



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Clima organizacional y desempeño laboral del personal  
de salud en un establecimiento I-3 Lima-2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Cosme Molina, Pilar Yovana (orcid.org/0009-0004-6055-0503)

**ASESORES:**

Dra. Huauya Leuyacc, María Elena (orcid.org/0000-0002-0418-8026)

Dr. Mescua Figueroa, Augusto César (orcid.org/0000-0002-6812-2499)

**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**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por estar conmigo siempre.  
A mi madre, por su amor que me ha  
motivado siempre a no rendirme.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, mi familia, a mis compañeros de trabajo, amigos, quienes siempre estuvieron atentos en el desarrollo de la presente tesis.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN UN ESTABLECIMIENTO I-3 LIMA - 2023", cuyo autor es COSME MOLINA PILAR YOVANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 06 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA <b>DNI:</b> 10354243 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0418-8026	Firmado electrónicamente por: MAHUAUYALE el 09- 08-2023 11:09:29

Código documento Trilce: TRI - 0643702





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, COSME MOLINA PILAR YOVANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN UN ESTABLECIMIENTO I-3 LIMA - 2023", 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
COSME MOLINA PILAR YOVANA : 40124950 ORCID: 0009-0004-6055-0503	Firmado electrónicamente por: PCOSMEM el 10-08- 2023 22:12:45

Código documento Trilce: INV - 1236393

## 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.....	5
III METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2 Variables de operacionalización .....	14
3.3 Población, muestra, muestreo .....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5 Procedimientos .....	17
3.6 Método de análisis de datos .....	17
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV RESULTADOS .....	19
V DISCUSIÓN.....	26
VI CONCLUSIONES.....	31
VII RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Datos generales del personal de salud en un establecimiento I – 3 Lima, 2023.....	19
<b>Tabla 2</b> Clima organizacional y dimensiones del personal de salud en un establecimiento I - 3 Lima, 2023.....	20
<b>Tabla 3</b> Desempeño laboral y dimensiones del personal de salud en un establecimiento I - 3 Lima, 2023.....	21
<b>Tabla 4</b> Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima, 2023.....	22
<b>Tabla 5</b> Relación entre el clima organizacional en la dimensión eficiencia laboral. ....	23
<b>Tabla 6</b> Relación entre el clima organizacional en la dimensión eficacia laboral. ....	24
<b>Tabla 7</b> Relación entre el clima organizacional en la dimensión productividad laboral. ....	25

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima, 2023. La población estuvo conformada por 120 personales de salud. El método que se empleó fue de tipo aplicativo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y correlacional. Se emplearon dos cuestionarios, uno para el clima organizacional y el otro sobre el desempeño laboral. Los resultados obtenidos evidenciaron que existe una correlación directa de 0,746 entre las variables de estudio. La conclusión a la que se llegó es que existe una relación moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un establecimiento I-3 Lima, 2023.

**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño laboral, personal sanitario.

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of health personnel in an establishment I-3 Lima 2023. The population consisted of 120 health personnel. The method that was used was of an applicative type, quantitative approach, non-experimental cross-sectional and correlational design. Two questionnaires were used, one for the organizational climate and the other on job performance. The results obtained showed that there is a direct transmission of 0.746 between the study variables. The conclusion reached is that there is a moderate relationship between the organizational climate and job performance in an establishment I-3 Lima, 2023.

**Keywords:** Organizational climate, work performance, health personnel.

## I INTRODUCCIÓN

En el presente estudio se investigó y evaluó la cultura organizativa en un centro de salud I-3 de Lima; así como el rendimiento laboral del personal. En el afán de aumentar el bienestar, desempeño, rendimiento y efectividad de los profesionales que laboran en el sector salud, es fundamental adquirir un entendimiento del entorno del trabajo y las condiciones del mismo que afectan el desempeño. Para contextualizar adecuadamente el estudio, es necesario evaluar la situación global en el contexto de ambiente organizacional y desempeño laboral en el sector salud. Esto es pertinente porque la situación internacional está directamente relacionada con el estudio.

En el contexto internacional Platania y Santisi (2022) Sostienen que, en tiempos recientes, el llamado al desarrollo sostenible de la sociedad ha motivado a las empresas a cambiar sus modelos y estrategias, centrándose en mejorar el capital humano. El desafío para las organizaciones contemporáneas es lograr la sostenibilidad social en su organización, con el objetivo de promover y lograr un trabajo decente y sostenible más del 50% de los trabajadores en el mundo, tienen derecho a un entorno sano y seguro con respecto a su centro laboral. Sin embargo, las estadísticas demostraron que en un 57% de la población del sector salud no está satisfecho en su puesto de trabajo; cuyo entorno, incentiva que el bienestar se ha convertido hoy en día en una necesidad estratégica.

Las estadísticas relacionadas a la deserción laboral, por su desconexión emocional de las empresas o el ausentismo de estas son indicadores precisos sobre la salud laboral (Organización Mundial de la Salud, 2022). En América Latina y el Caribe coopera con un 60% de oportunidades de trabajo y se encuentra siempre en todos los ámbitos económicos. Asimismo, para fijar el rendimiento máximo y producción se necesita: ambientes de trabajo seguro, saludable y eficiente; cuyas condiciones de trabajo deben ser equitativo y justo; logrando que sus actividades cooperen al desarrollo y la productividad. Sin embargo, las condiciones de trabajo inseguro, insatisfactorio y peligroso pueden causar incidentes, enfermedades, accidentes mortales de trabajo. Por ello, los empleos se reconocen como únicos determinantes sociales de la salud (OMS,

2021).

En Chile, la gestión organizacional en salud presenta al clima organizacional (CO) y satisfacción laboral muy variable, su bajo nivel se traduce en ausentismo laboral, alta rotación del personal, enfermedades laborales e impactando a la organización. Para los ambientes del servicio asistencial médico, estos temas son importantes debido que los trabajadores deban brindar los servicios de salud de calidad con una atención de manera integral. Por lo tanto, las actitudes y percepciones de los empleados pueden influir en la forma en que prestan los servicios. Por otro lado, el clima a menudo se conceptualiza como un mediador que vincula las características organizacionales con las actitudes y los comportamientos (Salgado, 2019).

Por su parte, Olivera (2021) refiere que el buen funcionamiento y desempeño en equipo conlleva a un buen CO que motiva fuertemente a cumplir con sus metas. De la misma manera, manifiesta que el desempeño constituye uno de los aspectos importantes para lograr los objetivos, por ello es importante que los trabajadores mantengan una buena relación, ya que se tiene que cuidar el bienestar del paciente. Cabe indicar que los centros de salud en varias oportunidades son pequeñas instituciones, las cuales lo conforman los individuos quienes tienen que colaborar entre sí para el cumplimiento de objetivos. Es de importancia que sus actividades se realicen en un clima cordial, de buena comunicación y con un líder que guíe y motive al personal que permite lograr sus funciones a cabalidad (Cortes, 2019).

A nivel institucional, el personal del establecimiento de salud I-3 Lima, 2023 no se encuentra motivado, existen numerosos desacuerdos debido a que los incentivos y beneficios no son equitativos ya que la jefatura sólo toma en cuenta a un definido grupo de profesionales nombrados; por otro lado también se percibe una escasa comunicación, falta de empatía y discriminación sobre los jefes de algunas áreas con el personal de enfermería, conllevando a que el personal se sienta insatisfecho al llegar a su lugar de trabajo, obteniendo como resultado indicadores bajos.

De acuerdo con lo presentado se manifiesta el problema general:

PG: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima, 2023?

Así mismo, se plantean los siguientes problemas específicos

PE1: ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral en la dimensión eficiencia del personal de salud en un establecimiento I-3, Lima, 2023?

PE2: ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral en la dimensión eficacia del personal de salud en un establecimiento I-3, Lima, 2023?

PE3: ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral en la dimensión productividad del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima, 2023?

Por otro lado, el estudio contiene valor teórico porque permitió conocer la relación que existe entre el CO y el desempeño laboral del personal el cual servirá para ampliar el conocimiento sobre estas variables. Así mismo, en referente a la justificación metodológica, la investigación ha considerado información verídica y confiable aplicándose una encuesta que servirá para desarrollar las futuras investigaciones; con respecto a la justificación práctica, el estudio va a servir para conocer la percepción que tiene el personal de salud en base al CO y desempeño laboral para ofrecer recomendaciones de mejora. Por último, la justificación social, beneficiará al personal creando un ambiente favorable y se realizará mejor el trabajo en equipo para lograr los objetivos y metas del establecimiento de salud.

De esta manera, se expone como objetivo general:

OG: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima, 2023

Y las específicas son:

OE1: Analizar la relación entre el clima organizacional en la dimensión eficiencia del personal.

OE2: Analizar la relación entre el clima organizacional en la dimensión eficacia del personal.

OE3: Analizar la relación entre el clima organizacional en la dimensión productividad del personal de salud.

Así mismo, se plantea la siguiente hipótesis general:

HG: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima, 2023.

Pues las hipótesis específicas son:

HE1: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en la dimensión eficiencia del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima, 2023.

HE2: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en la dimensión eficacia del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima, 2023.

HE3: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en la dimensión productividad del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima, 2023.

## II MARCO TEÓRICO

Guerra (2022), elaboró un estudio con el motivo de identificar la correlación sobre el CO y el desempeño en el trabajo. El método que se desarrolló fue un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal, aplicado a 100 enfermeras de un hospital de Andahuaylas, se concluyó que el CO tiene una asociación considerable con el desempeño en el trabajo, por ello se deben implementar capacitaciones para proyectarse en mejorar más el desempeño laboral, así también para el CO se deben realizar capacitaciones sobre liderazgo y trabajo en equipo.

Por su parte, Apaza (2022), realizó una investigación en función a identificarla asociación que existe entre el CO y el desempeño en el trabajo en un establecimiento médico en Cuzco. Por otro lado, el método que se empleó fue básico, no experimental, correlacional, a 30 colaboradores de un establecimiento de salud, el cual tuvo una evidencia significativa, concluyéndose una asociación directamente significativa entre el desempeño del trabajo y el CO.

Rufino (2022), pretendió identificar si hay relación evidente del ambiente organizacional con el rendimiento del profesional de salud en la posta en Tambogrande; el método que se empleó fue cuantitativo, no experimental correlacional; se halló como muestra a 28 colaboradores empleándoles una encuesta semiestructurada. Se resume que el CO se relaciona grandemente en el desempeño del trabajo, corroborado por el coeficiente de correlación,  $r_s=0.454$ , siendo significativo, demostrado por la significancia  $\text{Sig.}=0.017$ , siendo inferior a 0.05.

Susanibar (2021), en su estudio presentó determinar si hay relación considerable del CO con el rendimiento de trabajo de los profesionales médicos en la localidad de Hualmay - Huacho. Se empleó un método cuantitativo, correlacional transversal, con 47 trabajadores de salud como muestra; quienes desarrollaron una encuesta pre formulada. Se concluyó una relación muy buena ( $Rho=0,865$ ) entre CO con desempeño en el trabajo del personal de la salud.

Pinedo (2020), se propuso crear una propuesta de gestión sobre el CO con el fin de obtener una mejora en el desempeño de los colaboradores de un centro hospitalario en Yurimaguas. El estudio tuvo una metodología aplicada, de diseño descriptivo; la muestra que se consideró fue de 21 trabajadores del establecimiento siendo ellos quienes participaron en el desarrollo de la encuesta. El autor ha concluido que el diseño de la propuesta de CO tendrá un resultado positivo sobre el rendimiento de los colaboradores del establecimiento debido a la posibilidad de atender problemas tales como el fortalecimiento de la habilidad y conocimiento de cada colaborador.

En Lima, Caro y Gómez (2019), sugirió relacionar el CO con el desempeño en el establecimiento de salud del servicio hospitalaria. Quien uso una metodología del tipo no experimental, descriptivo correlacional. Se mantuvo un cuestionario aplicado a 53 trabajadores; Como resultados se encontró que, el 88.7% afirmó que esta por mejorar, 11.3% indicó que es un ambiente saludable; concluyendo que el 44.4% tuvo rendimiento medio, 66.6% rendimiento alto y no hubo desempeño bajo; teniendo como resultado que el CO está en una línea de mejora e incrementa el desempeño laboral en la entidad.

En Ecuador, Palacios (2019) en un estudio planteó identificar la asociación sobre el CO y el rendimiento del trabajador de salud. Se empleó un estudio descriptivo correlacional aplicado a 312 trabajadores administrativos en Ecuador, se evidencio un nivel de correlación muy significativo entre un buen CO y mayor desempeño en el trabajo entre administrativos de la región provincial de Manabí Ecuador.

En México, Del Ángel (2020) en su artículo, analizó la correlación entre el CO y la satisfacción en el trabajo del profesional que desempeñan en un establecimiento sanitario. El estudio fue correlacional de corte transversal ejecutado en los servicios de medicina familiar, aplicado a 182 trabajadores que desarrollaron el cuestionario de satisfacción laboral; 56% presento un CO por mejorar mientras el 40.7% dio como resultado satisfactorio a la variable satisfacción laboral y un 46.2% registro como muy satisfactorio. Hay una correlación directa entre CO y la satisfacción laboral ( $r_s = 0.705$ ;  $p = 0.05$ ). Se concluye una correlación directa entre la percepción del CO y satisfacción de los

colaboradores sanitarios.

En Ecuador, Caisa y Ayala (2021) plantearon en su estudio conocer si el CO tiene influencia en el desempeño del trabajo sobre el profesional administrativo en una institución de salud. El método empleado fue cuantitativa, correlacional, considerando una muestra de 54 colaboradores a quienes se les encuestó las variables; concluyendo que existe una asociación significativa entre el CO y el rendimiento del trabajo sobre el profesional administrativo de dicho establecimiento hospitalario en estudio.

Con respecto al marco teórico del estudio, se analizan las siguientes teorías y sus dimensiones de cada variable, CO, Elgegren (2019) refiere que los factores externos e internos repercuten en el estado emocional y desempeño laboral que influye en la organización. El CO fue estudiado inicialmente en base a la psicología empresarial (Gellerman, 2019).

Asimismo, el concepto de CO fue utilizada en recursos humanos a fines de 1940, siendo en la actualidad muy importante en las organizaciones y el sistema social, el cual es crucial en situaciones que pueden afectar al comportamiento humano, sobrevalorando el bienestar entre las relaciones de los colaboradores generando una motivación psicosocial entre ellos mismos (Sánchez 2019).

El CO es un tema esencial para comprender el comportamiento asociado con las funciones que realizan los colaboradores, así mismo, se ha analizado en la literatura sobre comportamiento organizacional (Berberoglu, 2018). Pues, el CO se refiere al valor agregado de climas psicológicos, las cuales se refieren a las percepciones de los usuarios sobre su círculo laboral (Mert.et.al., 2021). Cabe recalcar que conceptualizar de manera precisa el CO es difícil debido a que se centra en las percepciones de los colaboradores. No obstante, es veraz que el CO presenta una incidencia significativa en el comportamiento y relación a su sentido de pertenencia, desempeño laboral y relaciones interpersonales (Thomas, 2020).

Además, se refiere que el compromiso organizacional de los colaboradores hacia su centro laboral presenta siempre una asociación de grado

significativo y de influencia relevante respecto al desempeño organizacional. Así mismo, también se refiere que el desempeño individual de los colaboradores se encuentra asociado con el compromiso del colaborador en la organización donde se desarrolla (Sein. et al., 2021).

En la literatura es común hallar las definiciones sobre la cultura y el CO de forma intercambiable, aunque con algunas diferencias básicas. La cultura organizacional se encuentra vinculada con la naturaleza de las creencias y expectativas en base a la vida de una organización, sin embargo, el clima es un indicador de su cumplimiento (Buchanan y Bryman, 2009). Para Sánchez (2020) el entorno de las empresas es completamente la percepción que tiene cada colaborador en relación con la organización donde trabajan. El clima laboral tiene que presentar repercusiones en cuanto a los comportamientos y actitudes de cada colaborador, por ello se considera fundamental que es un fenómeno que perjudica a los trabajadores.

El clima de una organización en el círculo diferente y sensible de los centros hospitalarios perjudica directamente diversos comportamientos de los colaboradores con el fin de cumplir con las metas de las instituciones. El clima empresarial no adecuado es un punto relevante de presión psicológica y si estas presiones sobre pasan el límite acordado, es probable que se aumente la intención de los colaboradores en retirarse o renunciar a las metas institucionales (Mohamadzadeh et al., 2020).

El clima laboral es un aspecto más sutil y complejo de la gestión de recursos humanos, por ello, el estudio y análisis cobra con el transcurso del tiempo más importancia. Litwin y Stringer lo definen como una propiedad del entorno empresarial descrito por sus integrantes. De tal manera, el CO es consecuencia de efectos que perciben los colaboradores en relación con los sistemas formales en el que se desarrollan (Yáñez et al., 2021).

Tal como expresa Hsiung et al. (2021), Se ha descubierto que la cultura y el CO son cruciales para mejorar el bienestar de la fuerza del trabajo y por lo tanto la calidad de atención, así mismo el CO en la atención médica influye en los resultados de los pacientes, pero su efecto en la prestación de atención de

enfermería sigue siendo poco conocido.

La cultura organizacional y los recursos del CO fueron impulsores necesarios y altamente correlacionados de la percepción de cada colaborador en función al atractivo empresarial y sus comportamientos innovadores. Los gerentes de hospitales tienen que considerar como dos recursos fundamentales en la organización que es altamente manejable y controlable. En conclusión, los altos mandos tienen que invertir consecuentemente en tales recursos (Mutonyi et al., 2022).

Mientras que el CO se refiere a las descripciones de experiencias o las percepciones de los eventos, la cultura ayuda a un contexto evolucionado integrado en los sistemas siendo más estable que el clima, teniendo fuertes raíces en la historia, manteniendo colectivamente y siendo resistente a la manipulación. El clima reside dentro de las percepciones individuales del contexto organizacional y cuando estas percepciones se comparten entre individuos, surge una construcción social de nivel superior (Schneider et al., 2019).

Por lo tanto, el clima laboral tiene el propósito de conseguir información o datos que proporcione una perspectiva transparente del entorno interno de las organizaciones, pues es indispensable conocer y valorar el CO que existe en los centros de salud, tal como inducir y motivar generalmente al personal sanitario, con el fin de sentirse importante y útil al momento de ejecutar sus actividades laborales (Sánchez, 2020).

El CO se refiere a los valores y creencias que tipifican y prescriben normas de comportamiento en una organización. Aunque invisible e informal, es una fuerza importante para la gestión de las organizaciones. Una cultura de crecimiento enfatiza la innovación, la creatividad, la apertura y la colaboración, mientras que una cultura conservadora enfatiza el liderazgo autoritario y la apariencia (Xionget al., 2022).

Los diferentes tipos de cultura organizacional tienen diferentes efectos en el desempeño organizacional. Este efecto puede ser positivo, negativo o sin efecto alguno. Las organizaciones deben mantener cada vez más una cultura para

obtener una ventaja competitiva (Hartnell et al., 2019).

El CO se refiere al entorno donde los colaboradores realizan sus funciones y actividades en relación con las metas de la institución, así mismo, se asocia grandemente al nivel de motivación de los colaboradores y presenta de forma específica los factores motivacionales que demuestra cada colaborador en relación al trabajo que realiza en la organización (Chiavenato, 2017).

Se consideran las dimensiones para la primera variable:

La motivación, la cual se refiere a una serie de propósitos y esperanzas que tienen los usuarios en su entorno organizacional, además se puede decir que es un grupo de actitudes y reacciones propios de los seres humanos en cuanto a una situación (Carpio y Villalobos, 2020). También se considera a la comunicación, pues es el medio por el cual se transmite mensajes a una o más personas, en el ámbito laboral, se refiere entre los jefes con el personal o viceversa o también profesional del mismo rango (Sanz, 2019). Por último, se presenta la toma de decisiones, donde (Cediel y Crauce, 2018) refirieron que son las acciones por las cuales los colaboradores son capaces de dar soluciones a diversas situaciones en distintos contextos, con el fin de favorecer a la institución.

La comunicación, es el medio por el cual se transmite mensajes a una o más personas, en el ámbito laboral, se refiere entre los jefes con el personal o viceversa o también profesional del mismo rango. Es importante mencionar que en la comunicación existen diversos indicadores, pero se han considerado en el estudio las relaciones interpersonales, medios de comunicación y entendimiento de los mensajes, siendo estos cruciales para que el colaborador sienta claridad y satisfacción en la comunicación con sus compañeros de trabajo (Sanz, 2019).

Toma de decisiones, son las acciones por las cuales los colaboradores son capaces de dar soluciones a diversas situaciones en distintos contextos, con el fin de favorecer a la institución. Así mismo se considera como indicadores a la responsabilidad del trabajador y a la estructura organizacional de la empresa (Cediel y Crauce, 2018).

Los beneficios que se presentan en los colaboradores respecto a CO son

variados, ante ello tenemos al cuidado principal del colaborador como actividades el respeto, dignidad del colaborador y la sensibilidad del individuo, la comprensión completa de las actividades claves de la organización, aplicación de la optimización y mejoramiento.

Por otro lado, el desempeño laboral se ha definido como un aspecto fundamental para conseguir lo que la organización se propone, por ello es relevante conocer las habilidades o competencias que adquiere un colaborador para ejecutar una determinada función dentro de las organizaciones (Khuan, 2020). Por ello se recalca lo fundamental; el perfil que se solicita para cada puesto de la organización (Pamar, 2018). La pandemia mundial de COVID-19 ha llevado a los sistemas de salud al límite y ha tenido consecuencias hasta ahora desconocidas en el rendimiento en el trabajo de profesionales sanitarios (Yáñez et al., 2021).

El análisis de la calidad del desempeño implica considerar la situación laboral y personal que tienen los trabajadores, ya que puede afectar el desempeño laboral tanto de forma positiva como negativa. Las prácticas de los colaboradores de la salud son comportamientos complejos que tienen muchas influencias potenciales. El desempeño inadecuado del colaborador de la salud es un problema muy generalizado (Yáñez et al., 2021).

Los niveles más bajos de satisfacción entre las enfermeras pueden conducir a una disminución de la lealtad a la organización, mientras que los niveles más altos de satisfacción pueden conducir a un mayor desempeño laboral, mientras que la mejora del desempeño laboral se correlaciona positivamente con el compromiso organizacional (Al-Dossary, 2022). Además, los niveles más bajos de satisfacción pueden resultar en mayores intenciones de rotación, lo que indica una lealtad organizacional deficiente (Mousazadeh et al., 2019).

Así mismo, se refiere que son conductas observables y que se encuentran asociadas directamente con el cumplimiento de los objetivos o fines de la organización (Chiavenato, 2000). Por el mismo modo, Bittel (2017) considera que el entregarse al trabajo y mostrar un buen desempeño está articulado

generalmente con las expectativas que se desarrolla como persona agregándose a ella las expectativas de funciones que cumplen las organizaciones, así como el sentido de tranquilidad en el área laboral (Orgambídez et al., 2022). En este sentido se refiere que el desempeño laboral es un factor para considerar los niveles de productividad que los profesionales presentan y también se considera la expectativa de la organización, todo esto para el bien común se basa en el logro de las metas e indicadores que maneja, por lo que se expresan las siguientes dimensiones:

La eficiencia laboral, la cual se define como la expresión que se emplea con el fin de obtener una medición de las capacidades o cualidades de actuación de los sistemas en base al cumplimiento de objetivos propuestos sin considerar la utilización de recursos (Andrade, 2018). Por consiguiente, la dimensión eficacia laboral, se refiere a la medida del cumplimiento de los objetivos obteniendo un buen resultado y realizar correctamente las tareas o funciones asignadas con las que la institución alcanza sus metas (Chiavenato, 2017); por último, la productividad laboral se refiere a que en el área es influenciada por diversos factores que presentan una asociación significativa sobre el personal de una organización. Considerando que la productividad se cuenta como resultado de procesos, productivos eficientes y recursos invertidos, es fundamental considerar recursos humanos claramente definidos. (Orgambídez et al., 2022).

El desempeño del trabajo de las licenciadas de enfermería es importante en la prestación eficaz y eficiente de los cuidados de salud, por lo tanto, el desempeño laboral del personal enfermero es un tema fundamental en la unidad prestadora de servicio de calidad (Shen et al., 2022). Deben realizarse más esfuerzos para que la jefatura de enfermería garantice un entorno de trabajo positivo para aumentar el rendimiento laboral de sus enfermeras (Seda & Ninguen, 2022). Las enfermeras deben trabajar en un buen ambiente que las anime a alcanzar sus niveles más altos de desempeño y productividad para ofrecer cuidado seguro y de alta calidad (Baker, 2022).

El desempeño de enfermería está estrechamente relacionado con el éxito del hospital y el resultado del paciente; hace poco la proporción de enfermeros

ha aumentado gradualmente (Gazar & Zoromba, 2021). Sin embargo, no sabemos cómo se desempeñan estos enfermeros en el trabajo clínico. Así mismo, el desempeño laboral individual está íntimamente asociado con el éxito de la organización y el pronóstico de los pacientes (Kihye, 2018). Profesionales médicos destacados con un buen desempeño laboral pueden otorgar a los pacientes mejores servicios médicos y mejorar la profesionalización y competitividad de los hospitales (Maskor, 2021).

### **III METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

El estudio se elaboró en base al paradigma positivista debido a que la prueba de hipótesis se desarrolló por medio de la observación sin manipular la realidad a investigar (Fernández y Bapista, 2014).

Fue de tipo aplicada ya que se realizó en función de la búsqueda de información con el fin de ampliar el conocimiento existente sobre el tema (Ñaupas et ál., 2018).

Por lo tanto, el enfoque del estudio fue cuantitativo, pues se caracterizó por estudiar el resultado a través del enfoque estadístico asociados a la medición de la recolección de datos (Hernández y Mendoza, 2018).

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

Por último, el estudio contó con un diseño no experimental, debido a que no se manipularon las variables, fue de corte transversal ya que los datos alcanzaron un periodo determinado por el cual se decidió un diseño correlacional, basándose en la hipótesis y planeamiento para la búsqueda de relación entre las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

#### **3.2 Variables de operacionalización**

Variable 1: Clima organizacional

- **Definición conceptual:** El entorno entre los colaboradores de una organización se le denomina CO y se encuentra asociado al grado de motivación de los colaboradores, por ello, se refiere que se basa a los estados emocionales de cada colaborador entre diferentes áreas de la institución (Chiavenato, 2012).
- **Definición operacional:** Las dimensiones están constituidas por la motivación, comunicación y toma de decisiones.

- **Escalas de medición:** Escala de Likert de manera ordinal.

Variable 2: Desempeño laboral

- **Definición conceptual:** Se refiere a la eficiencia del colaborador que se desempeña dentro de una organización, el cual es indispensable para el correcto desarrollo de esta (Chiavenato, 2012).
- **Definición operacional:** Está constituida por 3 dimensiones que son: eficacia laboral, eficiencia laboral, y productividad laboral.
- **Escalas de medición:** Escala de Likert de manera ordinal.

### **3.3 Población, muestra, muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Es el total de los usuarios articulados al estudio y presentan similares características (Ñaupas et al., 2018). Por lo tanto, la presente investigación contó con una población de 120 trabajadores de salud en un establecimiento I-3 lima, 2023.

#### **3.3.2 Muestra**

Hernández y Mendoza (2018), indica que es el subconjunto poblacional, considerando que los datos recolectados son probabilísticos. Por tanto, posterior a la aplicación de la formula estadística para poblaciones finitas, se estableció una muestra de 92 trabajadores y se determinó mediante el método de muestreo probabilístico (Anexo 3).

#### **3.3.3 Muestreo**

Aleatorio simple, pues los elementos fueron escogidos al azar y todos los individuos tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. De esta manera, se consideró aquellos participantes que estuvieron bajo un régimen de contrato permanente y aquellos que aceptaron participar en el estudio.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Se consideró a un trabajador que labora en un establecimiento de salud I-3 Lima, 2023.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se empleó fue la encuesta, así mismo el instrumento fue el cuestionario. Se aplicaron 2 cuestionarios, los cuales evaluaron cada variable del estudio, estructuradas en ítems con el fin de obtener una información importante para el estudio. (Hernández y Mendoza, 2018).

El cuestionario sobre el clima organizacional lo elaboró Suarez y Ramos (2019) quien acudió a tres validadores especialistas en la materia del estudio. El cuestionario estuvo constituido por 15 ítems, cuyas respuestas se midieron a través de la escala de Likert, siendo: 1= Nunca, 2 = Muy pocas veces, 3 = Algunas veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre. Por lo tanto, para calcular las respuestas se estableció una escala valorativa de 1 a 5 puntos y los niveles fueron los siguientes:

Nivel bajo: 15 – 35

Nivel medio: 36 – 55

Nivel alto: 56 – 75

Asimismo, cabe recalcar que el cuestionario fue validado por 3 expertos en la materia quienes dieron una opinión válida para aplicar el instrumento. De tal modo, la confiabilidad se efectuó desarrollando el Alfa de Cronbach, el cual define el nivel de precisión del instrumento en base a la escala de confiabilidad obteniendo como resultado que oscila entre 0,961 la cual es una confiabilidad muy buena para poder utilizar el instrumento.

El cuestionario sobre el desempeño laboral estuvo conformado por 15 ítems, las cuales sus respuestas estarán medidas a través de la escala de likert, por lo tanto, la escala de medición será: 1= Nunca, 2 = Muy pocas veces, 3 = Algunas veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre. Por lo tanto, para calcular las

respuestas existe una escala de valorativa de 1 a 5 puntos y los niveles son los siguientes:

Nivel bajo: 15 – 35

Nivel medio: 36 – 55

Nivel alto: 56 – 75

De igual modo, este cuestionario también fue validado por 3 expertos en la materia quienes dieron una opinión válida para aplicar el instrumento. De tal modo, la confiabilidad se calculó mediante el Alfa de Cronbach resultando un valor de 0,961.

### **3.5 Procedimientos**

En primera instancia, se solicitó permiso para desarrollar la encuesta y aplicar un cuestionario de las dos variables de estudio y se otorgó consentimiento informado por escrito para verificar la participación de los trabajadores

Asimismo, se recogió las encuestas en un plazo de tres semanas; Después de implementar las herramientas de recolección se verificó la calidad de información y se desarrolló una base de datos que ayuda a presentar los resultados finales.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se realizó el desarrollo de las bases de información, seguido de un análisis cuantitativo descriptivo utilizando el famoso programa estadístico SPSS v.25 el cual permitió obtener los resultados mediante la elaboración de tablas y gráficos estadísticos.

Para la prueba de hipótesis se empleó las pruebas de normalidades con el estadístico Kolmogorov Smirnov puesto que la muestra fue mayor a 50 con un índice de significancia de 0,000 menor a 0,05 esto indica que los datos no cuentan con una distribución normal, luego para medir la relación entre las variables se empleó la prueba Rho de Spearman (Ver anexo 4).

### **3.7 Aspectos éticos**

Los criterios éticos establecidos para la elaboración de la investigación se basaron en el respeto de la propiedad intelectual, es decir, los materiales literarios considerados para la investigación fueron correctamente citados y referenciados según (Milton, 2000). Para Tuckett (2014) la no maleficencia se basó en no generar ningún tipo de acto antiético o de prejuicio a los participantes. Por ende, los participantes decidieron contestar las preguntas a decisión voluntaria de participar en el estudio (Hanssen, 2004). Por otro lado, criterio de justicia se basó en respetar la información proporcionada por cada participante, la cual se mantuvo confidencial y solo se utilizó como herramienta de investigación. (Boutain, 2005).

## IV RESULTADOS

### Análisis Descriptivos

**Tabla 1**

*Datos generales del personal de salud en un establecimiento I – 3 Lima, 2023.*

		Fi	%
Edad	45 ± 6 años		
Sexo	Masculino	19	20,7%
	Femenino	73	79,3%
Estudios realizados	Técnicos	23	25,0%
	Licenciados	59	64,1%
	Magister	10	10,9%
	Doctorado	0	0,0%

*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 1 se observa que la edad promedio del personal de salud es de 45 ± 6 años con una variación de seis años con respecto a este promedio; en cuanto al sexo se observa que es relevante el número de mujeres, representado por el 79,3% del personal; con respecto a los estudios realizados se observa que 64,1% del personal tiene como estudio máximo el nivel de licenciados.

**Tabla 2**

*Clima organizacional y dimensiones del personal de salud en un establecimiento I - 3 Lima, 2023.*

	Climas Organizacional		Comunicación		Toma de decisiones		Motivación	
	Fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Malo	7	7,6%	7	7,6%	7	7,6%	12	13,0%
Regular	21	22,8%	37	40,2%	19	20,7%	55	59,8%
Bueno	64	69,6%	48	52,2%	66	71,7%	25	27,2%

*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 2, se observa que el CO para 69,6% es bueno, esto debido a que en el establecimiento de salud se realizan las funciones y actividades en base a los objetivos del estudio; 22,8% del personal percibe un clima regular y 7,6% opina que el clima es malo. Además, en la dimensión comunicación 52,2% percibe que es buena, evidenciado en la fluida comunicación que existe entre el jefe y el personal que tienen a cargo; en la dimensión toma de decisiones el 71,7% opina que es buena, pues el personal de salud tiene la capacidad de dar soluciones a diversos contextos que favorece al establecimiento.

**Tabla 3**

*Desempeño laboral y dimensiones del personal de salud en un establecimiento I - 3 Lima, 2023.*

	Desempeño laboral		Eficacia laboral		Eficiencia laboral		Productividad laboral	
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Malo	6	6,5%	6	6,5%	7	7,6%	6	6,5%
Regular	10	10,9%	15	16,3%	16	17,4%	18	19,6%
Bueno	76	82,6%	71	77,2%	69	75,0%	68	73,9%

*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 3 se observa el desempeño laboral donde 82,6% muestra un desempeño laboral bueno, puesto que el personal de salud cumple adecuadamente con sus funciones dentro del establecimiento de salud. En la dimensión eficacia laboral 77,2% muestra un nivel bueno, pues el personal cumple y logra buenos resultados al realizar correctamente sus funciones; en la dimensión eficiencia laboral 75,0% muestra un nivel bueno, esto debido a que el personal de salud cumple con los objetivos del establecimiento sin considerar el uso de recursos; en la dimensión productividad laboral 73,9% muestra un nivel bueno, evidenciado por los resultados logrados por el personal.

## Análisis Inferencial

### Con relación a la hipótesis general

HG<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el CO y el desempeño laboral del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima, 2023

HG<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre el CO y el desempeño laboral del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima, 2023.

Regla de decisión

Si  $p - \text{valor} < 0,05$ : Hipótesis nula es rechazada.

Si  $p - \text{valor} > 0,05$ : Hipótesis nula es aceptada

#### Tabla 4

*Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima, 2023.*

		Desempeño laboral
	Coeficiente DeCorrelación	,746**
Rho De Spearman	Clima Organizacional	,000
	Sig. (Bilateral)	
	N	92

*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 4 se aprecia que existe relación entre el CO y el desempeño laboral; con un índice de 0,746 siendo una relación directa y moderada; esto significa que a mejor CO se obtendrá mejor desempeño laboral en un establecimiento I-3 Lima, 2023.

## Con relación a la contrastación de la hipótesis 1

HE<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el CO y la dimensión eficiencia laboral del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima, 2023.

HE<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre el CO y la dimensión eficiencia laboral del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima, 2023.

Regla de decisión

Si  $p - \text{valor} < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula.

Si  $p - \text{valor} > 0,05$  se acepta la hipótesis nula.

**Tabla 5**

*Relación entre el clima organizacional en la dimensión eficiencia laboral.*

		Eficiencia laboral	
		Coefficiente DeCorrelación	,708**
Rho De Spearman	Clima Organizacional	Sig. (Bilateral)	,000
		N	92

*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 5 se aprecia que existe relación entre el CO y la dimensión eficiencia laboral; siendo una relación directa y moderada, puesto que el coeficiente de correlación es 0,708; esto significa que a mejor CO se obtendrá mejor la eficiencia laboral en un establecimiento I-3 Lima, 2023.

## Con relación a la contrastación de la hipótesis 2

HE<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el CO y la dimensión eficacia laboral del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima, 2023.

HE<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre el CO y la dimensión eficacia laboral del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima, 2023.

Regla de decisión

Si  $p - \text{valor} < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula.

Si  $p - \text{valor} > 0,05$  se acepta la hipótesis nula.

**Tabla 6**

*Relación entre el clima organizacional en la dimensión eficacia laboral.*

		Eficacia laboral	
		Coefficiente DeCorrelación	,752**
Rho De Spearman	Clima Organizacional	Sig. (Bilateral)	,000
		N	92

*Nota.* Elaboración propia.

En la tabla 6 se aprecian que existe relación entre el CO y la dimensión eficacia laboral; siendo una relación directa y moderada, puesto que el coeficiente de correlación es 0,752 con  $p - \text{valor} 0,000 < 0,05$  lo que permite rechazar las hipótesis nulas; esto significa que a mejor CO se obtendrá mejora en la eficacia laboral en un establecimiento I-3 Lima, 2023.

### Con relación a la contrastación de la hipótesis 3

HE<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el CO y la dimensión productividad laboral del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima, 2023.

HE<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre el CO y la dimensión productividad laboral del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima, 2023.

Reglas de decisión

Si  $p - \text{valor} < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula.

Si  $p - \text{valor} > 0,05$  se acepta la hipótesis nula.

**Tabla 7**

*Relación entre el clima organizacional en la dimensión productividad laboral.*

			Productividad laboral
		Coefficiente DeCorrelación	,682**
Rho De Spearman	Clima Organizacional	Sig. (Bilateral)	,000
		N	92

*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 7 se aprecia que existe relación entre el CO y la dimensión productividad laboral; siendo una relación directa y moderada, puesto que el coeficiente de correlación es 0,682 con  $p - \text{valor} 0,000 < 0,05$  lo que permite rechazar la hipótesis nula; esto significa que a mejor CO se obtendrá mejora en la productividad laboral en un establecimiento I-3 Lima, 2023.

## V DISCUSIÓN

En la presente investigación, con respecto al objetivo general en la tabla 2, se demostró que 69,6% percibe un CO bueno mientras que demuestra un nivel de desempeño laboral bueno de 82,6% en la tabla 3; es así que el establecimiento de salud permite que el personal pueda desempeñarse de manera óptima cumpliendo con las metas establecidas en los tiempos previstos. Así mismo, en la tabla 4, se afirma que el CO está en relación con el desempeño laboral, pues se encontró un valor Rho de Spearman de 0,746 lo que representa una relación directa, mientras que el valor de significancia al ser  $0,000 < a 0,05$  permite que aceptemos la hipótesis propuesta es decir existe una relación significativa entre el CO y el desempeño laboral del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima, 2023.

Por lo tanto, dichos resultados se asemejan con la investigación de Susanibar (2021) quien ha concluido que existe una relación significativa ( $Rho=0,865$ ) entre CO con desempeño en el trabajo del personal de la salud. Así mismo los resultados se asemejan con el estudio de Caisa y Ayala (2021) quienes buscaron conocer si el CO tiene influencia en el desempeño del trabajo sobre el profesional administrativo que se desarrollan en una institución de salud, demostrando que existe una asociación significativa entre el CO y el desempeño del trabajo sobre el profesional administrativo de dicho centro de salud en estudio.

Por ello Sánchez (2020) refiere que el círculo laboral de las organizaciones es generalmente la percepción que tiene cada trabajador asociado con las metas del centro de trabajo, por ello el clima laboral presenta repercusiones en cuanto a los comportamientos y actitudes de cada colaborador, por ello se considera fundamental que es un fenómeno que perjudica a los trabajadores. Kalhor et al. (2018), refirió que las enfermeras, como uno de los recursos humanos más importantes en las organizaciones de salud, juegan un papel importante en la promoción de la salud comunitaria. En ese sentido, es necesario comprender el estado de ánimo de los enfermeros y analizar los factores que afectan su desempeño en los hospitales.

De acuerdo con Roch et al. (2020) en su estudio refiere que el CO en los entornos de atención médica influye en los resultados de los pacientes, pero su efecto en la prestación de atención de enfermería sigue siendo poco conocido. En este estudio de métodos mixtos, las encuestas de enfermeras (N = 292) se combinaron con un estudio de caso cualitativo de 15 enfermeras registradas de atención directa, personal de enfermería y gerentes. El CO explicó el 11% de la variación en la frecuencia reportada de las prácticas de cuidado de los pacientes.

Con respecto al primer objetivo específico, en la tabla 3 se demostró que el 75% percibe un CO bueno mientras que demuestra un nivel de eficiencia laboral bueno, esto debido a que las condiciones laborales son ideales y contribuyen a una buena labor por parte del colaborador sanitario. Además, en la tabla 5 el CO está en relación con la eficiencia laboral, pues se encontró un valor Rho de Spearman de 0,708 lo que representa una relación directa, mientras que el valor de significancia al ser 0,000 menor a 0,05 permite que aceptemos la hipótesis propuesta, es decir; existe una relación significativa entre el CO y desempeño laboral en la dimensión eficiencia laboral del personal de salud en un centro en estudio.

Así mismo, Pinedo (2020) en su estudio halló que también existe una relación significativa entre las mismas variables del estudio, resaltando que el CO está sumamente asociado con la eficiencia laboral que demuestre el colaborador con respecto a sus funciones. De igual manera, Diana et al. (2021) en su estudio coincidió en afirmar que la satisfacción laboral aumenta el rendimiento y la eficiencia del trabajo, lo que tiene un impacto beneficioso en la satisfacción laboral, esto puede mejorar el objetivo de las funciones de los enfermeros en función a la atención de calidad brindada por los pacientes. Tal como lo refiere Stone et al. (2021); las enfermeras revelaron una gran comprensión de lo que representa o debería representar un CO y necesitan trabajar con los administradores y gerentes del hospital para contribuir al desarrollo de un CO positivo, lo que a su vez debería aumentar la retención de enfermeras y la eficacia de la salud.

Por ello, la eficiencia laboral es la expresión que se emplea con el fin de conseguir una medición de la capacidad o cualidad de actuación de un sistema

en base al cumplimiento de objetivos propuestos sin considerar la utilización de recursos (Andrade, 2018). El nivel de compromiso, la eficacia del desempeño y la eficiencia de las enfermeras se ven afectados por la presión relacionada con el trabajo. El servicio interno se adopta e implementa en varios centros de salud, lo que lleva a la satisfacción de las enfermeras (Abdullah et al., 2020).

Por lo tanto, el clima laboral tiene el propósito de conseguir información o datos que proporcione una perspectiva transparente del entorno interno de las organizaciones, pues es indispensable conocer y valorar el CO que existe en los centros de salud, tal como inducir y motivar generalmente al personal sanitario, con el fin de sentirse importante y útil al momento de ejecutar sus actividades laborales (Sánchez, 2020).

Con respecto al segundo objetivo específico, en la tabla 3, se mostró que el 77,2% percibe un CO bueno mientras que demuestra un nivel de eficacia laboral bueno, esto debido a que el personal de salud considera que cumple con las metas laborales lo que permite que los objetivos se puedan lograr en los tiempos establecidos. Además, el CO está en relación con la eficacia laboral, pues se encontró un valor Rho de Spearman de 0,752 lo que representa una relación directa, mientras que el valor de significancia al ser 0,000 menor a 0,05 permite que aceptemos la hipótesis propuesta es decir existe una relación significativa entre el CO y desempeño laboral en la dimensión eficacia laboral del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima.

Por lo tanto, el presente hallazgo se contrasta con Caro y Gómez (2019) quienes en su estudio concluyeron que 41.5% tuvo desempeño medio, 58.5% desempeño alto y no hubo desempeño bajo; concluyendo que el CO está en una línea de mejora y este al ser mejorado con eficacia incrementará el desempeño laboral en la entidad. De igual manera coincide con la investigación de Olivera (2021) refiere que el buen funcionamiento y desempeño del trabajador y el trabajo en equipo conlleva a un buen CO que motiva fuertemente a cumplir con sus metas. El personal del hospital evaluó el ambiente siendo este negativo, principalmente por los bajos salarios, la falta de cooperación médico, enfermera y la frustración como reacción a los malos resultados de la reforma del sistema de salud (Sierpińska y Ksykiewicz, 2021).

El CO es un grupo de características del ambiente laboral que son percibidas directa e indirectamente por los empleados y contribuyen en el comportamiento de los empleados de la organización. Un CO apropiado puede ser efectivo para motivar a los empleados, mejorar la moral y la participación del personal en la toma de decisiones. Por lo tanto, puede ser eficaz para aumentar la creatividad y la innovación del personal, así como su productividad y autoeficacia (Amiri et al., 2022).

Por último, dimensión eficacia laboral, se refiere a la medida del cumplimiento de los objetivos obteniendo un buen resultado y el realizar correctamente las tareas o funciones laborales con las que la institución alcanza sus metas (Chiavenato, 2017). La eficacia es la medida en que una intervención hace más daño que bien en circunstancias ideales. La eficacia evalúa si una intervención proporciona más beneficios que daños cuando se implementa en situaciones comunes de práctica de atención médica. (Kim, 2019). Como referencia teórica para medir el CO, hemos utilizado Chiavenato, definiéndolo como el interior de una organización que influye en el comportamiento de sus miembros. El CO puede ser favorable, desfavorable o neutral; los discursos mostraron un clima de organización favorable considerando la metodología adoptada (Spiri, 2019).

Para culminar, con respecto al tercer objetivo específico en la tabla 3 se demostró que el 73,9% percibe un CO bueno mientras que demuestra un nivel de productividad laboral es bueno, esto debido así el CO favorece en la producción y los resultados pues las condiciones laborales permiten el desarrollo positivo de los objetivos. Además, en la tabla 7 el CO está en relación con la productividad laboral, pues se encontró un valor Rho de Spearman de 0,682 lo que representa una relación directa, mientras que el valor de significancia al ser 0,000 menor a 0,05 permite que aceptemos la hipótesis propuesta es decir existe una relación significativa entre el CO y la productividad laboral del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima.

Ante ello, se encontró también una similitud en el estudio de Del

Ángel (2020) quien ha concluido que hay una correlación directa entre CO y la satisfacción laboral ( $r_s = 0.205$ ;  $p = 0.05$ ), por lo tanto, también existe una correlación positiva entre la percepción del CO y la productividad laboral de los colaboradores de la salud. La productividad laboral se refiere a que en el área laboral es sumamente influenciada por diversos factores que presentan una asociación significativa sobre los colaboradores de una organización. Considerando que la productividad se mide en términos de eficiencia productiva y recursos invertidos, es fundamental considerar el capital humano articulado en el campo de la psicología (Orgambídez et al., 2022).

El CO refleja las percepciones de los empleados sobre el ambiente de trabajo, que son información valiosa para una organización y pueden ayudarla a identificar y mejorar las deficiencias en el lugar de trabajo, mejorando así la intención de los empleados de quedarse. Los estudios han demostrado que un CO de apoyo, la satisfacción de los empleados y la motivación tienen un vínculo positivo y reducen la presión sobre el personal (Lan et al., 2019).

Por lo tanto, se espera que este estudio anime a los gerentes de instituciones médicas a contemplar cómo crear un CO positivo que genere emociones positivas en los empleados, reduzca su estrés laboral, mejore su compromiso con la organización y aumente su disposición para trabajar, todo lo cual pueden contribuir a bajar la tasa de rotación y ayudar a los hospitales a establecer un lugar de trabajo amigable y saludable (Siegrist et al., 2021).

## **VI CONCLUSIONES**

A continuación, se presentan las conclusiones posteriores al análisis estadístico e inferencial:

1. Existe una relación positiva, directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores sanitarios en el establecimiento de salud I-3, 2013.
2. Con respecto al análisis estadístico entre la dimensión eficiencia laboral y el clima organizacional, existe una asociación positiva y alta en el establecimiento de salud I-3, 2023.
3. De acuerdo con el resultado estadístico entre la dimensión eficacia laboral y clima organizacional existe una relación alta en el personal de salud del establecimiento de salud I-3, 2023.
4. Existe una relación entre la dimensión productividad laboral y clima organizacional, positivo y moderado en el establecimiento de salud I-3, 2023

## **VII RECOMENDACIONES**

- Se recomienda al responsable del área de recursos humanos del establecimiento de salud, evaluar el desempeño laboral, utilizando la medición por competencias y asegurar la calidad de atención en cuanto al manejo de pacientes de esta manera cambiar el clima laboral por un entorno saludable en cuanto al manejo de conductas.
- Se recomienda al jefe del establecimiento de salud evaluar los indicadores de desempeño relacionados a la eficiencia tales como programas sanitarios como; nutrición, control y crecimiento, enfermedades no transmisibles, cáncer, salud ocular, salud mental y discapacidad.
- Se recomienda al jefe del establecimiento y al equipo de gestión realizar evaluaciones trimestrales de indicadores de acuerdo a la eficacia laboral, comunicación médico - paciente, número de quejas, satisfacción del usuario.
- Se recomienda al jefe del establecimiento; realizar capacitaciones. Asimismo dar a conocer los indicadores de gestión y productividad hora - médico, según los reportes estadísticos del His Minsa.

## REFERENCIAS

- Abdullah, M. I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2020). Effects of internal service quality on nurses' job satisfaction, commitment and performance: Mediating role of employee well-being. *Nursing Open*, 8(2), 607-619. <https://doi.org/10.1002/nop2.665>
- Al-Dossary, R. N. (2022). The Relationship Between Nurses' Quality of Work-Life on Organizational Loyalty and Job Performance in Saudi Arabian Hospitals: A Cross-Sectional Study. *Frontiers in Public Health*, 10, 918492. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.918492>
- Alzamel, L. G., Abdullah, K. L., Chong, M. C., & Chua, Y. P. (2020). The quality of work life and turnover intentions among Malaysian nurses: The mediating role of organizational commitment. *Journal of the Egyptian Public Health Association*, 95, 20. <https://doi.org/10.1186/s42506-020-00048-9>
- Amiri, F., Baghbani, M., Hannani, S., & Azadi, N. A. (2022). Impact of organizational climate on the self-efficacy of operating room personnel. *Annals of Medicine and Surgery*, 85(6), 2414-2419. <https://doi.org/10.1097/MS9.0000000000000368>
- Apaza Guevara, B. F. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del centro de salud de Limatambo, Anta, Cusco, Perú – 2021. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/79679>
- Baker, A. S. A. (2022). The Influence of Workplace Factors on the Nursing Work Environment: A Study Before and After COVID-19. *Cureus*, 14(7). <https://doi.org/10.7759/cureus.26541>
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: Empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*, 18, 399. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Buchanan, & Bryman. (2009) ¿La desinstitucionalización de la teoría

institucional? Explorando agendas divergentes en la investigación institucional. <https://bitly.ws/VfHm>.

Caisa Yucailla, E. D., & Ayala Camalle, H. A. (2021). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de Salud de la Provincia de Cotopaxi. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/33780>

Caro Florecin, M., & Gómez Loja, A. M. (2019). "Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Santa Luzmila I – Comas, 2019." Repositorio institucional – UNAC. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4390>

Carpio Montoya, R., & Villalobos García, A. (2020). Motivación del equipo básico de atención integral en salud como factor que contribuye al logro de los objetivos del nuevo modelo de atención integral. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, 9(1), 71-90.

Cediel, N., & Crauce, G. (2018). Herramientas para la toma de decisiones en salud pública basadas en la evidencia y priorización de enfermedades. *Herramientas para la toma de decisiones en salud pública basadas en la evidencia y priorización de enfermedades*. <https://www.scielo.org/article/rsap/2013.v15n5/694-706/>

Cho, H.-K., & Kim, B. (2022). Effect of Nurses' Grit on Nursing Job Performance and the Double Mediating Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Healthcare*, 10(2), 396. <https://doi.org/10.3390/healthcare10020396>

Cortes, E. M., Rodriguez, J. F. M., & Toro, I. M. P. (2019). Clima Organizacional: Estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México. *Horizonte sanitario*, 18(3), 347-356.

Del Ángel-Salazar, E. M., Fernández-Acosta, C. A., Santes-Bastián, M. C., Fernández-Sánchez, H., & Zepeta-Hernández, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería universitaria*, 17(3), 273-

283.<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>

El-Gazar, H. E., & Zoromba, M. A. (2021). Nursing Human Resource Practices and Hospitals' Performance Excellence: The Mediating Role of Nurses' Performance. *Acta Bio Medica: Atenei Parmensis*, 92(2), e2021022. <https://doi.org/10.23750/abm.v92iS2.11247>

Elgegren, Ú. (2019). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud.

Fernández Collado, C., & Bapista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación (6ta ed.)./INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Guerra Soto, B. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital sub regional, Andahuaylas 2021. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3091080>

Hartnell, C. A., Ou, A. Y., Kinicki, A. J., Choi, D., & Karam, E. P. (2019). A meta-analytic test of organizational culture's association with elements of an organization's system and its relative predictive validity on organizational outcomes. *The Journal of Applied Psychology*, 104(6), 832-850. <https://doi.org/10.1037/apl0000380>

Hsiung, K. S., Colditz, J. B., McGuier, E. A., Switzer, G. E., VonVille, H. M., Folb, B.L., & Kolko, D. J. (2021). Measures of Organizational Culture and Climate in Primary Care: A Systematic Review. *Journal of General Internal Medicine*, 36(2), 487-499. <https://doi.org/10.1007/s11606-020-06262-7>

Kalhor, R., Khosravizadeh, O., Moosavi, S., Heidari, M., & Habibi, H. (2018). Role of Organizational Climate in Job Involvement: A Way to Develop the Organizational Commitment of Nursing Staff. *Journal of Evidence-based Integrative Medicine*, 23, 2515690X18790726. <https://doi.org/10.1177/2515690X18790726>

Kalhor, R., Khosravizadeh, O., Moosavi, S., Heidari, M., & Habibi, H. (2020). Role

of Organizational Climate in Job Involvement: A Way to Develop the Organizational Commitment of Nursing Staff. *Journal of Evidence-based Integrative Medicine*, 23, 2515690X18790726. <https://doi.org/10.1177/2515690X18790726>

Khuan. (2020). The longitudinal study for the work-related factors to job performance among nurses in emergency department <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6708797/>

Kihye. (2018). Associations Among Nursing Work Environment and Health-Promoting Behaviors of Nurses and Nursing Performance Quality: A Multilevel Modeling Approach—PubMed. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29758117/>

Kim, S. Y. (2019). Efficacy versus Effectiveness. *Korean Journal of Family Medicine*, 34(4), 227. <https://doi.org/10.4082/kjfm.2013.34.4.227>

Lan, Y., Huang, W., Kao, C., & Wang, H. (2019). The relationship between organizational climate, job stress, workplace burnout, and retention of pharmacists. *Journal of Occupational Health*, 62(1), e12079. <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12079>

Maskor. (2021). Relación entre los valores personales, la experiencia laboral y las competencias de enfermería entre las enfermeras de atención oncológica en Malasia—PMC. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8184200/>

Mert, İ. S., Sen, C., & Alzghoul, A. (2021). Organizational justice, life satisfaction, and happiness: The mediating role of workplace social courage. *Kybernetes*, 51(7), 2215-2232. <https://doi.org/10.1108/K-02-2021-0116>

Mohamadzadeh Nojehdehi, M., Ashgholi Farahani, M., Rafii, F., & Bahrani, N. (2020a). A Comparison of Organizational Climate and Nurses' Intention to Leave Among Excellence Awarded Hospitals and Other Hospitals in 2013. *Iranian Red Crescent Medical Journal*, 17(5), e19000. [https://doi.org/10.5812/ircmj.17\(5\)2015.19000](https://doi.org/10.5812/ircmj.17(5)2015.19000)

- Mohamadzadeh Nojehdehi, M., Ashgholi Farahani, M., Rafii, F., & Bahrani, N. (2020b). A Comparison of Organizational Climate and Nurses' Intention to Leave Among Excellence Awarded Hospitals and Other Hospitals in 2013. *Iranian Red Crescent Medical Journal*, 17(5), e19000. [https://doi.org/10.5812/ircmj.17\(5\)2015.19000](https://doi.org/10.5812/ircmj.17(5)2015.19000)
- Mousazadeh, S., Yektatalab, S., Momennasab, M., & Parvizy, S. (2019). Job Satisfaction Challenges Of Nurses In The Intensive Care Unit: A Qualitative Study. *Risk Management and Healthcare Policy*, 12, 233-242. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S218112>
- Mukhtadi, & Anwar, A. (2021). Creating the path for quality of work life: A study on nurse performance. *Heliyon*, 8(1), e08685. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08685>
- Mutonyi, B. R., Slåtten, T., Lien, G., & González-Piñero, M. (2022). The impact of organizational culture and leadership climate on organizational attractiveness and innovative behavior: A study of Norwegian hospital employees. *BMC Health Services Research*, 22, 637. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08042-x>
- Olivera-Garay, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L., Napán-Yactayo, A. C., Olivera-Garay, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L., & Napán-Yactayo, A. C. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Orgambídez, A., Almeida, H., & Borrego, Y. (2022). Social support and job satisfaction in nursing staff: Understanding the link through role ambiguity. *Journal of Nursing Management*, 30(7), 2937-2944. <https://doi.org/10.1111/jonm.13675>
- Palacios Molina, D. L. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador. *ECA Sinergia*, 10(1), 70-84.
- Pinedo Dávila, C. J. (2020). Modelo de gestión del clima organizacional para

mejorar el desempeño laboral, Centro de Desarrollo Integral de Familias Yurimaguas 2020.

Prado, J. F. U. (2014). Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales. Editorial El Manual Moderno.

Roch, G., Dubois, C.-A., & Clarke, S. P. (2020). Organizational climate and hospital nurses' caring practices: A mixed-methods study. *Research in Nursing & Health*, 37(3), 229-240. <https://doi.org/10.1002/nur.21596>

Rufino Jiménez, J. L. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral en el Centro de Salud Mental Comunitario San Gerardo de Tambogrande, en el escenario covid-19. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Piura]. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3639>

Salgado., M. A., Giacomozzi., A. M., Salgado., M. A., & Giacomozzi., A. M. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 25(2), 157-166.

Sánchez, M. C., Sánchez, P., Cruz, M., & Sánchez, F. (2019). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España características organizacionales de la satisfacción laboral en España. <https://www.scielo.br/j/rae/a/4JLfsp7hpbbZVqptQT8jvzC/?lang=es>

Sanz-Valero, J. (2019). Comunicación para la salud laboral. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 65(256), 173-176.

Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2019). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology*, 64, 361-388. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143809>

Seda, & Ninguen. (2022). Effects of nurses' individual, professional and work environment characteristics on job performance-PubMed. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34151505/>

Sein Myint, N. N., Kunaviktikul, W., Akkadechanunt, T., Wichaikhum, O.-A., &

- Turale, S. (2021). Nurses' Qualitative Descriptions of the Organizational Climate of Hospitals. *Journal of Nursing Scholarship: An Official Publication of Sigma Theta Tau International Honor Society of Nursing*, 53(4), 490-499. <https://doi.org/10.1111/jnu.12645>
- Shen, J., Guo, Y., Chen, X., Tong, L., Lei, G., & Zhang, X. (2022). Male nurses' workperformance: A cross sectional study. *Medicine*, 101(31), e29977. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000029977>
- Siegrist, J., Peter, R., Junge, A., Cremer, P., & Seidel, D. (2021). Low status control, high effort at work and ischemic heart disease: Prospective evidence from blue-collar men. *Social Science & Medicine* (1982), 31(10), 1127-1134. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(90\)90234-j](https://doi.org/10.1016/0277-9536(90)90234-j)
- Sierpińska, L., & Ksykiewicz-Dorota, A. (2021). Organizational climate as a precondition of effective work of a therapeutic team. *Annales Universitatis Mariae Curie-Sklodowska. Sectio D: Medicina*, 58(2), 136-141.
- Spiri, W. C. (2019). Perception of the organizational climate in the surgical center of a specialized hospital. *Revista Latino-Americana De Enfermagem*, 6(1), 11- 14. <https://doi.org/10.1590/s0104-11691998000100003>
- Susanibar Lázaro, E. D. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de Salud del Centro de Salud de Hualmay, Huacho. 2019. [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3044864>
- Thomas, K. M. (2020). A Path Analysis of a Model of the Antecedents and Consequences of Organizational Commitment—Thomas A. DeCotiis, Timothy P. Summers, 1987. <https://bitly.ws/Vfla>.
- Xiong, C., Hu, T., Xia, Y., Cheng, J., & Chen, X. (2022). Growth Culture and PublicHospital Performance: The Mediating Effect of Job Satisfaction and Person–Organization Fit. *International Journal of Environmental Research and PublicHealth*, 19(19), 12185. <https://doi.org/10.3390/ijerph191912185>
- Yáñez-Araque, B., Gómez-Cantarino, S., Gutiérrez-Broncano, S., & López-Ruiz,

V.R. (2021). Examining the Determinants of Healthcare Workers' Performance: A Configurational Analysis during COVID-19 Times. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(11), 5671. <https://doi.org/10.3390/ijerph18115671>

## ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Instrumento
<b>Clima organizacional</b>	El entorno entre los colaboradores de una organización se le denomina clima organizacional y se encuentra asociado al grado de motivación de los colaboradores, por ello, se refiere que se basa a los estados emocionales de cada colaborador entre diferentes áreas de la organización (Chiavenato, 2012).	El clima organizacional consta de tres dimensiones, las cuales son: motivación, comunicación y toma de decisiones; estas serán medidas por medio de la escala de Likert de manera ordinal.	Comunicación	Relaciones interpersonales	Cuestionario/Encuesta
				Canales de comunicación	
				Entendimiento de los mensajes	
			Toma de decisiones	Responsabilidad del trabajador	
				Estructura organizacional	
			Motivación Reconocimientos	Remuneración salarial del trabajador	
				Aspiraciones del trabajador	
Medio ambiente donde se trabaja					
<b>Desempeño laboral</b>	Se refiere a la eficiencia del colaborador que se desempeña dentro de una organización, la cual es indispensable para el buen funcionamiento de esta. (Chiavenato, 2012).	El desempeño laboral se ha estructurado en 3 dimensiones: eficiencia laboral, eficacia y productividad laboral, las cuales serán medidas mediante la escala de Likert de manera ordinal.	Eficacia laboral	Percepción del nivel de calidad de trabajo	Cuestionario/Encuesta
				Cumplimiento de las tareas y metas asignadas	
				Conocimiento de las funciones dentro del puesto de trabajo	
			Eficiencia laboral	Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo	
				Nivel de conocimientos técnicos	
			Productividad laboral	Nivel de adaptabilidad del trabajador	
				Eficiencia y eficacia del trabajador	
Cumplimiento de las metas organizacionales					
Nivel de producción del personal					

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos:

Esta encuesta forma parte de un estudio que tiene por propósito determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima - 2023. La encuesta es de carácter reservado y secreta, por lo cual se le pide responder con mucha sinceridad.

Datos

generales:

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Femenino ( ) Masculino ( ) Estudios realizados: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Leer con atención y marcar con una X en el lugar de su elección del ítem respectivo. A continuación, se presenta la escala de medición a tomar en cuenta:

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

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
<b>VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>						
<b>DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN</b>						
1	¿Para Ud. existe una comunicación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?					
2	¿Para Ud. los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?					
3	¿Ud. Entiende los mensajes que se da dentro de la organización?					
4	¿Su conocimiento le proporciona ayuda en su comunicación dentro de la organización?					
5	¿Para Ud. el organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la organización?					

	<b>DIMENSIÓN: TOMA DE DECISIONES</b>						
6	¿Ud. toma decisiones en su puesto de trabajo?						
7	¿Ud. es responsable del trabajo que realiza?						
8	¿Ud. conoce las exigencias del trabajo?						
9	¿El horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto?						
10	¿La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?						
	<b>DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN</b>						
11	¿Para Ud. los beneficios de salud que brinda la organización son adecuadas?						
12	¿Ud. está de acuerdo con asignación salarial?						
13	¿Sus aspiraciones se ven prosperas por las políticas de la organización?						
14	¿El medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?						
15	¿El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es un tiempo suficiente para Ud.?						
	<b>VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL</b>						
	<b>Dimensión: Eficacia laboral</b>						
16	¿Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?						
17	¿Usted cumple con las tareas asignadas?						
18	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?						
19	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?						
20	¿Ud. logra la realizar las actividades que le ha asignado?						
	<b>Dimensión: Eficiencia laboral</b>						
21	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?						
22	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?						
23	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?						

24	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
25	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?					
	<b>Dimensión: Productividad laboral</b>					
26	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?					
27	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?					
28	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?					
29	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?					
30	Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?					

### Anexo 3. Muestra del estudio

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{E^2 (N - 1) + Z^2 * P * q}$$

Donde:

N: Población (120)

Z: Nivel de confianza (95%:1.96)

P: Valor probabilístico de éxito (0,5)

Q: Valor probabilístico de fracaso (0,5)

E: Valor de error estándar (0,5)

Sustituyendo los valores

$$N = 120$$

$$Z^2 = 1.96^2 \text{ (si la certeza es del 95\%)}$$

$$P = 0.5$$

$$q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$E = 5\% = 0.05$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 120}{0.05^2 (120 - 1) + 1.96^2 \times 0.8 \times 0.2}$$

$$n = 92$$

#### Anexo 4. Prueba de Normalidad.

Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov para Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima, 2023.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,424	92	,000
Desempeño laboral	,491	92	,000

Para aplicar la prueba de normalidad se empleó el estadístico Kolmogorov Smirnov puesto que la muestra es mayor a 50; los resultados muestran un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05 tanto para las variables y las dimensiones; es así que los datos no tienen distribución normal, es así que para medir la relación entre las variables se empleará la prueba Rho de Spearman,

## **Anexo 5. Consentimiento informado**

Título de la investigación: Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima - 2023 y es elaborada por la investigadora Cosme Molina Pilar Yovana.

### **Propósito del estudio.**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima - 2023". Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado de la carrera profesional de maestría en gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución donde se empleará la investigación.

Esta investigación generará un impacto positivo para las futuras investigaciones ya que busca encontrar la relación que existe entre la perspectiva de la gestión de la salud ocupación con relación a como se desempeñan el personal de salud correspondiente.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar de la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud en un establecimiento I-3 Lima, 2023.

Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de descanso de la institución en estudio. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no

desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Cosme Molina Pilar Yovana email: pilarycosme@gmail.com y Docente asesor Huahuya Leuyac María Elena.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

## Anexo 6. Carta de presentación



### Escuela de Posgrado

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima SJL, 26 de mayo del 2023

N°Carta P.257 – 2023 EPG – UCV LE

**SEÑOR(A)**

Dr. Haroldo Tomas Echevarria Cam  
Medico Jefe  
C.S Santa Rosa de Lima

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **PILAR YOVANA COSME MOLINA**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **PILAR YOVANA COSME MOLINA**

identificado(a) con DNI N.°40124950 y código de matrícula N° 7002846669; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN UN ESTABLECIMIENTO I-3 LIMA - 2023**

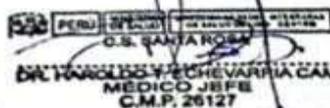
En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Cc. Interesado,  
Administrativo (MRCV)

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiolá 6232, Los Olivos. Tel. (+511) 202 4342 Fax. (+511) 202 4343  
LIMA ESTE Av. del Parque 840, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel. (+511) 200 9030 Fax. 2510.  
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184  
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel. (+511) 202 4342 Anx.: 2650.



Recibido y Aceptado  
26-5-2023