproducente se usa el ítem número 18, que al relacionarlos se identifica significancia estadística (0.000), con una correlación moderada (0.528), donde se evidencia relación entre ambas dimensiones, pero no concuerda en la correlación, se debe tener en cuenta que la estructura de la empresa no influye en las conductas del empleado, y que el accionar

del trabajador se deriva de su percepción, y que las acciones que no contribuyen a los objetivos de la empresa, son de carácter propio.

Finalmente, en la hipótesis número tres, en la relación de la dimensión cultura organizacional y desempeño en el contexto, se encontró relación significativa (0.000), positiva alta (0.750), no se evidencian resultados similares, y se analizaron los indicadores e ítems de dichas dimensiones, dentro de los indicadores de la cultura organizacional sobresale el ítem número 24, y se identifica el ítem número 9 de los indicadores del desempeño en el contexto, que al relacionarlos, se determina significancia estadística (0.000), con una correlación baja (0.253), asimismo sobresale el ítem número 28 de la cultura organizacional, y se identifica el ítem número 13 del desempeño en el contexto, que al relacionarlos, se identifica relación significativa (0.000), con una correlación baja (0.224), donde se identifica que hay relación entre los indicadores, pero se difiere en la intensidad de la correlación, se debe tener en cuenta que el sistema de valores que identifica la empresa, influye en las relaciones interpersonales de los trabajadores, pero las actividades e incentivos son propios de la institución.

En general, el clima organizacional presenta relación con el desempeño laboral, de forma directa, si bien la intensidad de la relación es distinta en las dimensiones utilizadas, se establece que es un factor a tomar en consideración, sobre todo en los servicios de salud, donde la calidad de atención al paciente es el eje del cuidado, asimismo el clima del trabajo es determinante en la motivación y rendimiento de las funciones. Por otro lado, las acciones de los empleados y de la propia empresa no son determinantes en el clima y el desempeño del trabajador, son de influencia, pero existen más factores a tomar en cuenta.

VI. CONCLUSIONES

Primero: El 40% de los trabajadores presento un clima laboral no saludable y por mejorar, mientras un 20% tiene un clima saludable, por tanto, se determinó que hay relación entre la variable clima organizacional y desempeño laboral ($p:0.00$), con un Rho de Spearman (0.750) identificando una correlación positiva alta, rechazando la hipótesis nula y admitiendo la hipótesis alterna, siendo que la percepción que tiene el empleado de su centro de labores, es de influencia en la realización de sus funciones.

Segundo: Se identifico que hay significancia estadística entre las dimensiones potencial humano y desempeño de tareas ($p:0.00$), con un Rho de Spearman (0.761) determinado una correlación positiva alta, rechazando la hipótesis nula y admitiendo la hipótesis alterna, siendo que las capacidades del trabajador para cumplir los objetivos son de influencia en la calidad del trabajo del empleado.

Tercero: Se identifico que hay relación entre las dimensiones diseño organizacional y desempeño contraproducente ($p: 0.00$), con un Rho de Spearman (0.917), determinando una correlación positiva muy alta, rechazando la hipótesis nula y admitiendo la hipótesis alterna, siendo que la estructura de la empresa es de influencia en los comportamientos deliberados que entorpecen las metas institucionales.

Cuarto: Se identifico que hay relación entre las dimensiones cultura organizacional y desempeño en el contexto ($p:0.00$), con un Rho de Spearman (0.750), determinando una correlación positiva alta, rechazando la hipótesis nula y admitiendo la hipótesis alterna, siendo que las creencias y valores de la institución son de influencia en las actividades orientadas a mantener las buenas relaciones interpersonales.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda al director del hospital agregar en el sistema de capacitación anual, programas orientados a fomentar el buen clima laboral, abordando aspectos como la cultura y el sistema de valores, asimismo, agregar contenido que fortalezca la motivación y rendimiento de funciones.

Segundo: Se recomienda a los directores de los ejes, solicitar información sobre el clima laboral de forma regular, además fomentar medidas que aumenten la motivación de los trabajadores.

Tercero: Se recomienda a los supervisores y jefes de áreas, utilizar encuestas o cuestionarios orientados a identificar las necesidades de los trabajadores, en cuanto a lo que perciben y lo que los motiva, asimismo, utilizar los resultados para mejorar la capacidad del trabajador.

Cuarto: Se recomienda a los jefes de área, incluir temas sobre el clima organizacional y desempeño laboral en las reuniones de servicio, orientados a la calidad del cuidado, con el fin de mejorar las expectativas del colaborador, asimismo en esas reuniones de confianza, recabar información sincera y de forma explícita.

Quinto: Se recomienda a los futuros investigadores, agregar el sistema de valores de las organizaciones como tema principal, la influencia de las relaciones interpersonales y las competencias laborales como eje de estudio.

REFERENCIAS

- Armas, M. (2019). Make learning flow. *INFAD: Journal of psychology*, 2(1), 299-310. <https://www.redalyc.org/journal/3498/349860126029/html/>
- Babativa, C. (2017). *Quantitative investigation*. Colombia. Aeroandino Editorial Fund. 1era edición. <https://core.ac.uk/download/pdf/326424046.pdf>
- Cadena, L., Montece, F., Álava, D., Haz, Y. (2021). Information Systems and their Organizational Development. *FIPCAEC Scientific Magazine (Promotion of multidisciplinary scientific-technical research and publication)*, 6(5), 301-308. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/514>
- Canales, A., López, J., Napan, A. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(1), 124-142. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7941178>
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R., Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-49322020000200003&script=sci_abstract&tlng=es
- Chiavenato, I. (2006). *Introduction to the general theory of administration*. México. McGraw-Hill. Interamerican editors. 10ma ed. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- Del Roció, A., Alvarado, W., Castro, N., Fajardo, C. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral. *Revistar multidisciplinar Ciencia Latina*, 6(1), 1382-1393. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1588>
- Espinoza, C. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral- 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13226>

- Espitia, E., Cabrales, M., Morón, K. (2018). Clima Organizacional en una institución prestadora de salud de Montería -Córdova, 2015. Revista avances en salud, 2(1), 46-55. <https://revistas.unicordoba.edu.co/index.php/avancesalud/article/view/1395/1667>
- Galindo, M. (2021). Theory of human action in organizations: A view from humanistic management. Scientific Magazine, 6(19), 228-242. https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/536/1260
- García, F., Boom, E., Molina, S. (2017). Manager skills in organizations in the palm oil sector in the department of Cesar – Colombia. Visión of the Future Scientific Magazine, 21(2), 1-21. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357955446001/html/>
- Geraldo, L. (2022). Validation of the individual work performance scale in Peruvian collaborators. Journal of Research in Psychology, 25(1), 63-81. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-74752022000100063
- Gonzales, J., Rodríguez, M., Gonzales, O. (2018). El clima organizacional de la gran empresa Boyacense, estudio en el Valle de Sugamuxi, Colombia. Revista Espacios. 39(37), 1-15. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n37/18393703.html>
- Gonzales, W., Vílchez, R. (2021). Factors of job performance of administrative staff in experimental national universities. Thought and Management Magazine, 51(1), 54-74. <https://www.redalyc.org/journal/646/64673386003/html/>
- Granja, A. (2020). El clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del Hospital Tipo B de la Parroquia Huambaló. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31966>

- Guerra, B. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital sub regional, Andahuaylas 2021. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83081>
- Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S., Méndez, L. (2018). Motives and factors involved in organizational commitment. *Ibero-American Magazine for educational research and development*, 8(16), 1-27. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672018000100820
- Koompans, L. (2015). Improving the Individual Work Performance Questionnaire using Rasch analysis. *Journal of Applied Measurement*, 15(2), 160-175. <https://postprint.nivel.nl/PPpp5641.pdf>
- Macias, E., Vanga, M. (2021). Organizational climate and work motivation as inputs for institutional improvement plans. *Venezuelan Management Magazine*, 26(94), 548-567. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/html/>
- Ministerio del Trabajo del Perú. (2021). Un ambiente laboral seguro y saludable. La seguridad y salud en el trabajo es una tarea de todos los miembros de la organización. <https://www.elperuano.pe/noticia/123355-un-ambiente-laboral-seguro-y-saludable>
- Ministerio del Trabajo del Perú. (2023). Normalización de competencias laborales. Guía metodológica para la elaboración de mapas funcionales, perfiles ocupacionales, y estándares de competencias laborales. <https://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/sector-empleo/dir-gen-form-cap-lab/normalizacion-y-certificacion/normalizacion-de-competencias/>
- Ministerio de Salud del Perú. (2011). Resolución Ministerial N.º 468-2011-MINSA. Metodología para el Estudio del Clima Organizacional - V.02. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243565-468-2011->

- Montoya, C., Boyero, M. (2016). Human resources as a fundamental element for quality management and organizational competitiveness. *Visión of the Future Scientific Magazine*, 20(2), 1-20. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Olivera, Y., Leyva, L. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la Universidad del Sur*, 8(2), 3-12. http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522021000200003
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). The quality of employment is of interest to all workers. *Working conditions*. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). Skills and lifelong learning, essential for all workers. *Skills development and lifelong learning: resource guide for worker organizations*. https://www.ilo.org/skills/Whatsnew/WCMS_761309/lang-es/index.htm
- Organización Panamericana de la Salud. (2022). Workers' health. Social and environmental determinants for health equity. <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
- Otzen, T., Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Study Population. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s0717-95022017000100037&script=sci_abstract
- Parra, M., Duran, S., Márceles, V., Yarzagaray, J., Valenzuela, I., Payares, C., Alvarino, C., Navarro, N., Charris, P., Ramírez, J. (2018). Factors of the existing organizational climate in the administrative area in companies in Barranquilla. *Magazines Spaces*, 39(50), 1-15. https://www.researchgate.net/publication/329787896_Factores_del_clima_org

anizacional_existentes_en_el_area_administrativa_en_empresas_de_Barranquilla

- Paredes, P., Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*, 46(1), 83-95.
<https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1746>
- Penachi, N. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Revista Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 85-93.
https://www.researchgate.net/publication/340089999_Clima_Organizacional_y_Desempeno_Laboral_del_Instituto_Nacional_de_Defensa_Civil_-_INDECI
- Pilligua, C., Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso. *Revista Cuadernos latinoamericanos de Administración*, 15(28), 1(25).
<https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686/2177>
- Pino, E., Granja, A., Niño, Y. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 7(4), 23-38.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8229774>
- Puitiza, C., Tejada, S., Morales, L., Chávez, S., Sánchez, T. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Microred de salud Bagua Grande en Perú. *Revista de la Universidad de Zulia*, 11(31), 71-85.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8809934>
- Qiñonez, C., Peralta, M. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur, 2016. *Revista de investigación Universitaria*, 6(1), 54-61.
<https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/1042>

- Ramos, I. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de trabajadores del Hospital provincial de Acobamba, Huancavelica – 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Huancayo]. Repositorio de la Universidad de Huancayo. <https://repositorio.unh.edu.pe/items/7a6562c3-6b75-4c7b-8294-6cca322611e6>
- Rojas, S. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. Revista Peruana de Ciencias de la Salud, 1(4), 191-196. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8580993>
- Sumba, R., Moreno, P., Villafuerte, N. (2022). Organizational Climate as a Factor of Work Performance in MSMEs in Ecuador. Scientific Magazine Domain of Sciences, 8(1), 234-261. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>
- Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral. (2023). Safer work spaces with a better work environment due to the implementation of OSH committees and supervisors. Office of Communications and Institutional Image. <https://www.gob.pe/institucion/sunafil/noticias/749119-sunafil-espacios-de-trabajo-mas-seguros-y-con-mejor-clima-laboral-por-la-implementacion-de-comites-y-supervisores-de-sst>
- Toapanta, V., Gómez, R., Vera, R. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas grado bachiller: caso Colegio Quito. Revista Conrado, 16(s1), 150-156. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1535>
- Universidad John Hopkins. (2022). Global study of how to promote the well-being of collaborators in a workplace. Great Place to Work. <https://www.greatplacetowork.com.ve/blog/c%C3%B3mo-promover-el-bienestar-de-los-colaboradores-en-el-lugar-de-trabajo-estudio-global>

- Urbano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Revista Aporte Santiaguino*, 11(1), 167-180. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7178701>
- Vargas, Z. (2009). Applied research: a way of knowing realities with scientific evidence. *Education Magazine*, 33(1), 155-165. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Zúñiga, G. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Hospital de Huaycán, Ate – 2018. [Tesis de Licenciatura en Administración, Universidad Peruana los Andes]. Repositorio de la Universidad Peruana los Andes. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2630>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud de un Hospital Nacional

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización de variables			Diseño del método	
			Variables	Dimensiones	Indicadores		
Problema General ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de un Hospital Nacional?	Objetivo General Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de un Hospital Nacional.	Hipótesis General Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de un Hospital Nacional.	Variable 1: Clima organizacional.	Potencial humano	Innovación	Enfoque de Investigación Cuantitativo	
					Liderazgo		
					Recompensa		
					Confort		
				Diseño organizacional	Comunicación organizacional		Nivel de Investigación Correlacional
					Remuneración		
					Estructura		
				Cultura de la organización	Conflicto y cooperación		Diseño de Investigación No experimental
					Identidad		
Motivación							
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Variable 2: Desempeño laboral.	Rendimiento en la tarea	Cantidad de trabajo Puntualidad	Población Personal asistencial del tercer piso del	

<p>¿Qué relación existe entre la dimensión potencial humano y la dimensión rendimiento en la tarea en el personal de salud de un Hospital Nacional?</p> <p>¿Qué relación existe entre las actitudes y capacidades y la dimensión comportamiento contraproducentes en el personal de salud de un Hospital Nacional?</p> <p>¿Qué relación existe entre la</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la dimensión potencial humano y la dimensión rendimiento en la tarea en el personal de salud de un Hospital Nacional.</p> <p>Identificar la relación que existe ente la dimensión diseño organizacional y la dimensión comportamientos contraproducentes en el personal de</p>	<p>Existe relación significativa entre la dimensión potencial humano y la dimensión rendimiento en la tarea en el personal de salud de un Hospital Nacional.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión diseño organizacional y la dimensión comportamientos contraproducentes en el personal de</p>		<p>Servicio al usuario</p> <p>Habilidad para aprender</p> <p>Nivel de conocimientos técnicos</p> <p>Nivel de adaptabilidad del trabajador.</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Metas logradas.</p> <p>Cumplimiento de las tareas asignadas.</p> <p>Conocimiento dentro del puesto de trabajo.</p>	<p>hospital del niño San Borja.</p> <p>Muestra no probabilística Intencional a criterio del investigador.</p> <p>Siendo 100 trabajadores asistenciales del tercer piso del hospital del niño San Borja</p> <p>Técnica de recolección de datos</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento de recolección de datos</p>
---	--	---	--	--	---

<p>dimensión cultura de la organización y la dimensión rendimiento en el contexto en el personal de salud de un hospital Nacional?</p>	<p>salud de un Hospital Nacional.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión cultura de la organización y la dimensión rendimiento en el contexto en el personal de salud de un hospital Nacional.</p>	<p>salud de un Hospital Nacional.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión cultura de la organización y la dimensión rendimiento en el contexto en el personal de salud de un hospital Nacional.</p>				<p>Instrumento Clima Organizacional</p> <p>Técnica de procesamiento de datos SPSS 21</p> <p>Variable: Clima Organizacional</p> <p>Nivel: No saludable Por mejorar Saludable</p> <p>Variable Desempeño Laboral</p> <p>Nivel: Alto Medio Bajo</p>
--	--	---	--	--	--	--

ANEXO 2

PRUEBA DE FIABILIDAD- V DE AIKEN

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).								
		J1	J2	J3	Media	DE	V Aiken	pretación de la V
ITEM 1	Relevancia	4	3	3	3,33333333	0,58	0,78	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3,66666667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	3	3,33333333	0,58	0,78	Valido
ITEM 2	Relevancia	3	4	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	3	3,33333333	0,58	0,78	Valido
ITEM 3	Relevancia	4	4	3	3,66666667	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4	3	3,66666667	0,58	0,89	Valido
ITEM 4	Relevancia	3	4	3	3,33333333	0,58	0,78	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3,66666667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	3	4	3	3,33333333	0,58	0,78	Valido
ITEM 5	Relevancia	4	3	3	3,33333333	0,58	0,78	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
ITEM 6	Relevancia	4	2	4	3,33333333	1,15	0,78	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
ITEM 7	Relevancia	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3,66666667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	3	3,33333333	0,58	0,78	Valido
ITEM 8	Relevancia	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	3	3	4	3,33333333	0,58	0,78	Valido
	Claridad	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
ITEM 9	Relevancia	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
ITEM 10	Relevancia	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	3	3	4	3,33333333	0,58	0,78	Valido
	Claridad	3	3	4	3,33333333	0,58	0,78	Valido
ITEM 11	Relevancia	3	3	4	3,33333333	0,58	0,78	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
ITEM 12	Relevancia	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
ITEM 13	Relevancia	3	3	4	3,33333333	0,58	0,78	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	4	3	3,66666667	0,58	0,89	Valido
ITEM 14	Relevancia	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	3	4	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
ITEM 15	Relevancia	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	3	3	4	3,33333333	0,58	0,78	Valido
ITEM 16	Relevancia	3	3	4	3,33333333	0,58	0,78	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
ITEM 17	Relevancia	3	3	4	3,33333333	0,58	0,78	Valido
	Pertinencia	3	3	4	3,33333333	0,58	0,78	Valido
	Claridad	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
ITEM 18	Relevancia	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,66666667	0,58	0,89	Valido

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken
 \bar{X} = Promedio de calificación de jueces
 k = Rango de calificaciones (Max-Min)
 l = calificación más baja posible

Max	4
Min	1
K	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken
 \bar{X} = Promedio de calificación de jueces
k = Rango de calificaciones (Max-Min)
l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	J2	J3	Mediá	DE	V Aiken	pretación de la V
ITEM 1	Relevancia	3	3	4	3,33	0,58	0,78	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Claridad	3	4	3	3,33	0,58	0,78	Valido
ITEM 2	Relevancia	3	4	3	3,33	0,58	0,78	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	3	3,33	0,58	0,78	Valido
ITEM 3	Relevancia	4	3	3	3,33	0,58	0,78	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 4	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	4	3	3	3,33	0,58	0,78	Valido
	Claridad	4	4	3	3,67	0,58	0,89	Valido
ITEM 5	Relevancia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
ITEM 6	Relevancia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
ITEM 7	Relevancia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
ITEM 8	Relevancia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
ITEM 9	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	3	3	4	3,33	0,58	0,78	Valido
	Claridad	3	3	4	3,33	0,58	0,78	Valido
ITEM 10	Relevancia	3	3	4	3,33	0,58	0,78	Valido
	Pertinencia	3	3	4	3,33	0,58	0,78	Valido
	Claridad	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
ITEM 11	Relevancia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
ITEM 12	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
ITEM 13	Relevancia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
ITEM 14	Relevancia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
ITEM 15	Relevancia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	3	3	4	3,33	0,58	0,78	Valido
	Claridad	3	3	4	3,33	0,58	0,78	Valido
ITEM 16	Relevancia	3	3	4	3,33	0,58	0,78	Valido
	Pertinencia	3	3	4	3,33	0,58	0,78	Valido
	Claridad	3	3	4	3,33	0,58	0,78	Valido
ITEM 17	Relevancia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
ITEM 18	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
ITEM 19	Relevancia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	3	3,33	0,58	0,78	Valido
ITEM 20	Relevancia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
ITEM 21	Relevancia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Claridad	3	3	4	3,33	0,58	0,78	Valido
ITEM 22	Relevancia	3	3	4	3,33	0,58	0,78	Valido
	Pertinencia	3	3	4	3,33	0,58	0,78	Valido
	Claridad	3	3	4	3,33	0,58	0,78	Valido
ITEM 23	Relevancia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
ITEM 24	Relevancia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	3	3	4	3,33	0,58	0,78	Valido
	Claridad	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
ITEM 25	Relevancia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
ITEM 26	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
ITEM 27	Relevancia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
ITEM 28	Relevancia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
ITEM 29	Relevancia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
ITEM 30	Relevancia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	3	3	4	3,33	0,58	0,78	Valido
	Claridad	3	3	4	3,33	0,58	0,78	Valido
ITEM 31	Relevancia	3	3	4	3,33	0,58	0,78	Valido
	Pertinencia	3	3	4	3,33	0,58	0,78	Valido
	Claridad	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
ITEM 32	Relevancia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
ITEM 33	Relevancia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,67	0,58	0,89	Valido
	Claridad	3	3	4	3,33	0,58	0,78	Valido
ITEM 34	Relevancia	3	3	4	3,33	0,58	0,78	Valido
	Pertinencia	3	3	4	3,33	0,58	0,78	Valido
	Claridad	3	3	4	3,33	0,58	0,78	Valido

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

ANEXO 4

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrucciones: Señor(a) profesional de la salud le pedimos que su opinión sea lo más sincera posible, ya que sus respuestas son valiosas. La información que usted nos proporcione en este formato se maneja de forma confidencial, por ser una encuesta anónima. Marque con una x la respuesta correcta: Nunca (1) A veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4).

	ÍTEMS	N	AV	F	S
	POTENCIAL HUMANO				
1	La innovación es características de nuestra organización				
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas				
3	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas				
4	Mi institución es flexible y se acepta bien los cambios				
5	Mi jefe está dispuesto cuando se le necesita.				
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización				
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo				
8	Mi trabajo es evaluado de forma adecuada				
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa				

10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
11	La limpieza de los ambientes es adecuada				
	DISEÑO ORGANIZACIONAL				
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				
13	En mi organización participo en la toma de decisiones				
14	Mi salario y beneficio son razonables				
15	Mi remuneración es adecuada en la relación con el trabajo de realizado				
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función				
17	Conozco las tareas o funciones específicas que debí realizar en mi organización				
18	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo				
19	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo				
20	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes				
	CULTURA ORGANIZACIONAL				
21	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito				

22	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito				
23	Recibo buen trato en mi establecimiento de trabajo				
24	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer				
25	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable				
26	Estoy comprometido con mi organización				
27	Me interesa el desarrollo de mi organización				
28	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización				
29	Me río de bromas				
30	Las cosas me salen perfectas				
31	Estoy sonriente				
32	Cometo errores				
33	He mentido				
34	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a sus dueños				

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones: Señor(a) profesional de la salud le pedimos que su opinión sea lo más sincera posible, ya que sus respuestas son valiosas. La información que usted nos proporcione en este formato se maneja de forma confidencial, por ser una encuesta anónima. Marque con una x la respuesta correcta: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5).

DESEMPEÑO LABORAL		N	CN	AV	CS	S
	DESEMPEÑO DE TAREAS					
1	Planifico mi trabajo de manera que puedo concluirlo a tiempo.					
2	Tomo en cuenta el resultado del trabajo que necesito lograr.					
3	Establezco prioridades a la hora de hacer mi trabajo.					
4	Realizo mi trabajo de forma eficiente					
5	Dedico tiempo y esfuerzo necesario a mi trabajo					
	DESEMPEÑO CONTEXTUAL					
6	Por mi propia iniciativa, realizo tareas nuevas cuando termino con las anteriores.					
7	Llevé a cabo tareas desafiantes cuando estaban disponible.					
8	Trabajo para mantener mis conocimientos laborales actualizados					
9	Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas.					
10	Planteo soluciones creativas para resolver problemas.					
11	Asumo responsabilidades adicionales a mi trabajo.					
12	Busco continuamente nuevos desafíos en mi trabajo.					
13	Participo en reuniones o consultas laborales.					
	DESEMPEÑO CONTRAPRODUCENTE					
14	Me quejo de asuntos menores relacionados con el trabajo					

15	Exagero con los problemas que se presentan en el trabajo.					
16	Me enfoco en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en los aspectos positivos.					
17	Comento con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
18	Comento con personas desconocidas sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					

ANEXO 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,.....
.....de..... años de edad con DNI....., profesional de salud asistencial del Hospital del Niño San Borja; habiendo informado de forma clara sobre el estudio titulado “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE SALUD DE UN HOSPITAL NACIONAL”, efectuado para la obtención de la maestría en Gestión de Servicios de Salud, de la cual acepto participar voluntariamente.

Habiendo sido informado sobre los términos del estudio, y estando en pleno uso de mis facultades mentales, se suscribe el presente documento.

Firma y fecha

ANEXO 6

VALIDEZ DE JUICIO DE EXPERTOS

9	Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas.		✓			✓			✓	
10	Planteo soluciones creativas para resolver problemas.		✓			✓			✓	
11	Asumo responsabilidades adicionales a mi trabajo.		✓			✓			✓	
12	Busco continuamente nuevos desafíos en mi trabajo.		✓			✓			✓	
13	Participo en reuniones o consultas laborales.		✓			✓			✓	
DESEMPEÑO CONTRAPRODUENTE										
14	Me quejo de asuntos menores relacionados con el trabajo.		✓			✓			✓	
15	Exagero con los problemas que se presentan en el trabajo.		✓			✓			✓	
16	Me enfoco en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en los aspectos positivos.		✓			✓			✓	
17	Comento con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.		✓			✓			✓	
18	Comento con personas desconocidas sobre los aspectos negativos de mi trabajo.		✓			✓			✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: _____

DNI: 42164736

Especialidad del validador: _____



15 de Noviembre del 2023

- 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.

9	Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas.				✓				✓			✓
10	Planteo soluciones creativas para resolver problemas.				✓			✓				✓
11	Asumo responsabilidades adicionales a mi trabajo.			✓					✓			✓
12	Busco continuamente nuevos desafíos en mi trabajo.				✓				✓			✓
13	Participo en reuniones o consultas laborales.			✓					✓			✓
DESEMPEÑO CONTRAPRODUCENTE												
14	Me quejo de asuntos menores relacionados con el trabajo.				✓				✓			✓
15	Exagero con los problemas que se presentan en el trabajo.				✓				✓			✓
16	Me enfoco en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en los aspectos positivos.			✓					✓			✓
17	Comento con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.			✓				✓				✓
18	Comento con personas desconocidas sobre los aspectos negativos de mi trabajo.				✓				✓			✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: _____ DNI: 43423723

Especialidad del validador: _____

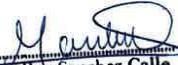
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

15 de Noviembre del 2023


 Lic. Marilyn Sanchez Calle
 ENFERMERA ESPECIALISTA
 C.E.P. 52570 R.E.E. 22317-15201

 Firma del Experto Informante.

9	Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas.				✓				✓			✓
10	Planteo soluciones creativas para resolver problemas.				✓				✓			✓
11	Asumo responsabilidades adicionales a mi trabajo.				✓				✓			✓
12	Busco continuamente nuevos desafíos en mi trabajo.				✓				✓			✓
13	Participo en reuniones o consultas laborales.				✓				✓			✓
DESEMPEÑO CONTRAPRODUENTE												
14	Me quejo de asuntos menores relacionados con el trabajo.				✓				✓			✓
15	Exagero con los problemas que se presentan en el trabajo.				✓				✓			✓
16	Me enfoco en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en los aspectos positivos.				✓				✓			✓
17	Comento con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.				✓				✓			✓
18	Comento con personas desconocidas sobre los aspectos negativos de mi trabajo.				✓				✓			✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: _____ DNI: 41694182

Especialidad del validador: _____

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

15 de Noviembre del 2023


 Ana María A. Hidalgo Díaz
 Lic. Enfermería
 CEP-48943

Firma del Experto Informante.