



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

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

**Clima organizacional y la Demanda de pacientes en el Servicio
de Hemodiálisis en un Centro Hospitalario en Lima**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Espinoza Sedano, Clara Ysabel (orcid.org/0000-0002-7235-8576)

ASESORES:

Dra. Palomino Tarazona, María Rosario (orcid.org/0000-0002-3833-7077)

Mg. Jaimes Velásquez, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-8794-0972)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis hijas ya que son el pilar de mi vida y también a mis nietos para que sirva fuente inspiración a que se esfuercen día a día y completen sus logros.

Agradecimiento

Agradezco primero a Dios por darme la oportunidad de realizar mi maestría y a su vez a los docentes por su gran entrega y compartir sus conocimientos.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento.....	II
Índice de contenido.....	IV
Índice de tablas.....	V
Resumen.....	VI
Abstract	VII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	8
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de Investigación	17
3.1.1. Tipo de Investigación	17
3.1.2. Diseño de Investigación.....	17
3.2. Variables y Operacionalización.....	18
3.2.1. Definición conceptual de las variables	18
3.2.2. Definición operacional de las variables	19
3.2.3. Indicadores	19
3.2.4. Escala de Medición.....	20
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	20
3.3.1. Población	20
3.3.2. Muestra	20
3.3.3. Muestreo	21
3.3.4. Unidad de Análisis.....	21
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	21
3.5. Procedimiento	24
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS.....	47

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Ficha técnica del instrumento para medir la variable clima organizacional</i>	21
Tabla 2. <i>Ficha técnica del instrumento para medir la variable demanda de pacientes</i>	22
Tabla 3. <i>Interpretación Alfa de Cronbach</i>	23
Tabla 4. <i>Frecuencia y porcentaje de la variable clima organizacional</i>	26
Tabla 5. <i>Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de clima organizacional</i>	27
Tabla 6. <i>Frecuencia y porcentaje de la variable demanda de pacientes</i>	28
Tabla 7. <i>Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la demanda de pacientes</i>	29
Tabla 8. <i>Tabla cruzada entre las clima organizacional y demanda de pacientes</i>	30
Tabla 9. <i>Tabla cruzada entre las variables causales y demanda de pacientes</i>	31
Tabla 10. <i>Tabla cruzada entre las variables intermedias y demanda de pacientes</i>	32
Tabla 11. <i>Tabla cruzada entre las variables finales y demanda de pacientes</i>	33
Tabla 12. <i>Tabla de resultados de prueba de normalidad</i>	34
Tabla 13. <i>Tabla cruzada entre las clima organizacional y demanda de pacientes</i>	35
Tabla 14. <i>Tabla cruzada entre las variables causales y demanda de pacientes</i>	36
Tabla 15. <i>Tabla cruzada entre las variables intermedias y demanda de pacientes</i>	37
Tabla 16. <i>Tabla cruzada entre las variables finales y demanda de pacientes</i>	38

Índice de figuras

Figura 1. Niveles del clima organizacional	26
Figura 2. Percepción de dimensiones del clima organizacional	27
Figura 3. Niveles de la demanda de pacientes.....	28
Figura 4. Percepción de dimensiones de la demanda de pacientes.....	29
Figura 5. Histograma de cruce de variables clima organizacional y demanda de pacientes	30
Figura 6. Histograma de cruce de variables causales y demanda de pacientes	31
Figura 7. Histograma de cruce de variables intermedias y demanda de pacientes	32
Figura 8. Histograma de cruce de variables finales y demanda de pacientes	33

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la demanda de pacientes en el servicio de Hemodiálisis en un Centro Hospitalario. La metodología empleada es de enfoque tipo básico descriptivo correlacional. Se ha considerado una población de 115 enfermeros que laboran en un servicio de Hemodiálisis, tomándose una muestra de 80 enfermeros. Se empleó la técnica de la encuesta y como instrumentos para el recojo de datos se utilizó dos cuestionarios de 11 ítems y de 8 ítems. En los resultados tenemos que el 58.8% de los encuestados manifiestan que el clima organizacional es regular y el 50% de los encuestados refieren que la demanda de pacientes es regular. Se concluye que existe relación significativa (p valor = 0.009) entre el clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario, pero existe una relación directa baja ($r=0,289$).

Palabras clave: Clima organizacional, demanda de pacientes, hemodiálisis.

Abstract

The purpose of this research work is to determine the relationship between the organizational climate and the demand of patients in the Hemodialysis service in a Hospital Center. The methodology used is of a basic descriptive correlational approach. A population of 115 nurses who work in a Hemodialysis service has been considered, taking a sample of 80 nurses. The survey technique was used and two questionnaires of 11 items and 8 items were used as instruments for data collection. In the results we have that 58.8% of the respondents state that the organizational climate is regular and 50% of the respondents report that the demand of patients is regular. It is concluded that there is a significant relationship (p value = 0.009) between the organizational climate and the demand of patients for the hemodialysis service in a Hospital Center, but there is a low direct relationship ($r=0.289$).

Keywords: Organizational climate, patient demand, hemodialysis.

I. INTRODUCCIÓN

Eventualmente en la actualidad, el clima organizacional orientándose en el sector salud conforme con la Organización Mundial de la Salud (2022) refiere que se conforma por los profesionales, dado que el éxito de cualquier institución está constituido y relacionado con los logros del personal que lo conforma, pues son el activo intangible que ayuda a incrementar la productividad organizacional e impulsa la innovación. Además, de acuerdo con el psiquiatra y profesor de Harvard, Robert Waldinger, nos menciona una elevada productividad organizacional en un 31% además de la relación directa existente del clima laboral positivo (Latinos Seguros Oficial, 2021).

Diversos estudios demuestran la relación y correspondencia del clima organizacional de forma directa a la demanda de pacientes debido a diversos factores y circunstancias que se presentan. Por lo cual es importante su estudio, para así generar un elevado y amplio nivel del clima laboral en las instituciones.

A nivel Internacional, el clima organizacional de los establecimientos del sector salud difiere según el nivel de complejidad. Conforme con los autores Barría, Postigo, Pérez, Cuesta y García (2021) en España, evaluaron el clima organizacional con propiedades y capacidades psicométricas que pertenecen a la Escala del Ambiente Laboral en el que se comprueba la relación positiva entre el clima laboral y cinco dimensiones, que son el apoyo social, la satisfacción organizacional, la confianza laboral, la tensión laboral y la retribución. Acerca de las escalas psicométricas, estas demostraron una adecuada consistencia interna y altas correlaciones positivas ($p < 0.01$), además del estudio factorial resultaron adecuados ($KMO > 0.80$; Bartlett $p < 0.001$). Por lo cual se debe tener unos ciertos conocimientos para ejecutar un correcto ambiente laboral, teniendo en cuenta la comunicación, la cultura y diseño laboral, a causa del vínculo del clima laboral con el aporte del personal que conforma una institución, al contrastarlo con otro autor se refiere de igual manera, que debe mejorar en un 66.7% el clima organizacional (Quispe, 2021).

Así mismo, de acuerdo con el artículo de Iglesias, Torres y Mora (2019), realizado en Cuba; de acuerdo con la variable clima organizacional, se sustenta de manera sistemática con una revisión de teorías. Donde afirman la no existencia de teorías que contengan todos los factores necesarios para influenciar en el adecuado

funcionamiento de una institución y tal vez se debe a la diferencia de épocas, ya que se basan en problemas en evolución tras el paso de los años, y además cambia la perspectiva humana en las instituciones. Otros autores en Colombia mencionan la importancia del estudio del capital humano, ya que requiere de ello los comportamientos adecuados para una organización y se evidencia que el 77.4% del personal evaluado refiere que un buen clima organizacional va a favorecer el adecuado desempeño en las instituciones y de igual manera en viceversa, se deben resaltar el desempeño y la productividad de las instituciones (Mendoza, Burbano y Mendoza, 2022).

Del mismo modo en Cuba, los autores Sánchez y Pérez (2020), presentaron un estudio basado en la metodología sistemática en la investigación de los servicios del sector salud sobre la definición del clima organizacional, dentro de cualquier entidad y además de la manera en que se da o que influye en las diferentes áreas de salud. Además, para mencionar el clima laboral hay que enfocarnos en los múltiples factores existentes que influyen en ella, ya que cada organización está compuesta por una agrupación de complejos comportamientos, valores, creencias, y otros elementos como la motivación que se comprueba en un estudio dado en un área que brinda servicios de salud, donde mencionan en sus resultados que un 42% del personal encuestado estaban totalmente de acuerdo en considerar que la motivación brinda de manera positiva una mejor percepción para el personal (Reyes, Téllez y García, 2021).

Por otro lado, en Colombia los autores Ortíz, Ortíz, Coronell, Hamburguer y Orozco (2019), buscan reconocer e identificar la incidencia del clima organizacional, ya que influye en las instituciones o establecimiento del sector salud en base a la productividad laboral; y de igual manera, las instituciones buscan competir y posicionarse en el éxito organizacional. Además, se busca evaluar la relación que existe en la investigación, entre los varios conceptos que fueron tomados en el artículo. El estudio debería influenciar en la motivación laboral ya que se influencia en metas planteadas para llegar al éxito puesto porque es importante contar con personal motivador para el desarrollo institucional (Sánchez y Pérez, 2020).

En la realidad del Ecuador; Moran (2022), menciona que su finalidad es evaluar si el clima organizacional es concomitante con la satisfacción del personal, ya que radica a partir de la interacción del profesional con el usuario y, por ende,

resulta una adecuada atención y cuidado al paciente; concluyendo de manera estadística de la existencia de la relación significativa ($r=0,031$) (p valor= $0,838$), además se menciona el no óptimo clima laboral ya que se relaciona con la disminución de la satisfacción. Debido a esto, el clima laboral afecta directamente la satisfacción laboral y de igual manera la demanda de pacientes, ya que hay impacto indirecto entre el clima laboral y la conducta que influye en las otras variables mencionadas (Lapo y Bustamante, 2018).

Además, según los estudios investigados en el marco del ámbito a nivel nacional, en Arequipa, según Soza y Herrera (2022), evaluaron diferentes aspectos que influyen en el clima laboral mediante la preparación y capacitación del personal que labora, concluyendo en un clima de nivel medio antes de aplicar la capacitación y después de aplicarlo se obtuvo un incremento a favorable en un 70%. Todo debido a que el clima organizacional afecta considerablemente la organización y ciertas entidades llegan al punto de llevar a la finalización de su empresa debido a la errónea o mala gestión, problemas entre el personal que labora y las relaciones sociales, por lo cual uno debe enfocarse en el progreso del personal. Otros autores mencionan la influencia del desempeño del recurso humano frente a la organización, ya que se debe evaluar y planificar estrategias, gestiones en base a los recursos, mercado, y entre otras (Olivera, Leyva y Napán, 2021).

En Chiclayo, según Ferre (2018), tuvo como finalidad analizar la atención y la satisfacción al paciente en un instituto de salud. Donde se evidencia que el nivel de satisfacción es considerado por un 49.5%. Además, buscaron proponer brindar una atención de calidad del paciente, ya que hay una gran variedad de desafíos que afecten ese mejoramiento. Además, en Chíncha, Ica; se basan en el clima y la satisfacción organizacional, donde se exige la mejora para llegar al éxito de la satisfacción del profesional. Por ello, el clima organizacional debe ser mejorado a largo plazo, debido a que constantemente debe aumentar la utilidad de los profesionales, para el avance de toda empresa o institución (Lazaro y Yassdey, 2021).

En Pimentel, según Fernández (2019), menciona en sus resultados que el existe significancia ($p<0.01$) además de la relación directa y moderada entre el clima laboral y el rendimiento en un establecimiento. Donde se sugiere el mejoramiento de la motivación del personal debido a que se confirma un nivel bajo en un 51.8% y un

nivel medio en un 40.9% en base a la satisfacción del clima laboral. En Huancayo, de igual manera, según autores evalúan estas variables en un centro hospitalario, donde tienen un rango regular en sus estadísticas y se menciona que, para lograr un nivel alto de ambas variables, se deben crear condiciones adecuadas para un ambiente laboral favorable y mejorar la motivación laboral (Machacuay y Peña, 2021).

En Cañete, según Téllez (2018), presento un estudio sobre el clima laboral influenciado y relacionado con la calidad de atención que se proporciona al paciente adulto donde un 57,7% de las personas que laboran logran percibir un clima organizacional no saludable, ya que presentan correlación inexistente ($p > 0.512$). Por otro lado, en otros estudios, se ve una manera positiva del clima organizacional debido a que se busca mejorar la cohesión y gestión en disidencia que se presentaron en la institución, además de la mejora en la comunicación institucional y capacitación del personal (Vargas, 2022).

Por otra parte, Ruíz (2021) tuvo como fin establecer la correlación entre el clima que presenta un centro hospitalario y el desempeño. El cual concluyó en la existencia positiva de correlación ($p = 0,005$), además el grupo encuestado consideró que el ambiente laboral está en un rango favorable, simultáneamente se buscó recomendar mejoras en la institución. El clima organizacional tiene perspectivas de medición, por lo cual se considera y se necesita como una estrategia para tener ciertas ventajas en la competencia organizacional (Córdova, Murrieta y Ochoa, 2019).

A nivel local, en relación con nuestro país, hay un gran incremento de la enfermedad de insuficiencia renal terminal. Por lo cual, tenemos un gran porcentaje en la demanda de pacientes, y, sobre todo, se centra en la capital.

La hemodiálisis es la primera opción de tratamiento dialítico y a pesar de que se brinda tratamientos en diferentes centros de diálisis a nivel de clínicas, como FISAL con el SIS y EsSalud, no se logra cubrir la cobertura de los pacientes. Y por ende tenemos una gran demanda de pacientes. Por lo cual, se necesita crear más centros especializados con gran tecnología y así se puedan cubrir la demanda de los tratamientos dialíticos. Además, no contamos con centros a nivel de distritos y por ello los pacientes son referidos al centro de hemodiálisis. Y tenemos una gran cobertura en el centro hospitalario de diálisis en la Red Almenara. Debido al horario,

las clínicas solo funcionan tres turnos y en los centros hospitalarios de diálisis de tercer y cuarto nivel funcionan de cuatro a cinco turnos de atención. Esta es una gran problemática para el profesional del centro de hemodiálisis, y de igual manera para el paciente, en el día a día ya que son parte de estos conflictos del clima organizacional.

Al respecto, esta problemática en mi centro laboral se ha podido observar en el área de hemodiálisis, por lo cual, la formulación de mi problemática es ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la demanda de pacientes en el servicio de Hemodiálisis en un Centro Hospitalario?

La formulación de los problemas específicos son tres, el primero ¿Cuál es la relación entre las variables causales del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario?, el segundo ¿Cuál es la relación entre las variables intermedias del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario?, y el tercero ¿Cuál es la relación entre las variables finales del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario?

Cabe señalar que esta investigación es relevante, y se justifica metodológica, teórica y prácticamente.

Con base en la justificación teórica, los resultados de este estudio tienen valor teórico, ya que estos resultados nos permiten entrar en el tema del trabajo hospitalario, que es muy complejo y diverso en cada departamento, como en el servicio de Hemodiálisis por su gran incremento de pacientes nuevos y continuadores que llegan a dicho nosocomio para su tratamiento de reemplazo renal, y por ello ha experimentado un apogeo significativo en los últimos años. La información obtenida en este estudio también proporciona una base para el clima organizacional y la gran correlación con la calidad del servicio de hemodiálisis en un centro hospitalario y en otras instituciones de salud pública y privada.

Cabe señalar que la justificación metodológica es reducida a las investigaciones cuantitativas que buscan describir la relación que existe entre la demanda de pacientes en el servicio de Hemodiálisis y el clima organizacional. El aporte que brinda este estudio está relacionado con la elaboración de un instrumento para ambas variables, demostrando la confiabilidad y la validez de los datos

recolectados en esta investigación, lo cual sirve para futuros estudios o el aprovechamiento de investigaciones relacionadas con este problema propuesto.

Y, por último, la justificación práctica del presente trabajo permite identificar los conflictos que genera la gran demanda de pacientes en el servicio de Hemodiálisis, para que, en base a los datos arrojados en esta investigación, concretar el dicho proyecto. En ese sentido, este estudio hace una contribución práctica ya el resultados de este estudio hacen que las instituciones sean conscientes de que, crear y conservar un buen clima organizacional es importante para que la institución pueda diferenciarse de otras instituciones en la prestación de sus servicios y la demanda de los pacientes por el servicio de Hemodiálisis, y por ende enfrentar los cambios que requieren las instituciones ahora en un mundo globalizado, porque es necesario prepararse no solo para los factores internos, sino también para los externos que afectan directa o indirectamente a las organizaciones, y cuáles son también los retos en el mundo de una mejor competitividad.

En cuanto a la factibilidad de este trabajo, se desarrolló en el servicio de hemodiálisis de un centro hospitalario y no existen limitaciones para su implementación, ya que las herramientas son fundamentales para que los trabajadores de la salud completen los cuestionarios. De igual forma, se cuenta con 115 enfermeras en el servicio de hemodiálisis. La ética enfatiza que no hay cambio o causa adversa, pero tiene como objetivo participar y traer más información a otros estudios relacionados con el clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis.

El objetivo general del presente trabajo es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la demanda de pacientes en el servicio de Hemodiálisis en un Centro Hospitalario. Además, se mencionan los siguientes objetivos específicos: El primero es determinar la relación que existe entre las variables causales del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario, el segundo es determinar la relación que existe entre las variables intermedias del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario, y el tercero es determinar la relación que existe entre las variables finales del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario.

Por lo expuesto anteriormente, la hipótesis general de la presente investigación es determinar que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario. Se presentan hipótesis específicas con base en las dimensiones identificadas: La primera hipótesis específica es si existe la relación entre las variables causales del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario, el segundo es si existe la relación entre las variables intermedias del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario, y el tercero es si existe la relación entre las variables finales del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario.

II. MARCO TEÓRICO

Para desarrollar este estudio se revisaron diversos artículos de investigación relacionados con dos variables: clima organizacional y demanda de los pacientes. Sin embargo, no ha habido muchos estudios sobre ambas variables en los últimos años, por lo que consideramos estudios con una o ambas variables diferentes de lo previsto.

Esta investigación partió con los antecedentes nacionales tenemos el estudio de Castro (2020), en base a la variable de clima organizacional, contamos con la investigación, que fue realizada en Barranca, Lima; con el propósito de obtener el nivel del clima laboral de una Clínica de Hemodiálisis. Dicha investigación descriptiva, transversal y no experimental, determinó que las dimensiones propuestas por el autor que lograron tener más incidencia en el clima laboral son la comunicación, la autorrealización, la participación y las condiciones de trabajo, esto se obtuvo teniendo una muestra compuesta por 30 empleados y el instrumento utilizado fue la encuesta. Según Vargas (2022), en su tesis descriptiva correlacional y básica con una muestra de 80 personas, a los cuales se les aplicó el instrumento para el análisis, que fue la encuesta y la creación de un cuestionario; su estudio se basó en análisis del clima y la satisfacción de un centro del sector salud. Y estadísticamente concluyó que se presentó relación directa ($r=0.846$) y presentó significancia ($p=0.001<0.05$). Además, un estudio descriptivo y ecológico dado por Herrera, Atamari y Flores (2019) realizado de igual manera en Lima, basado en la variable de demanda de pacientes, mencionan que se relaciona a una mayor incidencia de la insuficiencia renal de tipo crónico, y que evalúa la tendencia de casos de prestadores de salud encontrándose que la prevalencia en hemodiálisis es de 0,5 a 1,5 por 1000 habitantes y utilizando fuentes de información del Ministerio de Salud. Donde concluyen de acuerdo con sus resultados, la existencia del incremento de casos con enfermedad renal crónica por cada 1000 casos observados por el MINSA y a su vez, una disminución de especialistas en nefrología por cada 1000 casos con enfermedad renal crónica.

Por otro parte, en Trujillo, el autor Arteaga (2020), realizó un estudio cuantitativo, sobre el nivel o categoría en que se encuentra el clima organizacional según dimensiones mencionadas en el artículo de descriptivo de corte transversal,

tiene un diseño simple que fue realizado con una muestra de 26 profesionales, se aplicó la estadística SPSS y la escala para la adecuada medición del clima laboral. Se basan en teorías y perspectivas de autores, donde consideran al clima laboral como un gran determinante del comportamiento tanto individual como grupal de una institución, además se menciona la correlación ($r=0,441$) significativa ($p=0,041$). Y, por último, en base a la variable demanda de pacientes el autor Chang (2020), quien realizó un estudio no experimental y transversal descriptivo causal en Trujillo. Que tenía como finalidad, determinar como la atención de pacientes influye o impacta sobre la demanda insatisfecha. Donde hicieron uso de la encuesta como instrumento para la investigación y en el 2019 hubo 40 pacientes que identificaron que no estaban satisfechos con el servicio. Sus resultados mostraron el predominio de la demanda insatisfecha en la atención ambulatoria con un porcentaje de 72,5% y el nivel medio está mayoritariamente por encima del 77,5%. Si el autor concluye que la insaciable demanda y calidad de atención de las consultas externas del Hospital de Trujillo 2019 tiene un efecto muy bueno, existe relación ($r=0.937$) y significancia ($p=0.01$).

En el contexto de los antecedentes internacionales realizada en Ecuador; Betancourt, Domínguez, Peláez y Herrera (2020), realizaron una investigación observacional, transversal y analítica con una muestra conformada por 14 personas; donde buscó determinar el nivel de incidencia del estrés en el personal en el curso de la Pandemia de COVID 19; y utilizaron como instrumento a la encuesta mediante el "The nursing stress scale". Se concluye en el trabajo, que hay un revelador índice de estrés laboral en las féminas, siendo necesario analizar los factores de estrés, con el propósito de reducir los niveles de estrés y alteraciones, donde se contribuyen la demanda de pacientes por el incremento de Covid – 19. Por consiguiente, en Uruguay; Aranda (2019) desarrolló en su proyecto una investigación descriptiva y transversal que determinó los estresores laborales en el personal de enfermería, con una muestra de 36 personas, la técnica encuesta, instrumento cuestionario denominado "The Nursing Stres Scale". Donde el 52,8% de los enfermeros suponen que el fallecimiento de sus pacientes les genera estrés; el 55,6% no tenían tiempo para dar apoyo emocional y el 52,8% asumen que el médico estuvo ausente al deceso del paciente. Se llega a la conclusión que el estrés laboral es ocasionado por el fallecimiento de sus pacientes, también la sobrecarga laboral y que no dependen de su desempeño profesional sino de otros factores externos a ellos, ya que no existe significancia ($p >0.05$).

Así mismo, en Ecuador; Guerrero, Neira, Vásconez y Vásconez (2019), realizaron un estudio correlacional sobre el clima y el desempeño de instituciones públicas; este proyecto se realizó con la finalidad de precisar los diferentes climas organizacionales en la institución pública gubernamental. Su diseño es no experimental y transeccional, tuvo una muestra constituida con 112 personas investigadas, que ejercen un puesto administrativo en dicha institución pública gubernamental en la provincia de Manta, en la primera parte del año 2019. Se concluye que lo que prevalece es el Autoritarismo – Explotador con significancia (p valor=0,194) y una correlación existente ($r=0,124$) y Participativo con significancia (p valor=0,000) y una correlación existente ($r=0,392$); lo cual nos demuestra que los trabajadores actúan de una manera favorable ante estos tipos de climas ya mencionados. De la misma manera en Cuba; Semper, et ál (2019), presentaron un artículo de opinión donde se enfocan de manera sistémica en el clima organizacional y las competencias no técnicas, en base a emergencias obstétricas con un análisis de un indicador grave, como la mortalidad materna. Además, se focalizaron en los factores o circunstancias que generan el cambio constante del Sistema Nacional de Salud, como el comportamiento individual laboral y principalmente en el clima laboral. Y, por último, en Cuba según el artículo de Viloría, Pertúz, Daza y Pedraza (2019), realizó una investigación de análisis cuali-cuantitativo y descriptivo, realizado con 35 trabajadores de una empresa, donde analizan niveles de la motivación de estos en base al clima organizacional. Tuvieron como resultados que los empleados se identificaban como medianamente motivados, un 18,5% de la población, consideraban ser motivados, y 11,11% consideraban poca motivación, lo cual influyó de forma negativa en el clima organizacional, y por ende en el avance y rendimiento de la institución.

Luego de presentar los antecedentes nacionales e internacionales se describen los fundamentos teóricos de la presente investigación.

Para asegurar la continuidad del marco teórico, introducimos la primera variable, clima organizacional. Comenzando con las teorías explicativas generales de la variable. Sobre la teoría del clima organizacional dado por Likert en 1965, mencionado por Ruíz (2021), sostiene que el comportamiento del personal que labora se relaciona directamente con el comportamiento tanto administrativo como organizacional, y existen tres tipos de variables que miden el clima organizacional.

Las variables causales, intermedias y finales. Estas variables se relacionan de manera directa ya que, son consecuencias del efecto de las mismas variables.

Además, también el autor Vargas (2021), cita la teoría de clima organizacional llevado a cabo por Likert en 1968, que menciona su manera de calificar esta variable de acuerdo con las actitudes, prejuicios y además de los valores organizacionales, y además se debe tener en cuenta la percepción del mismo personal que labora, ya que es importante las experiencias de estos, ya que son quienes conviven entre las diversas situaciones laborales.

Se considera la definición del clima organizacional dado por los autores Litwin y Stringes en 1968, citados por Correa (2019), ya que describen de acuerdo a la manera de percibir la variable de acuerdo al personal que labora en las empresas y además la variable presenta factores que podrán ser medibles para identificarlos y además evaluar de qué manera afectará un mal clima organizacional en el desenvolvimiento de la empresa en que se labora.

Según Arteaga (2020), en su artículo el clima organizacional y sus dimensiones en base a los teóricos Koys y Decottis, se define a la variable como un fenómeno multidimensional, donde se constituyen percepciones, experiencias y comportamientos, que son dimensionadas en 8 partes. Según el Ministerio de Salud (2021), establece la definición del clima organizacional como una agrupación de percepciones dadas o predisuestas por los integrantes de una institución, sentimientos, además de las relaciones desarrolladas, el ambiente laboral, las actitudes y de los diferentes factores que afectan el clima organizacional.

Según los teóricos que apoyan la variable clima organizacional, en el artículo de Iglesias, Torres y Mora (2019), se da inicio de la teoría de la administración científica en 1911 por Winslow, con el fin del aumento de la productividad en las instituciones, el cuál estableció cuatro principios; selección del personal, división del trabajo, capacitación y cooperación estrecha y amistosa entre obreros y jefes. En cambio, en el mismo artículo se hace mención de la teoría de Munsterberg y Mayo, que fue planteada entre 1924 y 1927, que trata sobre las relaciones humanas, dándole énfasis en los principales enfoques de un clima laboral: la comunicación, liderazgo, motivación y dinámica grupal, en las relaciones interpersonales de una institución.

En el artículo de García, Vesga y Gómez (2020), se trata sobre la “teoría del campo”, dada por Brunet, Lewin, Ployhart et ál.; que se alude como el más importante, ya que está compuesto por fundamentos del constructor, ya que se usa para comprender aspectos afectivos, aspectos cognitivos, actitudes o la disposición del personal en distintos contextos. Además, se menciona a Lewin, donde hace referencia el clima organizacional con el ámbito psicológico del individuo o el empleado, ya que uno debe predecir el comportamiento y determinar la manera de superar los factores que se presentan en el ambiente organizacional. Además, al clima organizacional lo consideran como constructo, debido a que, según Kerlinger y Lee, fue creado como una disciplina para un fin científico.

Se dimensiona al clima organizacional de la siguiente manera:

Como primera dimensión tenemos a las variables causales, que se dividen en la estructura organizativa y la administrativa, decisiones, competencias y actitudes.

La estructura organizativa y la administrativa, según Mintzberg, Quinn y Voyer, citados en el ensayo de De la Rosa (2021), existen teorías sobre la estructura organizacional que son modelos enfocados en situaciones de una institución y sus recursos. Además, nos permiten analizar las destrezas, como las debilidades. Y sobre la estructura administrativa, según la teoría clásica dada por Fayol, lo define como un ordenamiento formal, estructurado en principios administrativos y estructurados.

Las decisiones en las organizaciones, según Schein citado en el artículo de revisión de Rincón y Aldana (2021), se considera como una actitud diligente en un proceso para seleccionar, evaluar problemas e identificar oportunidades organizacionales en una buena cultura organizacional en relación con la gestión de sistemas institucionales.

Las competencias en la gestión de una institución, según Fonseca, Monterrosa y López (2020), se define como herramientas para generar un eficaz funcionamiento de una organización y deben estar presentes en toda estructura organizacional, en la evolución de una resolución con la toma de decisiones y análisis de información, para generar estrategias y llegar a los objetivos planteados en las organizaciones. Además, según los autores García, Vesga y Gómez (2020), una competencia es la forma de ver de los colaboradores frente a la cualificación de una

organización, es factor y un instrumento que evalúa el clima organizacional, lo cual permite una atención efectiva.

Las actitudes o comportamientos según Alban (2020), conducen a la realización de un propósito y se produce en distintas situaciones y según Robbins y Coulter, es la forma por la cual un individuo actúa o se desarrolla al hacer una actividad.

Como segunda dimensión tenemos a las variables intermedias, que se dividen en motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.

La motivación según Díaz et, al. (2020), se considera como el impulso o estímulo del ser humano, para lograr propósitos que se proponen para satisfacer un deseo. Y estos estímulos se subdividen en motivación extrínseca y motivación intrínseca, lo cual consolida un proyecto o proyección personal. Según Lazaro y Yassdey, (2021), la motivación son estímulos que permiten trabajar más o menos en la organización. Martínez se refiere al personal y a su rendimiento como los pilares fundamentales para lograr el éxito como organización y que se deben centrar en la motivación y el esfuerzo, porque de ello depende llegar a las metas propuestas que se planteen.

El rendimiento se da por la evaluación del desempeño laboral y según Alban (2020), consiste en la evaluación del potencial que desempeña el personal, donde se juzga y se estimula la excelencia, además de las cualidades del personal de una organización. Y se puede dar una evaluación integral al rendimiento con ciertos métodos desarrollados por técnica, donde se presentan ventajas y desventajas en situaciones establecidas para la evaluación.

La comunicación organizacional, según Alban (2020), consiste en la correcta emisión de un mensaje y su recepción dentro de una organización y se basa en las relaciones desarrolladas entre el personal. Según Porret, mencionado en el proyecto de investigación, se busca establecer contacto por medio de la comunicación, con ideas, pensamientos, etc. Y así responder a una necesidad organizacional. Gómez, en cambio, lo relaciona como una referencia donde se dan los procesos de interacción del personal. De igual manera, para Lazaro y Yassdey, (2021), la comunicación son agrupaciones de técnicas que encaminan a facilitar actividades entre los empleados de una organización e influyen en las buenas relaciones,

actitudes y la conducta para llegar al éxito en los objetivos propuestos. Además, existen dos tipos de comunicación, la interna, donde se da a través de la misma organización para integrar al personal; y la externa, donde la institución tiene el fin de transmitir información para la sociedad

La toma de decisiones organizacionales según Sánchez, Hurtado, Valverde y Mucha (2023), permite una gestión administrativa superior y se afianza a través de las relaciones sociales. Ya que, permite coordinar y enfrentar problemas que se presentan en las organizaciones y desarrollar la mejora de las demandas gerenciales, administrativas e infraestructurales.

Y como tercera dimensión tenemos a las variables finales, que se dividen en productividad, ganancia y pérdida.

La productividad según Quesnay, el precursor del concepto de esta variable; mencionado por Ortis, Ortís, Coronell, Hamburguer y Orozco (2019); lo define como una herramienta para la comercialización, para lograr mayor satisfacción en la mayor producción con menos insumos. Así mismo, en el artículo se menciona a Schroeder, donde señala la coexistencia de otros componentes importantes que actúan sobre la variable, como el entorno y los componentes o características del trabajo. Para Arias, citado por Ortis, Ortís, Coronell, Hamburguer y Orozco (2019); el clima organizacional es de gran importancia cuando se relaciona con la productividad del personal que labora, debido a que aumenta la eficacia, la eficiencia y la innovación. Por ello se considera a la productividad como variable indispensable en la gestión del área de salud, por ello se estudian los diversos factores que repercuten en la productividad institucional.

Las ganancias organizacionales, según Shaikh (2020) son el motivo que logra impulsar a la capital. Debido a que, si se generan las ganancias, el capital se atrofia y comenzarán a entrar en crisis las organizaciones. Las ganancias no se tienen garantizada por ningún capital, debido a que toda organización está en constante competencia.

La pérdida, es el problema principal en la gestión de las organizaciones en los centros asistenciales. Según Palacios (2021), pueden ser por el personal, por información o por un riesgo de seguridad integral, donde controla la probabilidad al

estar vulnerables de sufrir una posible amenaza en los recursos organizacionales. Y estas amenazas pueden ser intencionales, accidentales o naturales.

Como se mencionó al principio en el apartado, el análisis y la investigación del Clima Organizacional o Laboral va relacionado con la demanda de pacientes y se ha buscado comprenderse por distintas definiciones y teorías. Entre las cuales se encuentran teorías explicativas generales.

Según Vizoso (2022), que cita a los autores Bakker y Demerouti que hacen mención del modelo DRL en base a las teorías de Demandas y Recursos Laborales, que explica la influencia de circunstancias que repercuten en la motivación y bienestar de los que laboral. Además, tratan de establecer las cualidades implicadas en el desarrollo del detrimento de la salud y señalan las demandas como aspectos sociales, organizacionales y físicos. Demerouti menciona a los recursos laborales con relevancia, ya que depende de ellos reducir los efectos negativos del aumento de la demanda laboral. Asimismo, nuevamente, recalca y establece la influencia de los recursos laborales, motivación y el compromiso sobre la demanda de pacientes, con el modelo DRL que da lugar a la teoría DRL.

La teoría de demandas y recursos laborales, en la mayoría de los trabajos van de la mano ya que son dependientes ambas variables. Según Bakker y Demerouti (2013), hacen mención sobre la interacción entre la demanda y los recursos debido a que tienen efectos conjuntos que interactúan para pronosticar la comodidad del trabajador y el bienestar laboral. En relación con el Burnout y el Engagement con la teoría de demandas ya mencionada, según Alba (2019), intenta integrar el burnout y el engagement en las organizaciones para explorar y comprobar si existe algún vínculo entre factores o aquellas condiciones o situaciones laborales que se presentan en el clima organizacional.

Como primera dimensión tenemos al rendimiento percibido, que se divide en cantidad de atención y tipo de atención.

En base a la cantidad de atención, referente a la demanda de pacientes del presente trabajo según Fuentes y Díaz (2023), recalca la existencia de 850 millones de personas con la enfermedad renal de tipo crónico y es una gran problemática en la salud asistencial que debe ser enfatizada por su gran cantidad de atención.

Y de acuerdo con el tipo de atención, según Gil et ál (2021), desarrollaron un modelo teórico sobre la adecuación de las necesidades del usuario con el tipo de atención en todo prestador de salud, el cual enfatiza el entorno sanitario, al adecuado desarrollo de la promoción de la salud e incluye numerosas y complejas intervenciones, como en el caso del presente estudio la hemodiálisis adecuada para cada usuario. El tipo de atención sobre la diálisis tiene una formación organizacional y continúa debido al aumento progresivo de la enfermedad renal crónica. Alcalde et ál (2020), menciona que el tipo de atención en servicios de salud siempre se debe adaptar en su metodología y las políticas de la unidad asistencial, hospitalaria o extrahospitalaria.

Y como segunda dimensión tenemos a las expectativas del usuario que se divide en grupo poblacional específico que demanda.

Grupo poblacional específico que demanda, el estudio de la población en diversas disciplinas según Hauser y Dudley (1975), consiste en el uso de una población experimental que tienen condiciones altamente variables. Según Rendes (2019), en relación con la población creciente de pacientes con enfermedad renal, hay una tasa alta de este tipo incidencia directa en nuestro sistema de salud.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

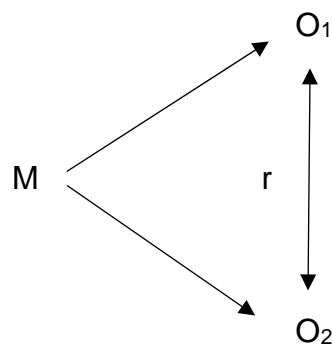
3.1.1. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo básico y cuantitativo, porque acota el enfoque del problema. Se verificará las necesidades de la aplicación de la teoría que existen necesario para fundamentar la investigación, para recolectar los datos. Los autores Briceño, H., Álvarez, L. & Valverde, A. (2022), citan a Murillo, que denomina a la investigación básica como “investigación práctica o empírica” y se caracteriza porque trata de adaptar o usar intelectos adquiridos, entre tanto que otros discernimientos se lograrán tras la implementación y estructuración de habilidades basadas en la investigación. Además, se considera básico porque se circunscribió un problema delimitado de enfermería.

3.1.2. Diseño de Investigación

El diseño es descriptivo y correlacional debido a que estuvo orientado al conocimiento de la realidad laboral de los enfermeros en el servicio de Hemodiálisis en un centro hospitalario; se basó en la revisión bibliográfica sistemática para desarrollar un análisis crítico. Según Alvarez (2020), el tipo de investigación se escoge mediante los objetivos que uno propone en su trabajo de investigación de acuerdo con la problemática que se aborde.

Podemos mencionar que la investigación es de nivel descriptivo correlacional.



Donde:

M = Muestra

O₁= Variable 1 Clima Organizacional

O₂= Variable 2 Demanda de Pacientes

r = Correlación entre dichas variables

3.2. Variables y Operacionalización

Las variables son clima organizacional y demanda de pacientes, la elección de estas variables se da debido a que la buena aplicación de un clima organizacional favorable puede mejorar la atención de los pacientes. Y por ende la demanda de pacientes.

Variable independiente: Clima organizacional

Variable dependiente: Demanda de pacientes

3.2.1. Definición conceptual de las variables

Variable 1: Clima organizacional

Conforme con Medina (2022), el clima organizacional según autores proviene del ambiente donde se desenvuelve el hombre, sea de manera dinámica o compleja, donde se generan diversos aspectos que tienen un impacto en el clima laboral. Además, se menciona una variedad de posturas que definen esta variable, como Tagiuri y Liwin, que lo definen como cualidad del clima organizacional de una institución. Asimismo, Likert establece que el comportamiento de los subordinados depende directamente del comportamiento del líder cuando lo perciben y de las condiciones organizacionales, lo que confirma que la percepción determina la respuesta.

Variable 2: Demanda de pacientes

La demanda de servicios en el sector salud es la consecuencia o resultado de la relación entre las características y particularidades de los solicitantes; así como atención al cliente, tiempos de espera,

transporte, experiencia global de atención, etc. (Ministerio de Salud, 2020).

3.2.2. Definición operacional de las variables

Las variables y su operacionalización según Avalos citado por Espinoza (2019), explica que es la descomposición de las variables de manera dimensional y a su vez se subdividen en indicadores. Según Likert (1961, 1967), citado por Goncalves (1999), es el comportamiento de los subordinados el que depende del desempeño administrativo y de las situaciones o posiciones organizacionales, por lo que está claro que los resultados están determinados por la percepción. La operacionalmente el clima organizacional se dimensiona en: a) variables causales, b) variables intermedias c) variables finales.

Y operacionalmente la demanda se establece en función a las siguientes dimensiones: a) cantidad de atención, b) tipo de atención, c) grupo poblacional específico que demanda.

3.2.3. Indicadores

Indicadores de Clima organizacional: Las variables causales presentan 4 indicadores, 1) la estructura organizativa y la administrativa, 2) las decisiones, 3) competencia y 4) actitudes. Las variables intermedias presentan 4 indicadores, 1) motivación, 2) rendimiento, 3) comunicación y 4) toma de decisiones. Y las variables finales presentan 3 indicadores, 1) productividad, 2) ganancia y 3) pérdida.

Indicadores de demanda de los pacientes: Algunos indicadores que contribuyen e intervienen en la valoración de los requisitos y necesidades de salud incluyen: indicadores de mortalidad total y mortalidad específica por sexo y grupo de edad; prevalencia de morbilidad según grupos de edad, sexo y nivel socioeconómico; cargo por invalidez o enfermedad; cobertura y estado de vacunación y tasa de accidentes, etc.

3.2.4. Escala de Medición

De acuerdo con el autor Espinoza (2019), la escala de medición viene a ser el proceso donde se establece un valor a una variable de manera numérica, que además ofrece información importante para determinar la escala adecuada y el método que ayude al análisis de la investigación. Se aplicó un instrumento de recopilación de antecedentes basado en encuestas para ambas variables: Clima organizacional y demanda de pacientes, que incluye una escala nominal. Ver anexo: Instrumento de recolección de datos.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

Los autores Hernández y Mendoza (2019) afirman que una población o poblado es un conjunto de componentes que se ajustan a establecidas particularidades de contenido, lugar, tiempo y que debe estar claramente delimitada considerando la expresión del problema. Este estudio incluye 115 enfermeros que trabajan en el servicio de Hemodiálisis en un Centro Hospitalario.

- **Criterios de inclusión:** Enfermeros que laboran en el centro de diálisis.
- **Criterios de exclusión:** Enfermeros que se encuentran de vacaciones y en licencia por descanso médico.

3.3.2. Muestra

La muestra según Sucasaire (2022), en varias investigaciones no se logra evaluar a toda la población debido a que existen ciertas limitaciones por parte de factores, dificultades, u otros recursos existentes. La muestra del presente estudio está conformada por 80 enfermeros del servicio de hemodiálisis de un centro hospitalario.

3.3.3. Muestreo

La teoría del muestreo según Sucasaire (2022), es parte del contenido estadístico de una investigación el cual nos permite calcular cuál será la muestra. Por ello se llega a considerar el método de conveniencia, para seleccionar a nuestro favor para que se realice el análisis del estudio.

3.3.4. Unidad de Análisis

Según el autor Arias (2020) la definición de unidad de análisis es el objeto de estudio para el diseño de la investigación ya que está constituido por la población y por lo tanto la muestra que se estudia en una investigación. La unidad de análisis en la cual se enfoca el presente estudio son los enfermeros del servicio de Hemodiálisis en un Centro Hospitalario.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

En la presente investigación, se aplicó la técnica para obtener datos y es la encuesta que fue aplicada en el personal de enfermería del servicio de hemodiálisis en un centro hospitalario con el objetivo de recoger información para la elaboración del análisis sobre la relación que existe entre el clima organizacional y la demanda de pacientes. La encuesta se define como la técnica para producir datos mediante el uso del instrumento que es el cuestionario estandarizado, el cual nos permite indagar sobre el tema de investigación a elección (Katz, Seid y Abiuso, 2019).

El instrumento para la recopilación de datos utilizada, son dos cuestionarios, uno de 11 ítems y el segundo de 8 ítems; y una lista de verificación o lista de cotejo. Además, se considera al cuestionario como la construcción de las dimensiones para recoger evidencias y analizarlas con el fin de medir las variables que se plantean (Herrera, Ríos, Díaz y Salas, 2022).

Ficha técnica para la Variable 1

Tabla 1. *Ficha técnica del instrumento para medir la variable clima organizacional*

Aspectos complementarios	Detalles
Nombre de la prueba	Cuestionario de Clima Organizacional
Autora	Clara Ysabel Espinoza Sedano
Lugar	Centro Hospitalario en Lima
Fecha y año de aplicación	Mayo de 2023
Objetivos	Determinar la relación entre el clima organizacional y la demanda de pacientes
Administrado a	Personal de enfermería del centro de hemodiálisis
Tipo y forma de aplicación	Individual, presencial y colectivo
Tiempo de aplicación	20 minutos
Dimensiones	3 dimensiones
Total de ítems	11 ítems
Escala de medición	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

Ficha técnica para la Variable 2

Tabla 2. *Ficha técnica del instrumento para medir la variable demanda de pacientes*

Aspectos complementarios	Detalles
Nombre de la prueba	Cuestionario de Demanda de Pacientes
Autora	Clara Ysabel Espinoza Sedano
Lugar	Centro Hospitalario en Lima
Fecha y año de aplicación	Mayo de 2023
Objetivos	Determinar la relación entre el clima organizacional y la demanda de pacientes
Administrado a	Personal de enfermería del centro de hemodiálisis
Tipo y forma de aplicación	Individual, presencial y colectivo
Tiempo de aplicación	20 minutos

Dimensiones	2 dimensiones
Total de ítems	8 ítems
Escala de medición	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

Validez y Confiabilidad

Para la presente investigación se elaboró un instrumento para la recopilación de datos de cada variable las cuales fueron constatadas y verificadas por el criterio de tres jueces, quienes dieron su validez en la aplicación de dichos cuestionarios a los sujetos de estudio.

Para dar confiabilidad a este trabajo de investigación se llevó a cabo la prueba piloto donde se aplican los cuestionarios elaborados, a un grupo limitado de 20 personas con las mismas características y semejanzas a indagar que no forman parte de la muestra planteada.

En la variable Clima Organizacional y para la variable Demanda de Pacientes los resultados fueron:

Estadísticas de fiabilidad de la variable Clima Organizacional		Estadísticas de fiabilidad de la variable Demanda de Pacientes	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	11	,895	8

Según el autor Vivas et ál. (2022) presenta la siguiente tabla para la interpretación de la validez y confiabilidad del presente estudio.

Tabla 3. *Interpretación Alfa de Cronbach*

Coefficiente alfa Cronbach	Valoración
0,90 - 1,00	excelente
0,80 - 0,89	bueno
0,70 - 0,79	aceptable
0,60 - 0,69	cuestionable
0,51 - 0,59	pobre
0,00 - 0,50	inaceptable

Fuente: Interpretación Alfa de Cronbach de George & Mallery 2003, citado por Vivas (2022)

Por lo tanto, la validación del Alpha de Cronbach del presente estudio fue de 0,829 por parte de la variable clima organizacional y de 0,895 por parte de la demanda de pacientes, y debido a ello se considera una valoración “buena”, ya que los valores obtenidos entran dentro del rango 0,80 – 0,89 “bueno”, mostrado en el cuadro.

Considerando a los autores Rodríguez y Reguant (2020), que cita a autores teóricos sobre la fiabilidad, la presente investigación presenta resultados coherentes y consistentes dado que, se confirma una alta confiabilidad.

Finalmente, se concluye en la investigación que los resultados de fiabilidad son consistentes y coherentes ya que determinan una alta fiabilidad.

3.5. Procedimiento

A fin de iniciar la presente investigación, se realizaron los trámites necesarios para este estudio, coordinando y solicitando permiso a la jefatura del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario con carta de consentimiento informado emitida por la Universidad César Vallejo.

Posteriormente, para emplear los cuestionarios con el fin de la recolección de datos, se inició con un instrumento para administrarlo al personal del servicio de hemodiálisis. Se realizó un cuestionario cerrado diseñado para medir la conexión y significancia existente de las variables del clima organizacional con la demanda de los pacientes. Asimismo, se coordinó la fecha y hora, a su vez se aplicó el instrumento vía web a través de un enlace de la plataforma “Google Forms” para que sea resuelto el cuestionario por el personal de salud del servicio de diálisis y así obtener una retroalimentación más rápida. Finalmente, el cuestionario tardó entre 10 a 20 minutos en completarse y en total el tiempo invertido para encuestar a toda la

muestra fue de 2 semanas y media. Luego se realizó la evaluación estadística mediante la tabulación de datos y el análisis correspondiente.

3.6. Método de análisis de datos

Para realizar el debido análisis de las encuestas, en la instrucción se empleó el método descriptivo experimental. El análisis antes mencionado, se realizó para determinar la relación entre variables en base a tablas y cuadros estadísticos con las descripciones correspondientes. Se aplicó el uso de Microsoft Excel para incorporar los datos obtenidos y la matriz, además se hizo uso del software estadístico IBM SPSS Statistics versión 25 y para la correlación entre variables se estableció el uso del coeficiente Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

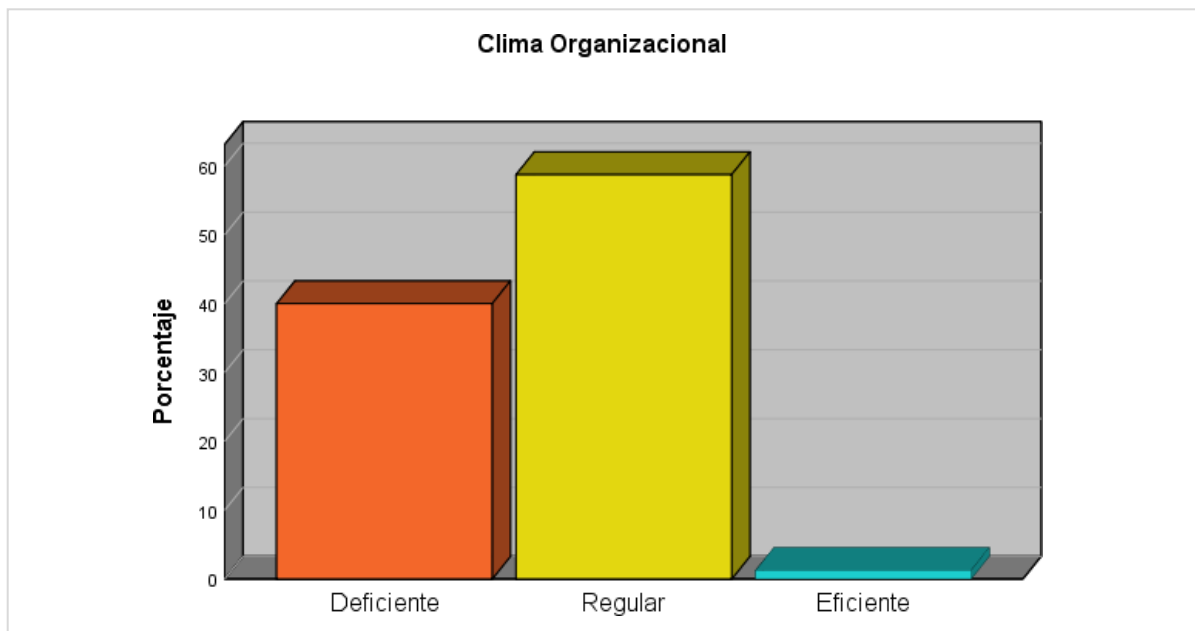
Esta indagación se elaboró respetando la ética de la investigación y protegiendo a los enfermeros que han sido encuestados con su consentimiento aplicando la confidencialidad. Se tuvo en cuenta durante el desarrollo de la investigación, los principios éticos, de beneficencia en donde se revela la relación entre el clima organizacional y la demanda de los pacientes. Los principios usados en la investigación se dieron de acuerdo con el protocolo de investigación de Miranda y Villasís (2019), donde mencionan el reporte de Belmont, empezando con la autonomía, donde se reconoce la capacidad de los sujetos de dar su consentimiento y en su toma de decisiones; la no maleficencia que se refiere al asegurar que la investigación es relevante desde la vista científica; y la justicia, que se refiere a dar la oportunidad de participar a todos los sujetos, con igual y equidad.

IV. RESULTADOS

Tabla 4. Frecuencia y porcentaje de la variable clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	32	40,0
Regular	47	58,8
Eficiente	1	1,3
Total	80	100,0

Figura 1. Niveles del clima organizacional

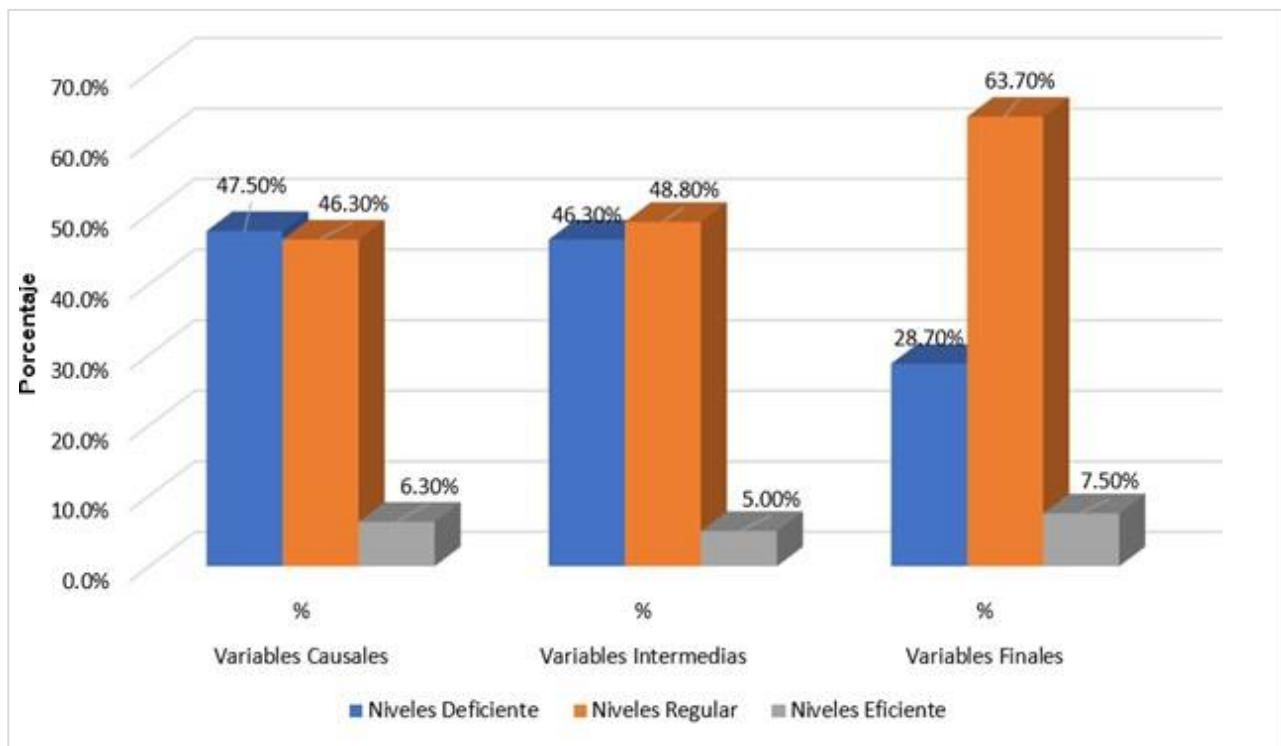


Conforme a los resultados de la tabla 4 y la figura 1, se distingue que el 58.8% evidencian que el clima organizacional es regular, el 40% de la muestra encuestada expresa que es deficiente y el 1.3% señalan un nivel eficiente en el clima organizacional.

Tabla 5. Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de clima organizacional

Niveles	Variables Causales		Variables Intermedias		Variables Finales	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	38	47.5%	37	46.3%	23	28.7%
Regular	37	46.3%	39	48.8%	51	63.7%
Eficiente	5	6.3%	4	5.0%	6	7.5%
Total	80	100.0%	80	100.0%	80	100.0%

Figura 2. Percepción de dimensiones del clima organizacional

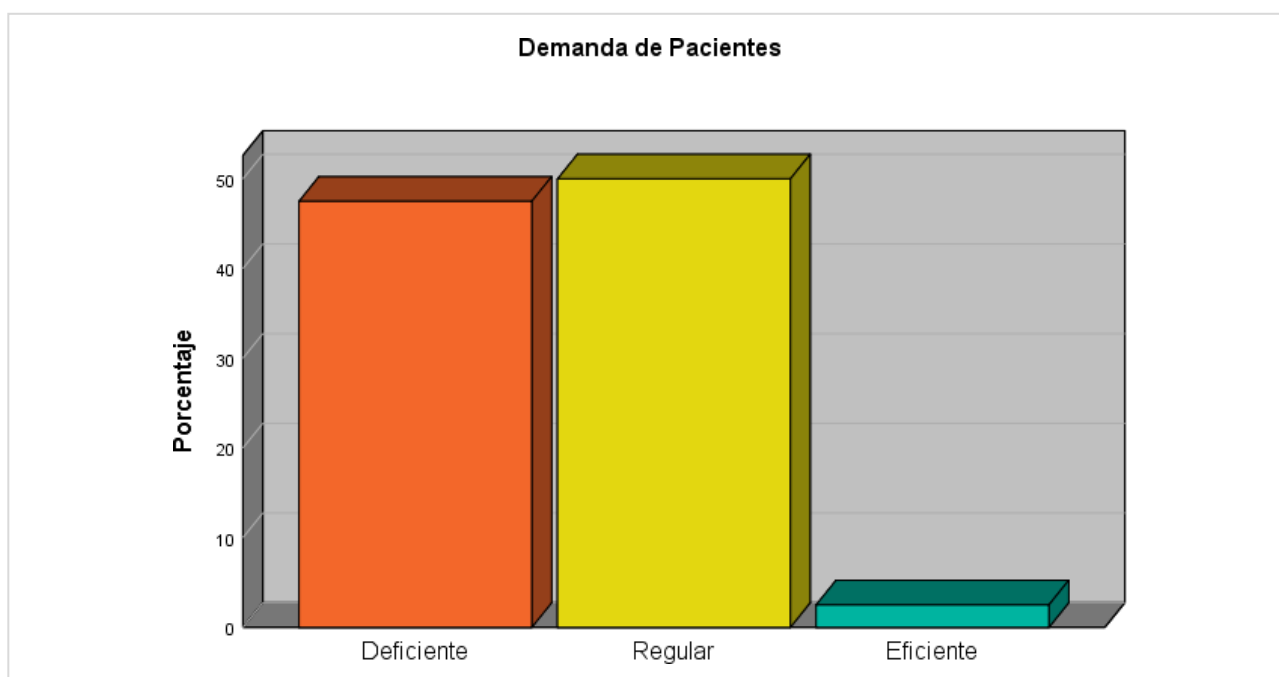


Acorde con los resultados obtenidos de la tabla 5 y la figura 2, se aprecia que el 47.5% indican que las variables causales son deficientes, el 46.3% es regular y el 6.3% es eficiente. Asimismo, el 48.8% señalan que las variables intermedias son de nivel regular, el 46.3% es deficiente y el 5% es eficiente. Para finalizar, el 63.7% refieren que las variables finales son de nivel regular, el 28.7% de los evaluados manifiestan que es deficiente y el 7.5% expresan que es eficiente.

Tabla 6. Frecuencia y porcentaje de la variable demanda de pacientes

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	38	47,5
Regular	40	50,0
Eficiente	2	2,5
Total	80	100,0

Figura 3. Niveles de la demanda de pacientes

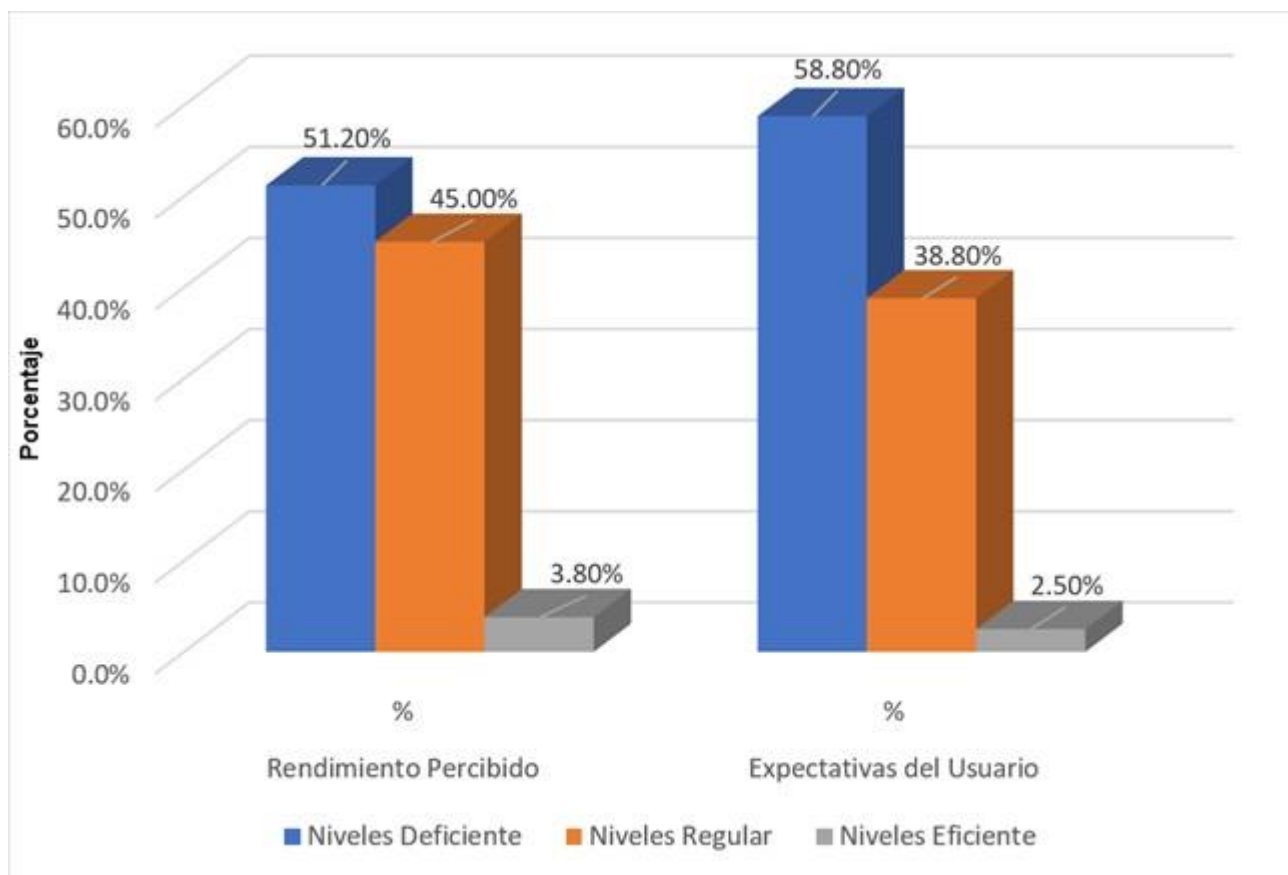


De acuerdo con los resultados de la tabla 6 y la figura 3, se distingue que el 50% refieren que la demanda de pacientes es regular, el 47.5% de los encuestados mencionan que es deficiente y el 2.5% de los encuestados consideran que es eficiente.

Tabla 7. Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la demanda de pacientes

Niveles	Rendimiento Percibido		Expectativas del Usuario	
	f	%	f	%
Deficiente	41	51.2%	47	58.8%
Regular	36	45.0%	31	38.8%
Eficiente	3	3.8%	2	2.5%
Total	80	100.0%	80	100.0%

Figura 4. Percepción de dimensiones de la demanda de pacientes



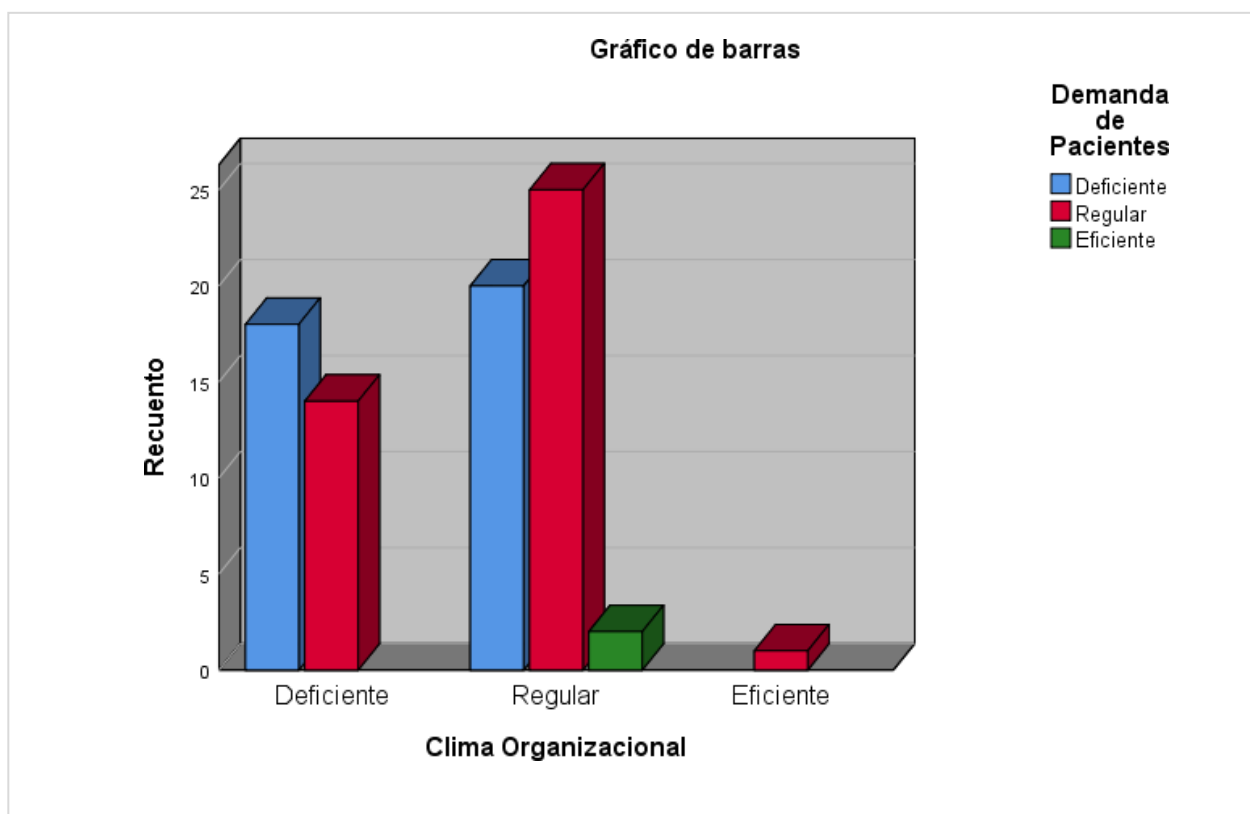
De acuerdo con los resultados de la tabla 7 y la figura 4, se aprecia que el 51.2% de la muestra refieren que el rendimiento percibido es deficiente, el 45% es regular y el 3.8% es eficiente. Asimismo, el 58.8% consideran que las expectativas del usuario son deficientes, el 38.8% es de nivel regular y el 2.5% es eficiente.

Análisis descriptivo bivariado

Tabla 8. Tabla cruzada entre las clima organizacional y demanda de pacientes

			Demanda de Pacientes			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Clima Organizacional	Deficiente	Frecuencia	18	14	0	32
		Porcentaje	22,5%	17,5%	0,0%	40,0%
	Regular	Frecuencia	20	25	2	47
		Porcentaje	25,0%	31,3%	2,5%	58,8%
	Eficiente	Frecuencia	0	1	0	1
		Porcentaje	0,0%	1,3%	0,0%	1,3%
Total	Frecuencia	38	40	2	80	
	Porcentaje	47,5%	50,0%	2,5%	100,0%	

Figura 5. Histograma de cruce de variables clima organizacional y demanda de pacientes

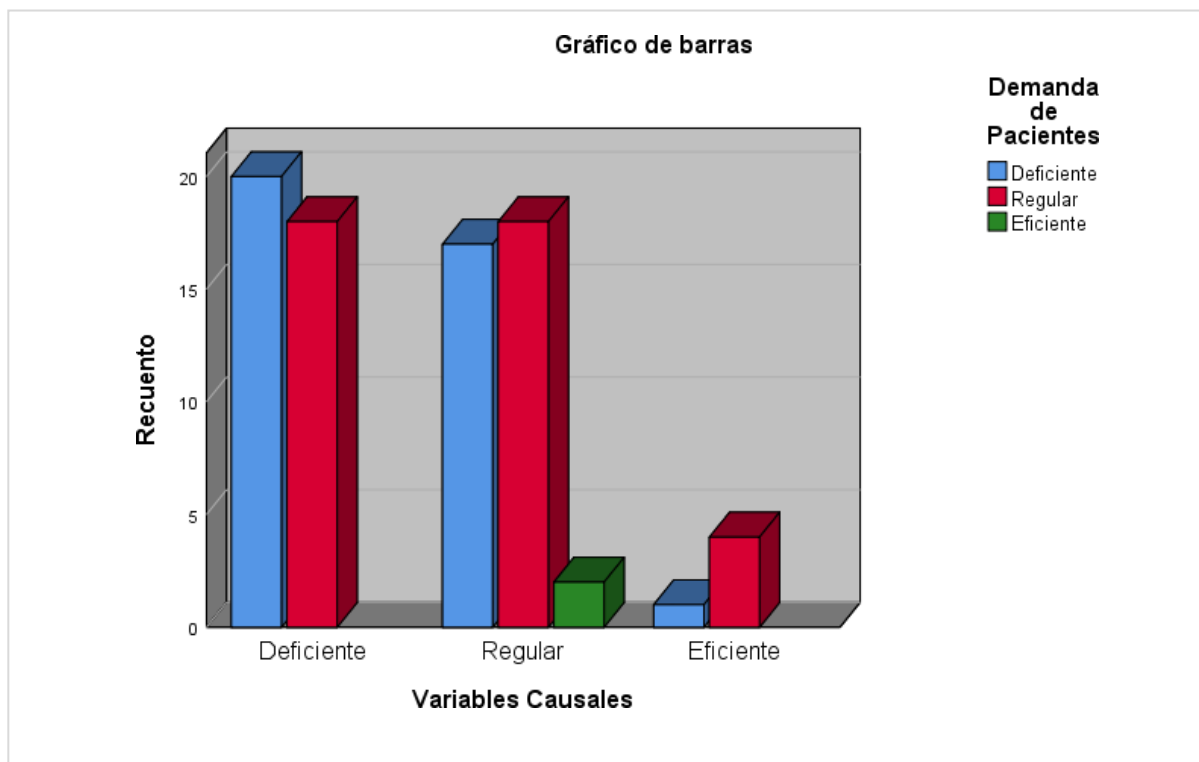


De acuerdo con los resultados de la tabla 8 y la figura 5, se aprecia que en el 22.5% el clima organizacional es deficiente y la demanda de pacientes es deficiente. Asimismo, el 31.3% del clima organizacional es regular y la demanda de pacientes es regular. Además, el 1.3% clima organizacional es eficiente y la demanda de pacientes es regular.

Tabla 9. *Tabla cruzada entre las variables causales y demanda de pacientes*

		Demanda de Pacientes				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Variables Causales	Deficiente	Frecuencia	20	18	0	38
		Porcentaje	25,0%	22,5%	0,0%	47,5%
	Regular	Frecuencia	17	18	2	37
		Porcentaje	21,3%	22,5%	2,5%	46,3%
	Eficiente	Frecuencia	1	4	0	5
		Porcentaje	1,3%	5,0%	0,0%	6,3%
Total	Frecuencia	38	40	2	80	
	Porcentaje	47,5%	50,0%	2,5%	100,0%	

Figura 6. Histograma de cruce de variables causales y demanda de pacientes

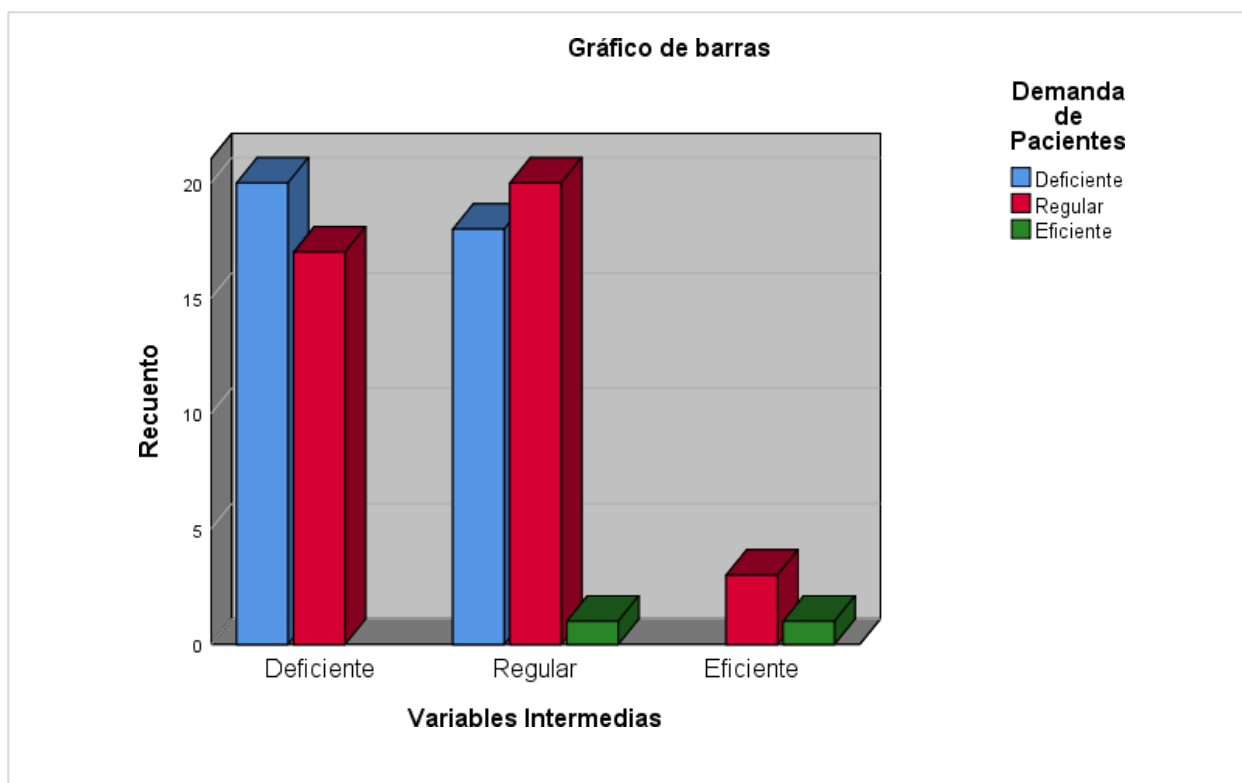


De acuerdo con los resultados de la tabla 9 y la figura 6, se aprecia que el 25% refiere que las variables causales del clima organizacional es deficiente y la demanda de pacientes es deficiente. Asimismo, el 22.5% consideran las variables causales en nivel regular y la demanda de pacientes es regular. Además, el 5% considera las variables causales eficientes y la demanda de pacientes es regular.

Tabla 10. *Tabla cruzada entre las variables intermedias y demanda de pacientes*

		Demanda de Pacientes				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Variables Intermedias	Deficiente	Frecuencia	20	17	0	37
		Porcentaje	25,0%	21,3%	0,0%	46,3%
	Regular	Frecuencia	18	20	1	39
		Porcentaje	22,5%	25,0%	1,3%	48,8%
	Eficiente	Frecuencia	0	3	1	4
		Porcentaje	0,0%	3,8%	1,3%	5,0%
Total	Frecuencia	38	40	2	80	
	Porcentaje	47,5%	50,0%	2,5%	100,0%	

Figura 7. Histograma de cruce de variables intermedias y demanda de pacientes

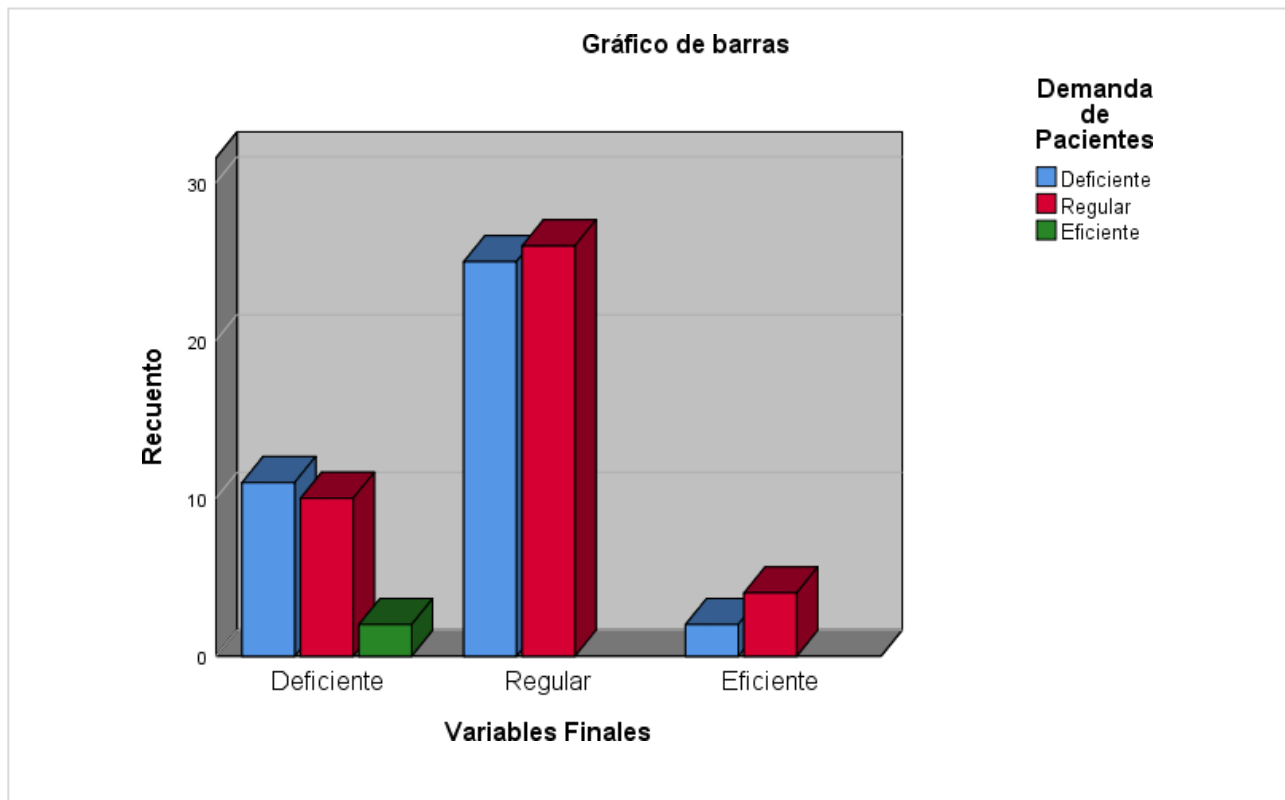


De acuerdo con los resultados de la tabla 10 y la figura 7, se aprecia que el 25% refiere que las variables intermedias son deficiente y de igual manera demanda de pacientes. Asimismo, el 25% de variables intermedias son regulares y de igual manera en la demanda de pacientes. Además, el 3.8% considera que las variables intermedias son eficientes y la demanda de pacientes es regular.

Tabla 11. *Tabla cruzada entre las variables finales y demanda de pacientes*

		Demanda de Pacientes				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Variables Finales	Deficiente	Frecuencia	11	10	2	23
		Porcentaje	13,8%	12,5%	2,5%	28,7%
	Regular	Frecuencia	25	26	0	51
		Porcentaje	31,3%	32,5%	0,0%	63,7%
	Eficiente	Frecuencia	2	4	0	6
		Porcentaje	2,5%	5,0%	0,0%	7,5%
Total	Frecuencia	38	40	2	80	
	Porcentaje	47,5%	50,0%	2,5%	100,0%	

Figura 8. Histograma de cruce de variables finales y demanda de pacientes



De acuerdo con los resultados de la tabla 11 y la figura 8, se aprecia que el 13.8% refiere que las variables finales son deficiente y de igual manera la demanda de pacientes es deficiente. Asimismo, el 32.5% de variables finales son regulares y de igual manera en la demanda de pacientes. Además, el 5% considera que las variables finales son eficiente y la demanda de pacientes es regular.

Prueba de normalidad

Tabla 12. *Tabla de resultados de prueba de normalidad*

	K Imogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,374	80	,000
VARIABLES CAUSALES	,307	80	,000
VARIABLES INTERMEDIAS	,303	80	,000
VARIABLES FINALES	,359	80	,000
Demanda de Pacientes	,319	80	,000
Rendimiento Percibido	,333	80	,000
Expectativas del Usuario	,375	80	,000

En la tabla 12 se presentan los resultados según la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, las dimensiones de las variables Clima Organizacional y Demanda de Pacientes, correspondientemente estudiadas en el presente estudio, tienen un valor significativo $p < 0.05$, no se observó normalidad, debido a ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por consiguiente, la prueba estadística de elección que se aplicará en la hipótesis general será la correlación de Pearson y la prueba estadística de elección para obtener la relación de las hipótesis específicas deberá ser no paramétrica por medio de la correlación Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario.

H₁: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario.

Tabla 13. *Tabla cruzada entre las clima organizacional y demanda de pacientes*

		Clima Organizacional	Demanda de Pacientes
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,289**
	Sig. (bilateral)		,009
	N	80	80
Demanda de Pacientes	Correlación de Pearson	,289**	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se distingue la relación entre el clima organizacional y demanda de pacientes ($r=0,289$), con una relación directa débil ya que, según Mondragón citado por Apaza et ál (2022) valores entre 0.11 a 0.50 se considera una correlación débil, en otras palabras, a mayor clima organizacional mayor demanda de pacientes y el p valor es de 0.009 menor que 0.05 por ende se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, existe una relación significativa entre el clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre las variables causales del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario.

H₁: Existe relación significativa entre las variables causales del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario.

Tabla 14. *Tabla cruzada entre las variables causales y demanda de pacientes*

			Variables Causales	Demanda de Pacientes
Rho de Spearman	Variables Causales	Coeficiente de correlación	1,000	,248**
		Sig. (bilateral)	.	,027
		N	80	80
	Demanda de Pacientes	Coeficiente de correlación	,248**	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	.
		N	80	80

Se distingue la relación entre las variables causales y la demanda de pacientes ($r=0,248$), con una relación directa baja, es decir a mayor variables causales mayor demanda de pacientes y el p valor es de 0.027 menor que 0.05 por ende se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, existe relación significativa entre las variables causales del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario.

Hipótesis específicas 2

H₀: No existe relación significativa entre las variables intermedias del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario.

H₁: Existe relación significativa entre las variables intermedias del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario.

Tabla 15. *Tabla cruzada entre las variables intermedias y demanda de pacientes*

		Variables Intermedias	Demanda de Pacientes
Rho de Spearman	Variables Intermedias	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,312**
		N	80
Demanda de Pacientes	Variables Intermedias	Coeficiente de correlación	,312**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

Se distingue la relación entre las variables intermedias y la demanda de pacientes ($r=0,312$), con una relación directa baja, es decir a mayor variables intermedias mayor demanda de pacientes y el p valor es de 0.005 menor que 0.05 por ende se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, existe relación significativa entre las variables intermedias del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario.

Hipótesis específicas 3

H₀: No existe relación significativa entre las variables finales del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario

H₁: Existe relación significativa entre las variables finales del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario

Tabla 16. *Tabla cruzada entre las variables finales y demanda de pacientes.*

		Variables Finales	Demanda de Pacientes
Rho de Spearman	Variables Finales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,055
		N	80
Demanda de Pacientes	Variables Finales	Coeficiente de correlación	,055
		Sig. (bilateral)	,626
		N	80

Se divisa la relación entre las variables finales y la demanda de pacientes ($r=0.055$), con una relación directa muy baja, es decir a mayor variables causales mayor demanda de pacientes y el p valor es de 0.626 mayor que 0.05 por ende se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, por tanto, no existe relación significativa entre las variables finales del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación planteó como hipótesis general determinar que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario. De acuerdo con la prueba de Correlación de Pearson da como coeficiente de correlación el valor de 0,289 resultando una correlación débil, por lo cual, si el clima laboral aumenta, de igual manera aumenta la demanda de pacientes. Se obtiene una significancia de 0.009 menor que 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, estableciendo la existencia de relación directa débil. Por lo tanto, si hay un aumento de los factores que afectan el clima organizacional, generará que los servicios públicos no se comprometan a ser responsables con la organización laboral de los centros de salud, además reflejarán un rendimiento de manera deficiente para la adecuada gestión de los pacientes al momento de la atención y por ende un aumento débil de la demanda de pacientes, y pese a que sea débil es significativamente estadístico, por lo cual, va afectar la organización de los centros ya mencionados. No obstante, para comparar los resultados es necesario remarcar que no existen investigaciones últimas donde se instaure una relación entre las variables clima organizacional y la demanda de pacientes.

Los resultados demostraron que la variable clima organizacional concluye de acuerdo con sus dimensiones, que el 47.5% de los enfermeros indican que las variables causales son deficientes, el 46.3% es regular y el 6.3% es eficiente, lo cual nos indique falta de estructura organizativa y la administrativa, deficiencia en las decisiones, competencias y actitudes tomadas. Asimismo, el 48.8% de la población encuestada señala que las variables intermedias son de nivel regular, el 46.3% es deficiente y el 5% es eficiente, lo que nos indica que la motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones no se dan realizan de la mejor manera por estar en un nivel regular en la institución. Por último, el 63.7% de los encuestados presentan que las variables finales son de nivel regular, el 28.7% manifiestan que es de nivel deficiente y el 7.5% dicen que es eficiente, lo que indica que la productividad, ganancia y pérdida en la institución es mayormente regular. Estos resultados refieren que la mayor parte de los enfermeros consideran un clima organizacional en proceso ya que se considera mayormente a las tres variables descritas, en un nivel deficiente y mayormente regular. Y por ende existe

una falta de coordinación en la institución en la cual realizaron la encuesta donde refleja el nivel regular existente del clima organizacional. Los resultados de este análisis coinciden con el estudio realizado por el autor Téllez (2018) en base a la variable clima organizacional de acuerdo con los factores que hace mención, sostiene que en varios ítems tienen similitud a los resultados de las variables descritas en la presente investigación, ya que un 54% considera no recibir una justa remuneración como los encuestados. Además, un 40% de sus encuestados consideran la evidencia de falta de coordinación debido a la comunicación entre compañeros de trabajo ya que ven perjudicado el clima laboral debido a este factor, y que de igual manera se toma en cuenta en este estudio descrito. Sin embargo, los resultados de esta investigación son contrarias a la investigación realizada por Ruíz (2021), ya que sobre la estructura organizacional en su estudio se refleja en nivel favorable ya que su población indica un 53.2% lo cual refieren que es favorable de acuerdo con su percepción y por ende tiene un considerable y adecuado clima organizacional en el centro donde realizó su estudio de investigación. Por otro lado, en base a la comunicación, que en nuestro estudio lo incluimos como un ítem de las variables intermedias, el autor indica que su dimensión está en un nivel favorable y por ende satisfactorio para su población de estudio ya que indican un 53.2%. Y en base a la toma de decisiones, que de igual manera está dentro de las variables intermedias, resultó que un 57% lo considera favorable.

Acerca de la variable demanda de pacientes, los resultados reflejaron que el 51.2% de los encuestados refieren que el rendimiento percibido es deficiente, el 45% es regular y el 3.8% es eficiente. Asimismo, el 58.8% consideran que las expectativas del usuario son deficientes, el 38.8% es de nivel regular y el 2.5% es eficiente. Esto debido a que existe la influencia de factores que repercuten en la motivación y bienestar de los trabajadores, y en consecuencia, en los usuarios a tratar. Además, se trata de establecer las cualidades implicadas en el desarrollo del detrimento o deterioro de la salud y se señala las demandas laborales como aspectos sociales, organizacionales y físicos que repercuten en la demanda en salud dada por los usuarios. En el estudio de Téllez (2018), un 30% considera la falta de distribución del personal ya que no contribuye al adecuado flujo de la institución; y de igual manera se ve reflejado en los resultados y el desenlace del presente estudio de la variable demanda de pacientes.

La primera hipótesis específica es si existe la relación entre las variables causales del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario. Cabe mencionar que las variables causales del clima organizacional de acuerdo con el autor Likert en 1965 citado por Ruíz (2021), están conformadas por la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencias y actitudes que se generan en las instituciones; las cuales indican la evolución y el resultado de una organización. La prueba de Rho de Spearman resuelve como coeficiente de correlación el valor numérico de 0,248 con una relación directa baja, es decir si aumentan las variables causales del clima organizacional relativamente aumentará la demanda de pacientes y la significancia es de 0.027 menor que 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Ello significa la existencia de relación significativa entre las variables causales del clima organizacional y la demanda de pacientes. Por lo tanto, si hay un aumento de las variables causales del clima organizacional, generará una gestión organizativa deficiente, donde no se establezca la adecuada división laboral en los centros de salud. Además del posible aumento de caracteres internos y factores que afecten decisiones o actitudes de los profesionales de salud, por lo que reflejarán un rendimiento de manera deficiente para la adecuada gestión de los pacientes y por ende un aumento débil de la demanda de pacientes, y pese a presentar una relación directa baja, es significativamente estadístico. Conviene enfatizar que no existen últimas investigaciones y análisis donde se logre establecer relación entre las variables causales del clima organizacional y la demanda de pacientes, pero existen ciertas similitudes y contradicciones en algunas dimensiones de distintos autores, tales como Ruíz (2021), que los resultados de esta investigación son conformes con algunas de sus dimensiones, de acuerdo al clima laboral y la dimensión estructura organizativa según la población encuestada porque se observa la existente correlación por el valor $p = 0,0272 < 0,05$ y sugiere que esta dimensión influye en el clima laboral y en sus metas que propongan. Además, de acuerdo con la correlación existente entre clima laboral y competencias existe significancia entre ambas con un valor de $p = 0,005 \leq 0,05$. Se aprecia que el 25% refiere que las variables causales del clima organizacional son deficientes y la demanda de pacientes es deficiente. Asimismo, el 22.5% consideran las variables causales en nivel regular y la demanda de pacientes es regular. Además, el 5% considera las variables causales eficientes y la demanda de pacientes es

regular. Por consiguiente, el análisis más contiguo a la dimensión variables causales del clima organizacional es la investigación propuesta por el autor Fernández (2019) se puede encontrar que en base a las habilidades organizativas prevalece en un nivel medio y también el desempeño laboral por el clima organizacional, con un porcentaje de 40.9% correspondientemente; y por último se estima un nivel bajo en la dimensión responsabilidad con el 46.4%. Se logra demostrar la existencia de la relación entre el nivel clima laboral y el desempeño por parte de los empleados, ya que este influye en la estructura organizativa y la administrativa. Además, el autor Ruíz (2021), nos indica que los resultados de su investigación son contrarias, debido a que la dimensión estructura organizativa según la población encuestada refiere niveles satisfactorios en un 53.2% lo cual es muy favorable.

Con relación a la segunda hipótesis específica se busca la relación entre las variables intermedias del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario. Cabe mencionar que las variables intermedias del clima organizacional de acuerdo con el autor Likert en 1965 citado por Ruíz (2021), están conformadas por la motivación, rendimiento, comunicación y la toma de decisiones que se dan en las instituciones; las cuales indican el análisis y la evaluación interna de una institución. La prueba de Rho de Spearman resuelve como coeficiente de correlación el valor numérico de 0,312 con una relación directa baja, es decir si aumentan las variables intermedias relativamente aumentará la demanda de pacientes y la significancia es de 0.005 menor que 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, si hay un aumento las variables intermedias del clima organizacional, generará un desequilibrio o un desbalance interno de una institución en la funcionalidad de los profesionales de la salud, lo cual puede generar un aumento débil de la demanda de pacientes, y pese a presentar una relación directa baja, es significativamente estadístico. Cabe mencionar que no existen últimos análisis de investigaciones donde se logre establecer relación entre las variables intermedias del clima organizacional y la demanda de pacientes, pero existen ciertas similitudes y contradicciones en algunas dimensiones de distintos autores, tales como Ruíz (2021), evidencia a la dimensión comunicación del clima laboral con relación a las metas de la institución y obtienen que el valor $p = 0,31 > 0,05$ por lo cual no existe correlación de la

variable. Además, el mismo autor en base a la dimensión toma de decisiones del clima laboral con relación a las metas de la institución, evidencia el valor $p = 0,885 > 0,05$ por lo cual no existe correlación de la variable. Se aprecia que el 25% refiere que las variables intermedias son deficientes y de igual manera demanda de pacientes. Además, el 3.8% considera que las variables intermedias son eficaces y la demanda de pacientes es regular. Entre las investigaciones más cercanas tenemos el de Fernández (2019) donde se puede encontrar que la dimensión comunicación del clima laboral en los empleados de la institución tiene un porcentaje de 48.2% correspondientemente; con un nivel bajo en la dimensión motivación con un 51.8%. Otro estudio es de los autores Mendoza, Burbano y Mendoza (2022), donde la población encuestada concuerda en un 17.33% que el comportamiento de los líderes o jefes de áreas en relación con la convivencia laboral y el clima laboral de la institución que se focaliza en dirigir la adecuada comunicación para orientar el trabajo que se plantea; el 29.33% de los encuestados refieren que los jefes se centran en dar un buen empleo a las situaciones problemáticas; el 21.34% expresó que los jefes daban prioridad al respeto por las mayorías y el 32% comunicó que concuerdan que los líderes buscaban mantener unas buenas relaciones o correspondencias interpersonales. El autor Ruíz (2021), nos muestra que los resultados de esta investigación son contrarias, debido a que en la dimensión comunicación según la población encuestada refiere niveles satisfactorios en un 53.2%. Además, el mismo autor en base a la dimensión toma de decisiones existe un 57% de su población encuestada que considera que es favorable.

Y por último a la tercera hipótesis si existe la relación entre las variables finales del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario. Cabe mencionar que las variables finales del clima organizacional según Likert en 1965 citado por Ruíz (2021), están conformadas por productividad, ganancia y pérdida; y surge por las dos primeras dimensiones antes mencionadas. La prueba de Rho de Spearman resuelve como coeficiente de correlación el valor numérico de 0.055 con una relación directa muy baja, es decir las variables causales del clima organizacional aumentan a medida que la demanda de pacientes disminuye o viceversa; y la significancia o el p valor es de 0.626 mayor que 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por ello, si hay un aumento de las variables finales del clima

organizacional, generará un desequilibrio en la producción de una organización o en la respuesta de una institución, y por ende un aumento débil de la demanda de pacientes, y pese a presentar una relación directa baja, resulta no tener suficientes evidencias estadísticas para rechazar la hipótesis nula planteada. Conviene enfatizar que no existen últimas investigaciones donde se logre establecer relación entre las variables finales del clima organizacional y la demanda de pacientes. Pero existen ciertas similitudes y contradicciones en algunas dimensiones de distintos autores, tales como Ruíz (2021), donde evidencia que la variable Remuneraciones, que conforma las variables finales, tiene valor $p = 0,037$ y $0,039 < 0,05$, por lo cual nos muestra la existencia de correlación. Se aprecia que el 13.8% refiere que las variables finales son deficientes y de igual manera demanda de pacientes es deficiente. Asimismo, el 32.5% de variables finales son regulares y de igual manera en la demanda de pacientes. Además, el 5% considera que las variables finales son eficientes y la demanda de pacientes es regular. Una investigación con alcances similares son las de Fernández (2019) se puede encontrar que el nivel medio prevalece en las dimensiones productividad en base al desempeño laboral por el clima organizacional, con un porcentaje de 47.3% correspondientemente. Se demuestra que existe relación entre el nivel del clima y el desempeño laboral. Cabe mencionar, que los resultados de esta investigación son contrarias a la investigación realizada por Ruíz (2021), ya que sobre la remuneración su población refiere estar en un nivel favorable o adecuado en un 55.7% por lo que muestran conformidad y un adecuado lineamiento en su institución.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario.

Con estos resultados encontrados se concluye que existe una relación directa muy baja debido a que a mayores factores del clima organizacional relativamente aumentará la demanda de pacientes en el servicio de hemodiálisis en un centro hospitalario.

SEGUNDA: Existe relación significativa entre las variables causales del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario.

Con estos resultados encontrados se concluye que existe una relación directa muy baja, es decir si aumentan las variables causales del clima organizacional relativamente aumentará la demanda de pacientes.

TERCERA: Existe relación significativa entre las variables intermedias del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario.

Con estos resultados encontrados se concluye que existe una relación directa muy baja, es decir si aumentan las variables intermedias relativamente aumentará la demanda de pacientes.

CUARTA: No existe relación significativa entre las variables finales del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario.

Con estos resultados encontrados se concluye que existe una relación directa muy baja, es decir las variables causales del clima organizacional aumentan a medida que la demanda de pacientes disminuye o viceversa, pero no se cuenta con suficiente evidencia para concluir que la correlación es estadísticamente significativa en la investigación.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Pese a que se concluya con la existencia de una relación directa muy baja entre el clima organizacional y la demanda de pacientes, se obtuvo el descontento de la población encuestada ya que referían mayormente una deficiencia con respecto a ambas variables en base a la encuesta, por lo que se recomienda llevar a la mejora el clima laboral mediante la identificación de factores tales como la estructura organizativa y la administrativa de las instituciones, las decisiones laborales, la competencia y las actitudes sociales, y entre otras mencionadas en el presente estudio, ya que afectan la demanda de pacientes.

SEGUNDA: Realizar el análisis adecuado y aumentar más estudios para obtener más análisis en base al clima organizacional y la demanda de pacientes, para así ayudarnos a plantear mayores alternativas estratégicas para mejorar ambas variables a futuro desde el punto de vista metodológico y así abrirnos a mayores posibilidades sobre estudios que aborden ambas variables estudiadas.

TERCERA: La jefatura debe gestionar adecuadamente el plan estratégico, además de plantear alternativas estratégicas para un adecuado clima organizacional en especial para la mejora continua, por el bien del personal y del paciente.

CUARTA: Se recomienda elaborar más encuestas anualmente ya que se reconoce la importancia de generar un adecuado y buen clima organizacional en relación con la demanda de pacientes. Y así además evaluar el funcionamiento del clima organizacional y corregir factores o aspectos que afectan sobre ella, para llegar a la solución.

REFERENCIAS

- Alban, E. (2020). El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Gobierno Autónomo descentralizado de Baños de agua Santa en el área de obras públicas. [Proyecto de Investigación, Universidad Técnica Ambato]. Repositorio Institucional UTA: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31634/1/TESIS%20ELIANA%20ALBAN%20%202020%20final.pdf>
- Alba, J. (2019). La teoría demandas recursos y su relación con el Burnout y el Engagemnt. [Tesis para optar Título profesional, Universidad Politécnica de Valencia]. Repositorio Institucional UPV: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/129239/Montava%20-%20La%20teoria%20Demandas-Recursos%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20Burnout%20y%20el%20Engagement.pdf>
- Acevedo, A., y Linares, M. (2022). Modelo de decisiones racionales y metaracionales para la gestión de organizaciones. Enfoque exploratorio transdisciplinario para la resolución de problemas en la dirección científica. *Industrial Data*, 25(2), 203-231. Epub. <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v25i2.22705>
- Alcalde, G., Alcázar, R., Angosto, M., Dolores, M., Arias, M., Arribas, P., Díaz, J., García, R., González, E., Hernández, D., Herrero, J., Maduell, F., Molina, P., Molina, M., Otero, A., Pascual, J., Pereira, M., Pérez, R., Dolores del Pino, M., ... De Sequera, P. (2021). Hemodialysis Centers Guide 2020. 41(51), 1-77. Recuperado de [10.1016/j.nefro.2021.07.011](https://doi.org/10.1016/j.nefro.2021.07.011)
- Arias, J. (2020). Proyecto de Tesis Guía para la elaboración. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Aranda, C. (2019). Estresores laborales en el Personal de Enfermería en los servicios de hospitalización de medicina interna cirugía hombres y mujeres del Hospital Nacional Zacamil "Dr. Juan José Fernández", Municipio De Mejicanos, El Salvador. Marzo 2019. [Tesis para optar Título de Master]. Repositorio Institucional UNAN: <https://repositorio.unan.edu.ni/10659/1/t1031.pdf>

- Alvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. Universidad de Lima. Repositorio Institucional ULima: <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4>
- Arteaga, N. (2020). Clima organizacional según dimensiones en enfermeras de emergencia en el Hospital Regional Docente de Trujillo. *SCIÉND0*, 23(3), 133-142. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.018>
- Apaza, E., Cazorla, S., Condori, C., Arpasi, F., Tumi, I., Yana, W., & Quispe, J. (2022). La Correlación de Pearson o de Spearman en caracteres físicos y textiles de la fibra de alpacas. *Revista de Investigaciones Veterinarias del Perú*, 33(3), e22908. Epub. <https://dx.doi.org/10.15381/rivep.v33i3.22908>
- Bakker, B., & Demerouti, E. (2013). Job demands-resources model. *Magazine of Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(3), 107-115. <https://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Betancourt, L., Domínguez, W., Peláez, B. & Herrera, M. (2020). Work stress in nursing staff in the ICU area during the Covid 19 Pandemic. *Revista Científica Multidisciplinaria*; 4(1): 1-308 [Internet]. Disponible en: <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n1.2021.308>
- Briceño, H., Álvarez, L. & Valverde, A. (2022). Formulación de Proyectos de Investigación en Ciencias Agrarias estadígrafos. 2da Edición. Recuperado de <https://www.unheval.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2022/07/2da-EDICION-LIBRO-FORMULACION-PROYECTOS-INVESTIGACION-CIENCIAS-AGRARIAS-ESTADIGRAFOS.pdf>
- Barría, J., Postigo, A., Pérez, R., Cuesta, M. y García, E. (2021). Assessing Organizational Climate: Psychometric properties of the ECALS Scale. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 37(1), 168–177. <https://doi.org/10.6018/analesps.417571>
- Castro, T. (2020). Clima Organizacional en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN: <https://hdl.handle.net/11537/25499>

- Chang, R. (2020). Demanda insatisfecha con la atención de pacientes en consulta externa de un Hospital de Trujillo 2019. [Tesis para obtener el doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47592>
- Correa, G. (2020). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de una Clínica en Lima Metropolitana. [Trabajo de Investigación para optar Bachiller, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2c69f94b-c58f-4fa2-a7ad-83a02c5cce7e/content>
- Córdova, G., Murrieta, Y. & Ochoa, E. (2019). Clima Organizacional y sus Perspectivas de Medición. Cátedra Villareal. 7(2). Recuperado de <https://revistas.unfv.edu.pe/RCV/article/view/819/2007>
- De la Rosa, M. (2021). El enfoque de sostenibilidad en las teorías organizacionales. *Trascender, contabilidad y gestión*, 6(17), 87-102. Epub. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i17.102>
- Díaz, I., Narváez, I. y Amaya, T. (2020). El proyecto de vida como competencia básica en la formación integral de estudiantes de educación media. *Revista Investigación Desarrollo e Innovación*. Recuperado de https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_duitama/article/view/11687/9750
- EsSalud. (2019). Informe del Registro Nacional de Diálisis de EsSalud RENDES. Recuperado de http://www.essalud.gob.pe/wp-content/uploads/CNSR_Informe_RENDES_2019.pdf
- Espinoza, E. (2019). Variables and their operationalization in educational research. Second part. *Conrado*, 15(69), 171-180. Epub. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400171&lng=es&tlng=es
- Fuentes, N., & Díaz, J. (2023). Significado de la hemodiálisis para la persona con enfermedad renal crónica. *Enfermería Nefrológica*, 26(1), 41-47. Epub 09 de mayo de 2023. <https://dx.doi.org/10.37551/s2254-28842023005>
- Ferre, M. (2018). Nivel de satisfacción y el enfoque de atención al paciente en el Instituto Nefrourológico del Norte - INNENOR S.A.C. – Chiclayo, 2009. [Tesis para optar

maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional UNPRG: <https://hdl.handle.net/20.500.12893/10067>

Flores, M., & Simbaña, E. (2020). Management theories and their transition towards social responsibility. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 539-544. Recuperado a partir de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/343

Fernández, L. (2019). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la dirección subregional de Salud Cutervo, Cajamarca 2017. [Tesis para optar Título, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8060/Fern%c3%a1nde%20Lucano%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fonseca, A., Monterrosa, N., & López, D. (2020). Management by skills and the organizational strategic process: A brief relation from the theory. *ECONÓMICAS CUC*, 41(1), 229–240. <https://doi.org/10.17981/econcuc.41.1.2020.Org.6>

García, M., Vesga, J., & Gómez, C. (2020). Clima organizacional: teoría y práctica. Editorial Universidad Católica de Colombia. <https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>

Guerrero, F., Neira, L., Vásconez, H., & Vásconez, V. (2019). Organizational climate in the work performance of government public institutions. *CIENCIAMATRIA*, 5(9), 536-549. <https://doi.org/10.35381/cm.v5i9.214>

Goncalves, A. (1999). Dimensiones del clima organizacional. Recuperado de: <http://www.educadormarista.com/proyectoaprender/climaorganizacional.htm>.

Gil, M., Pons, M., Rubio, M., Murrugarra, G., Masluk, B., Rodríguez, B., García, A., Vidal, C., Conejo, S., Recio, J., Martínez, C., Pujol, E., & Berenguer, A. (2021). Modelos teóricos de promoción de la salud en la práctica habitual en atención primaria de salud. *Gaceta Sanitaria*, 35(1), 48-59. Epub 22 de noviembre de 2021. <https://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2019.06.011>

Hauser, P., & Dudley, O. (1975). *The study of population*. The University of Chicago Press. 3(15). Repositorio Institucional CEPAL: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/9752/S312H376Evol3_es.pdf

Herrera, D., Ríos, D., Díaz, C., & Salas, F. (2022) Development and validation of a questionnaire on teaching and learning in remote education. *Educ. Pesqui.*, São Paulo, v. 48, e256217. <https://doi.org/10.1590/S1678-4634202248256217esp>

- Herrera, P., Atamari, N., & Flores, V. (2019). Número de nefrólogos, servicios de hemodiálisis y tendencia de la prevalencia de enfermedad renal crónica en el Ministerio de Salud de Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(1), 62-67. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.361.4253>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2019). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Iglesias, A., Torres, J. & Mora, Y. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur [revista en Internet]*; 17(4):[aprox. 7 p.]. Disponible en: <https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4267>
- Katz, M., Seid, G. & Abiuso, F. (2019). Cuaderno de Cátedra N° 7: La técnica de encuesta: Características y aplicaciones. Universidad de Buenos Aires. Recuperado de <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- Latino Seguros Oficial. (2021). ¿Cómo influye el ambiente laboral en la productividad? *LinkedIn*. Consultado el 14 de junio de 2023. <https://es.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-influye-el-ambiente-laboral-en-la-productividad-latino-seguros#:~:text=De%20acuerdo%20con%20el%20especialista,un%20ambiente%20de%20trabajo%20positivo>
- Lapo, M., y Bustamante, M. (2018). Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador. *Inf. tecnol*, 29(5), 5. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00245.pdf>
- Lazaro, G. y Yassdey, E. (2021). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Profesionales de Enfermería del Hospital Regional de Ica, Diciembre 2020. [Tesis para optar Título, Universidad Autónoma de Ica]. Recuperado de <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1104/1/Endreina%20Desiree%20Yassdey%20Isla%20Santos.pdf>
- Mendoza, J., Burbano, V. y Mendoza, H. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: Estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en

- Medina, D. (2022). Clima Organizacional y Calidad de Servicio Hospital III Daniel Alcides Carrión EsSalud Tacna. [Tesis para optar Maestría, Universidad San Martín de Porres]. Recuperado de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10312/medina_ra.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Miranda, M., y Villasís, M. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista alergia México*, 66(1), 115-122. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i1.594>
- Machacuay, N. y Peña, Y. (2021). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital de Apoyo Junín – 2018. [Tesis para optar Título, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP: https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6715/T010_7180980_6_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moran, B. (2022). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Área de Emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS CEIBOS. [Tesis para optar Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
- Organización Mundial de la Salud. (2022). Salud ocupacional: Los trabajadores de la salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-workers>
- Olivera, Y., Leyva, L. y Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. Epub August 00, 2021. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Ortis, L., Ortís, L., Coronell, R., Hamburguer, K. y Orozco, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*. 14(2). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12442/3289>
- Palacios, K. (2021). El modelo pérdida. Recuperado de <https://es.linkedin.com/pulse/el-modelo-p%C3%A9rdida-kevin-palacios>

- Quispe, M. (2021). Clima organizacional y trabajo en equipo en el personal de Salud de la Microred Alca, Arequipa 2021. [Tesis para Bachiller, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio UNAS: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/13452>
- Reyes, M., Téllez, M. y García, J. (2021). El clima laboral: todo un reto en tiempo de crisis. Vinculatégica *EFAN*, 7(1): 342-351. <https://doi.org/10.29105/vtqa7.2-68>
- Revilla, T. (2022). Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción de Usuario Externo en una Clínica de Hemodiálisis en Arequipa, 2021. [Tesis de Maestría en Gerencia en Salud, Universidad Católica de Santa María] Repositorio Institucional UCSM: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12287>
- Rincon, O. & Aldana, L. (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*. 13(2). Universidad Santo Tomás. <https://doi.org/10.15332/24631140.6675>
- Rodríguez, J., y Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilitat d'un qüestionari o escala mitjançant l'SPSS: el coeficient alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1–13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Ruíz, N. (2021). Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi – EsSalud, Lambayeque-Perú, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico] Repositorio Institucional UP: https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1
- Semper, A., Mercader, B., Hernández, A., Álvarez, M., Mestre, V. & Rodríguez, J. (2019). Organizational climate and non-technical competences. Systemic approach and propositions of actions for obstetric emergencies. *Rev Méd Electrón [Internet]*; 41(1):10 p. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=86338&id2=>
- Sánchez, R. y Pérez, I. (2020). Clima organizacional y su abordaje en la salud pública cubana. *Humanidades Médicas [Internet]* .20(3): 689-711. Disponible en: <https://humanidadesmedicas.sld.cu/index.php/hm/article/view/1713>
- Sánchez, P., Hurtado, A., Valverde, O. y Mucha, H. (2023). Toma de decisiones organizacionales en el contexto de la pandemia. Universidad César Vallejo. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*. 7(27). Recuperado de <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/834/1556#:~:te>

xt=La%20toma%20de%20decisiones%20organizacionales%20se%20da%20por%20medio%20de,a%20lo%20que%20se%20necesita.

- Shaikh, A. (2020). Capital and profit. *El trimestre económico*, 87(345), 205-246. Recuperado de Epub .<https://doi.org/10.20430/ete.v87i345.1034>
- Soza, J. y Herrera, M. (2022). El impacto de un programa de capacitación en el clima organizacional de una institución de gestión pública adscrita al Ministerio de Justicia en el Perú. *Gestionar*. 2(2), 74-85. DOI: <https://doi.org/10.35622/j.rg.2022.02.005>
- Sucasaire, J. (2022). Orientaciones para la Selección y el Cálculo del tamaño de la Muestra En Investigación. 1era Edición. Recuperado de http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3096/1/Orientaciones_para_seleccion_y_calculo_del_tama%C3%B1o_de_muestra_de_investigacion.pdf
- Téllez, A. (2018). El clima laboral y la calidad de atención a los pacientes adultos del consultorio externo de medicina general, del Centro de Salud Mala – 2018. [Tesis para optar título profesional, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio Institucional UAP: https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/7175/1/Tesis_climaLaboral_calidad.Atenci%C3%B3n_pacientesAdultos_medicinaGral._centroSalud_Mala.pdf
- Vizoso, C. (2022). Teoría de las Demandas y los Recursos Laborales y bienestar del profesorado. Una revisión sistemática. 51(3), 245-254. Recuperado de <https://doi.org/10.17811/rifie.51.3.2022.245-254>
- Vargas, G. (2021). Aplicación de la teoría Rensis Likert en el clima organizacional de una institución educativa, Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 994-1018. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1558
- Vargas, J. (2022). Clima Organizacional y satisfacción Laboral de los trabajadores de salud de un hospital público de Lima, 2022. [Tesis para optar maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102803/Vargas_CJA-SD.pdf?sequence=4
- Vargas, M. (2022). Clima organizacional de las enfermeras en el contexto de pandemia COVID-19 en un hospital II-1. [Tesis para optar título, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT:

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5471/1/TL_VargasSanchezMerly.pdf

Vivas, R., Pazmiño, J., Caicedo, J., Cepeda, D. y Corro, I. (2022). Questionnaire: Level of knowledge of the urban population about agroecological foods. *Agronomía Mesoamericana*; 34(1), 48359, 2023. Repositorio UCR: <https://doi.org/10.15517/am.v34i1.48359>

Viloria, J., Pertúz, S., Daza, A. y Pedraza, L. (2019). Approach to the organizational climate of health-promoting company. *Rev Cubana Sal Púb [Internet]*. ;45(1). Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2016.v42n1/o9/es/>

ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Clima organizacional y la Demanda de pacientes en el Servicio de Hemodiálisis en un Centro Hospitalario.

Autora: Clara Ysabel Espinoza Sedano

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima Organizacional	Es el comportamiento asumido por los subordinados que depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. (Likert 1961. 1967).	Para su evolución se tendrá en cuenta 4 dimensiones: Variables causales, variables intermedias y variables finales.	Variables causales	- Estructura organizativa y la administrativa	Variable: Cuantitativa Escala: Ordinal Nivel: Politómico Escala de Likert 1= Nunca 2= Casi Nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre
				- Decisiones	
				- Competencias	
			Variables intermedias	- Actitudes	
				- Motivación	
				- Rendimiento	
				- Comunicación	
			Rendimiento percibido	- Toma de decisiones	
				- Cantidad de atención	
				- Tipo de atención	

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Demanda de Pacientes	La demanda por atenciones de salud es consecuencia de la interrelación entre las características de las personas demandantes y los atributos de los proveedores; tales como el trato ofrecido al usuario, tiempos de espera, transporte, experiencia global de la atención, etc. (MINSa, 2002)	Para su evolución se tendrá en cuenta 2 dimensiones: Rendimiento percibido y las expectativas del usuario.	Rendimiento percibido	- Cantidad de atención	Variable: Cuantitativa Escala: Ordinal Nivel: Politómico Escala de Likert 1= Nunca 2= Casi Nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre
				- Tipo de atención	
			Expectativas del usuario	- Grupo poblacional que demanda	

				Rendimiento percibido	- Cantidad de atención de - Tipo de atención	servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario.
Problemas Específicos ¿Cuál es la relación entre las variables causales del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario? ¿Cuál es la relación entre las variables intermedias del	Objetivos Específicos Determinar la relación que existe entre las variables causales del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario. Determinar la relación que existe entre las	Hipótesis Específicos Existe la relación entre las variables causales del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario. Existe la relación entre las variables intermedias del	Variable 2: Demanda de pacientes	Rendimiento percibido Expectativas del usuario	- Cantidad de atención de - Tipo de atención - Grupo poblacional que demanda	Muestra no probabilística Intencional a criterio del investigador. Siendo 80 enfermeras del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario. Técnica de recolección de datos Encuesta Instrumento de recolección de datos Cuestionario sobre clima organizacional y demanda de pacientes.

<p>clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las variables finales del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario?</p>	<p>variables intermedias del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario.</p> <p>Determinar la relación que existe entre las variables finales del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario.</p>	<p>clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario.</p> <p>Existe la relación entre las variables finales del clima organizacional y la demanda de pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro Hospitalario.</p>				<p>Técnica de procesamiento de datos SPSS 25</p> <p>Variable: Clima organizacional: Deficiente Regular Eficiente</p> <p>Variable de Demanda de pacientes: Deficiente Regular Eficiente</p>
--	---	--	--	--	--	--

ANEXO 3
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
 Cuestionario para medir Clima Organizacional y Demanda de
 Pacientes

Clima organizacional y la Demanda de pacientes en el Servicio de Hemodiálisis en un Centro Hospitalario.

Estimados trabajadores:

El motivo de la siguiente encuesta es conocer su opinión respecto al Clima Organizacional y la Demanda de Pacientes del servicio de hemodiálisis en un Centro hospitalario. La información se utilizará para fines meramente académicos. La encuesta es anónima por lo que te invitamos a contestar con sinceridad.

Instrucción: Es importante que sea sincero con sus respuestas y no deje ningún ítem sin responder. Ahora lee atentamente y marca con una (X) la opción de tu preferencia.

1: Nunca

2: Casi nunca

3: Algunas veces

4: Casi siempre

5: Siempre

N°	DIMENSIONES E ITEMS DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL	CUESTIONARIO	ESCALA VALORATIVA				
			1	2	3	4	5
Variables causales			1	2	3	4	5
1.	La estructura organizativa y la administrativa	¿Considera usted que la jefatura tiene una estructura organizacional y administrativa adecuada?					

2.	Decisiones	¿Usted cree que la jefatura toma decisiones apropiadas frente a los conflictos laborales?					
3.	Competencias	¿Usted cree que su jefatura es competente?					
4.	Actitudes	¿Cree usted que en su centro laboral fomentan un clima laboral con actitudes positivas?					
Variables Intermedias			1	2	3	4	5
5.	Motivación	¿Tiene palabras de ánimo cuando se presenta una adversidad?					
6.	Rendimiento	¿Cuándo cometo un error recibo orientaciones de forma adecuada?					
7.	Comunicación	¿Hay una buena comunicación en su equipo de trabajo?					
8.	Toma de decisiones	¿Su equipo reacciona de buena manera ante una situación inesperada?					
Variables Finales			1	2	3	4	5
9.	Productividad	¿Considera usted que la productividad de su centro laboral frente a la atención de pacientes es buena?					

10.	Ganancia	¿Usted cree que las ganancias de su centro de trabajo son acordes a la atención que usted brinda?					
11.	Pérdida	¿Existe una pobre organización en la carga laboral?					

N°	DIMENSIONES E ITEMS DE LA VARIABLE DEMANDA DE PACIENTES CUESTIONARIO		ESCALA VALORATIVA				
	Rendimiento percibido		1	2	3	4	5
1.	Cantidad de atención	¿Usted considera que el número de atención de pacientes (4 pacientes) son adecuadas para cada enfermera?					
2.		¿Cree que la cantidad de atención es insuficiente a la demanda de paciente?					
3.	Tipo de atención	Según la atención de 4 pacientes por enfermera en la sala de tratamientos dialítico, ¿considera usted, que los pacientes delicados deben ser manejados con el resto de los pacientes, para una sola enfermera?					

4.		¿Cree que la demanda de pacientes tiene relación con el tipo de atención que se brinda?					
5.		¿Cree que la demanda de paciente es ocasionada por la gestión administrativa?					
6.		¿Cree que la demanda de paciente es ocasionada porque no se brindó una atención preventiva promocional?					
Expectativas del usuario							
7.	Grupo poblacional específico que demanda	¿Usted cree que ha habido un incremento en el grupo poblacional de este estudio?					
8.		¿Usted cree q la demanda de pacientes es ocasiona porque el centro de hemodiálisis es accesible para la población?					

ANEXO 4

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
<i>Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen</i>	<i>20131257750</i>
Nombre del Titular o Representante legal:	
<i>RED ALMENARA</i>	
Nombres y Apellidos	DNI:
<i>Roxara Pamela Julia Cozar</i>	<i>45494260</i>

Consentimiento:

Da conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal "f" del código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en el cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
<i>Clima organizacional y la Demanda de pacientes en el Servicio de Hemodiálisis en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen - 2023</i>	
Nombre del Programa Académico:	
<i>Programa Académico de Maestría de Gestión Hospitalaria</i>	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
<i>Clara Ysabel Espinoza Sedano</i>	<i>09729137</i>

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: La Victoria, 04/06/2023


Pamela Julia Cozar
 LIC. Boletimera
 C.E.P. 78549

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

ANEXO 5

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LAS VARIABLES

5.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	11

5.2 DEMANDA DE PACIENTES

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	8



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MARIA ROSARIO PALOMINO TARAZONA, 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 LA DEMANDA DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE HEMODIÁLISIS EN UN CENTRO HOSPITALARIO EN LIMA", cuyo autor es ESPINOZA SEDANO CLARA YSABEL, 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, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MARIA ROSARIO PALOMINO TARAZONA DNI: 06835253 ORCID: 0000-0002-3833-7077	Firmado electrónicamente por: MPALOMINOTA el 03-08-2023 14:21:27

Código documento Trilce: TRI - 0638148