



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Clima organizacional y desempeño laboral del personal técnico de enfermería en servicio de medicina de un hospital público, Lima 2023

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

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Huamani Reyna, Erika Melissa (orcid.org/0000-0002-4848-8960)

**ASESORES:**

Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio (orcid.org/0000-0001-6768-381X)

Dra. Julca Vera, Noemi Teresa (orcid.org/0000-0002-5469-2466)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024

### **Dedicatoria**

La presente investigación está dedicada con mucho aprecio a mis padres; Víctor Huamani Oropeza y Dolivetti Reyna Rivera; por las palabras de aliento decada día. Así mismo Con mucha gratitud a mi novio, Andres campos Morzan el apoyo incondicional para seguir superándome día con día profesionalmente.

## **Agradecimiento**

Primeramente, Agradecer a mi casa universitaria; Universidad Cesar Vallejo por todo el apoyo y las facilidades brindadas para lograr culminar la maestría.

Al Director Carlos Homero Otiniano Alvarado, por permitirme aplicar mi instrumento en la institución sin contratiempos y limitaciones.

A mi asesor de tesis Hugo Chumpitaz, por brindarnos todas las facilidades posibles para poder ser realidad la culminación de este estudio.

## Índice contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	10
3.1 Tipo y diseño de la investigación .....	10
3.2 variables y operacionalización .....	11
3.3 Población, muestra y muestreo .....	11
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	12
3.5. Procedimientos .....	13
3.6. Método de análisis de datos .....	13
3.7. Aspectos éticos .....	14
IV. RESULTADOS .....	15
V. DISCUSIÓN .....	24
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES .....	28
REFERENCIAS .....	29
ANEXOS.....	33

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Tabla cruzada V1 clima organizacional *V2 desempeño laboral.....	15
Tabla 2 Tabla cruzada Dimensión Comunicación Interpersonal *V2 .....	16
Tabla 3 Tabla cruzada Dimensión autonomía * V2.....	17
Tabla 4 Tabla cruzada Dimensión Motivación Laboral *V2.....	18
Tabla 5 Prueba de normalidad.....	19
Tabla 6 Hipótesis general .....	20
Tabla 7 Hipótesis específica 1 .....	21
Tabla 8 Hipótesis específica 2 .....	22
Tabla 9 Hipótesis específica 3 .....	23

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b> Esquema del diseño .....	11

## Resumen

La presente investigación plantea como objetivo general determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal técnico de enfermería en el servicio de medicina de un hospital público, Lima 2023. La investigación se fundamenta en un enfoque tipo aplicada con un nivel de investigación descriptivo, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y corte transversal, descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 80 técnicas de enfermería del área de hospitalización de medicina a quienes se les aplicó el cuestionario de 30 ítems, los resultados producto del análisis indican que el 27,5% del personal de enfermería percibió que el clima organizacional es bueno, el 41,3 % un tanto regular y el 31,3% percibió un mal clima en el servicio. En cuanto a la otra variable el 58,8% considera que coexiste un buen nivel de desempeño, el 33,8% considera regular y por último un 7,5% lo percibe como malo. Así mismo se concluyó en cuanto a la prueba del análisis inferencial que existe un nivel de confianza de 95% y significancia de 5% dando a conocer que existe una correlación directa baja que influyen de manera significativa en el desempeño del personal del hospital de Lima, 2023.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño, motivación, satisfacción.

## **Abstract**

The general objective of this research is to determine the relationship between organizational climate and work performance of nursing technicians in the medical service of a public hospital, Lima 2023. The research is based on an applied approach with a descriptive research level, quantitative approach, non-experimental design and cross-sectional, descriptive correlational. The sample consisted of 80 nursing technicians from the medical hospitalization area to whom the 30-item questionnaire was applied. The results of the analysis indicate that 27.5% of the nursing staff perceived that the organizational climate was good, 41.3% somewhat regular and 31.3% perceived a bad climate in the service. Regarding the other variable, 58.8% considered that there was a good level of performance, 33.8% considered it to be regular and 7.5% perceived it as bad. The inferential analysis test concluded that there is a confidence level of 95% and a significance of 5%, showing that there is a low direct correlation that has a significant influence on the performance of the personnel of the hospital in Lima, 2023.

Keywords: Organizational climate, performance, motivation, satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

Considerando en la actualidad que los profesionales sanitarios son el eje en el ámbito hospitalario, merecen acreditarse de las mejores condiciones laborales para mejorar su desempeño y productividad (Mendoza et al., 2022). A nivel mundial, las actividades que ejecutan los enfermeros técnicos dentro de los nosocomios han sido tema de discusión por diversos resultados diferenciados en la calidad de trabajo, por lo cual es imprescindible considerar los aspectos del espacio de trabajo percibibles y el nivel de bienestar frente a su desempeño. Es sobre este último punto que podemos referirnos que tiene gran impacto en las habilidades, por este motivo se busca alternativas que mejoren el entorno del personal de salud para el éxito de los objetivos planteados. Asimismo el nivel de desempeño laboral es clave para el logro de la recuperación de los usuarios convalecientes (Leyva & Napan, 2021). El Organismo de las Naciones Unidas, menciona que se pierde 12 000 millones de días de trabajo debido a problemas mentales como la depresión, ansiedad, inseguridad laboral, control insuficiente en el trabajo, los entornos laborales deficientes originan 15% riesgo de salud mental, por lo cual se deben de tomar medidas de prevención enfocados en mejorar el sistema de organización de toda entidad prestadora de servicios (OMS, 2019). Además, existen precedentes la (ONU, 2018). Presentó un informe, donde una gran masa de trabajadores del sector público presentó reclamos y descargas sobre su descontento al estar en condiciones indignas que los colocaban en un clima desfavorable. La cultura organizacional en países como México, Paraguay, Colombia y Perú es observada desde una percepción dinámica, desde el espacio en donde se desarrollan sus actividades, este se encuentra unificado por factores grupales, individuales y de organización (Gonzales et al., 2021). Las personas están valoradas por su entusiasmo, calidad y productividad en las jornadas, Sin embargo en las investigaciones longitudinales se pudo determinar que la comunicación y la desconfianza entre compañeros deterioran el ambiente laboral es decir a nivel de Latinoamérica existen problemas de insatisfacción, falta de incentivos, escasa

comunicación, solo en algunas el clima organizacional es regular, por lo cual es importante realizar un análisis anual completo que permita estructurar estrategias de plan de mejoras continuas que motiven el talento humano. A nivel nacional, el Ministerio de sanidad en su libro estrategia Nacional sobre la salud 2021 a 2030 indica que existen grandes desafíos donde se busca alinear el desempeño de los trabajadores con las estrategias sanitarias promoviendo el logro de metas y el liderazgo. En relación con este evento nuestro país experimenta una crisis política, social y económica post pandemia afrontando dificultades como la desmotivación y el desinterés, por lo cual es una brecha por mejorar y es propicio realizar estudios de las atmosferas laborales, para mejorar el potencial de los trabajadores, bajo la supervisión de actividades requeridas y estrategias audaces que permitan fortalecer el trabajo en equipo (Salcedo et al., 2021). A nivel local en Lima, indican que el clima organizacional es responsabilidad de los líderes institucionales y se ha observado que las estrategias organizacionales repercuten en la eficacia y eficiencia del desempeño laboral para evitar el ausentismo (Fiallo et al., 2020). En relación con estos enfoques el profesional técnico de enfermería no escapa a esta realidad, ya que de estos factores depende el estado emocional, físico y actitudinal de los enfermeros, lo que representa un eslabón fundamental para el estado de satisfacción individual y colectivo que define la seguridad ejemplar en las labores y las competencias (Alteset et al., 2019). Así mismo es crucial estudiar ambas variables, puesto que su correcto equilibrio refleja la aceleración del proceso de recuperación de los pacientes entre otros resultados de autosuficiencia. Después de mencionar la realidad problemática se plantea la siguiente pregunta general: ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal técnico de enfermería en servicio de medicina de un hospital público, Lima 2023? Se planteó 3 problemas específicos que se ubican en nuestro segundo anexo. Cabe destacar que el presente estudio es importante: A nivel metodológico porque permite conocer los instrumentos de manera específica en las cuales se detallan aspectos para medir las variables, Además, permitirá estudiar y analizar la relación entre las variables, dimensiones que tiene el clima organizacional y desempeño laboral en las

enfermeras técnicas que trabajan en el área de Medicina para proponer nuevos paradigmas. A nivel práctico permitirá desarrollar el potencial y mejorar el desenvolvimiento del personal de salud de dicho hospital con el propósito de reforzar el estado anímico motivando a mejorar la calidad en su desempeño y relaciones interpersonales. Es importante señalar que también ayudará a plantear nuevas soluciones para mejorar la realidad problemática mediante estrategias reales y planes de mejora continua. A nivel teórico, aporta teorías fundamentales y definiciones que son la base de la presente investigación el cual es de gran aporte para el lector y los interesados en la investigación. Finalmente, a nivel social, permitirá que las enfermeras técnicas manifiesten sus necesidades las cuales servirán para realizar planes de mejora continua de esta manera contribuir en el bienestar social. La investigación tuvo como objetivo principal: Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal técnico de enfermería en servicio de medicina de un hospital público, Lima 2023. De igual manera se establecieron los objetivos específicos que se puede visualizar en el anexo 2. Por último, se planteó la hipótesis general: el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal técnico de enfermería en servicio de medicina de un hospital público, Lima 2023; de ella se derivan tres hipótesis específicas que se puede visualizar en anexos.

## II. MARCO TEÓRICO

Ante los desniveles en el performance de las enfermeras técnicas y el impacto perceptual frente al ambiente laboral, se plantean diferentes estudios que abordan el clima organizacional como un foco que potencia la calidad del resultado del personal sanitario, los cuales se detallaran en los siguientes párrafos: un estudio realizado por Melgarejo (2022) en Lima, se estudió la situación laboral que impacta en desempeño de los trabajadores de una organización, donde se aplicó el método de empadronamiento, dos cuestionarios y una escala de mediciones actitudinales, en relación a la prueba estadística fue el alfa de Cronbach, del cual se evidenció que más de la totalidad del personal calificaron la cultura organizacional como regular y el 20% como bueno, Por otro lado respecto a la dedicación laboral el 22% fue malo, concluyéndose que un buen ambiente de trabajo propicia siempre optimizar la circunferencia laboral. Chagray et al., (2020) determinó la percepción de los trabajadores durante sus actividades donde participaron 40 operarios, se utilizó un temario de un total de 32 preguntas afines, donde el 25% expresaron que existe buena cultura organizacional, en tanto el resto percibió que existe un excelente estado organizacional respecto a la segunda variable casi la totalidad demuestran en excelente desempeño laboral mientras que el 17,5% un buen desempeño. Como conclusión existe una correspondencia significativa entre ambas variables que mejora el empeño y compromiso de los asalariados. Campos et al., (2021) reconoció los cambios en los resultados finales del personal de salud en el hospital por problemas de camaradería, la técnica metódica utilizada fue descriptiva, cuantitativa, transversal para 41 profesionales de la salud con 11 años de antigüedad donde más del 50% no reportó crisis, el 71% reportó comunicación favorable, el 73% percibió satisfacción media en sus actividades. Por el cual se traduce que la complacencia laboral es escasa en una organización que no cumple los atributos de habilidades blandas. Ramos (2020) en Huancavelica, determinó la cercanía que existe entre el confort del área laboral y la conducta del profesional del Hospital de Acobamba, tal análisis fue transversal, no experimental y correlacional con 43 profesionales seleccionados de muestra, donde se empleó un cuestionario semi estructurado, se afirma

que estas variables afectan el rendimiento y productividad del personal. Serna & Escobar (2022) analizaron la correlación existente entre ambas variables investigadas, en el cual se contó con 105 profesionales de salud que participaron en la muestra mediante el uso de herramientas dando como resultados que el 68.8% tiene una atmosfera organizacional regular 21.9% alto y 9,5% bajo. Por otro lado, respecto al desempeño el 52,4% fue regular 40,0% alto y 7,6% bajo. Por lo cual se puede decir que existe un ambiente y desempeño medido. Por último, Menera y Zevallos (2022) establecieron la conexión de las variables en estudio en el servicio del Centro Quirúrgico, donde se utilizó la metodología deductiva, hipotético de tipo cuantitativo, correlacional, de diseño transversal no experimental, La muestra fue constituida por licenciadas de enfermería y 30 técnicas de enfermería. En donde se encontró alta confiabilidad sobre el uso de los instrumentos los cuales son importante para plasmar la percepción sobre sus emociones en el área laboral. A nivel internacional se mencionarán a continuación los principales aportes: Penachi (2019), realizó un artículo en Chile, donde describió la correlación entre las variables investigadas del Instituto nacional de defensa civil donde se utilizó el análisis de información en una muestra de 196 colaboradores a los, donde 66 contratados indicaron que casi siempre existe relación directa entre las variables analizadas. Así mismo, 46 indicaron que casi siempre y siempre existe relación directa y finalmente 33 mencionaron que casi siempre y algunas veces existe relación directa entre estas, Teniendo como conclusión que hay un mayor rendimiento del personal de salud si existe armonía, solidaridad y valores, ya que esto permite motivar las actividades propuestas a diario en el trabajo. Paredes y Quiroz (2021), en su artículo, determinaron la relación de las variables dependiente e independiente en estudio de los operarios de las principales tiendas ecuatorianas su metodología fue aplicada, cuantitativa no experimental, de diseño transversal donde participaron 379 empleados en la muestra se aplicó una encuesta de 55 preguntas, donde se concluyó que es una necesidad brindar herramientas adecuadas donde los sistemas tecnológicos y mecánicos faciliten el logro de objetivos personales y colectivos. Zapata (2020) realizó un estudio donde busco analizar la conexión entre las variables de estudio en el personal de enfermería, el método empleado fue descriptivo

correlacional de diseño transversal y enfoque cuantitativo con 46 enfermeros, donde la mitad de los profesionales de enfermería evaluaron el clima organizacional como adecuado y el 2,2% como inadecuado. En referencia al ejercicio laboral más del 70% expreso alta satisfacción laboral y el 17,4% una moderada satisfacción laboral. En este sentido se concluye que a mayor operatividad organizacional mejor será el desempeño mostrado. Ponce y Gómez (2021). Realizaron un artículo en Ecuador, para analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de comerciantes, la metodología aplicada fue el diseño experimental, transversal en un estudio de campo donde participaron 35 personas, concluyendo que para la gran mayoría influye la cultura, creencias, ritos, etc. del equipo para lograr el dinamismo grupal, por lo cual es importante precisar las falencias y realizar la retroalimentación. Mendoza et al (2022). En su artículo publicado en Colombia, analizó la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en las prácticas empresariales, La técnica metódica empleada fue la descriptiva correlacional, en una muestra de 75 empleados y practicantes, donde se pudo distinguir que el 80% percibe que la buena comunicación, el buen trato favorecen un adecuado desempeño laboral. Por ello, se concluye que existe una relación fuerte en ambas variables investigadas. A continuación, se presentan las principales tendencias sobre las variables en estudios: El clima organizacional surgió en sector privado al notar cambios favorables en la calidad de producción y la rentabilidad, ha sido útil mostrar interés en la evolución y crecimiento de las organizaciones exitosas para tener una guía que respalde el planeamiento de funciones a corto y largo plazo de las directivas ejecutoras de distintas compañías (Adriazola et., al 2019). Para comprender esto es importante contar con una base de saberes primarios administrativos el cual inicio en 1911 con Frederick Taylor donde se hizo énfasis a enfoques que deben considerarse en las distintas jerarquías ocupacionales, teniendo en cuenta cuatro principios: división del trabajo, selección del personal, capacitación y cooperación (Iglesias et al., 2020). Seguidamente podemos referir la ley de las relaciones humanas, fue respaldada por Münsterberg y Elton Mayo, donde atribuyen a las relaciones interpersonales como la llave para el triunfo de las instituciones, teniendo en cuenta la motivación, dinámica grupal, comunicación y liderazgo. Ambas teorías fueron

de gran aporte, sin embargo, con la colaboración de Rensis Likert, se consideró habilidades de comportamiento, evaluaciones conductuales y cumplimiento de normas institucionales (Iglesias et al., 2020). Más adelante surge la teoría del desarrollo organizacional en 1962, donde Bedkhard y Likert, en conjunto con Lewin, propusieron la triada persona-organización-ambiente. La cual otorgó importancia a las fuerzas de las relaciones interpersonales (Iglesias et al., 2020). Por ende, Considerando las principales teorías podemos decir que los colaboradores serán destacados y de excelencia dependiendo los incentivos laborales, el ambiente que les rodea, la remuneración, la buena relación con sus compañeros, liderazgo, con el favor de las expectativas cumplidos según los estándares ofrecidos. (Pérez, 2023). El clima organizacional es una forma subjetiva en el cual la percepción compartida entre los colaboradores se apoya de las condiciones generales que aportan las instituciones para lograr sus competencias (Rivera., 2019). Podemos definir como clima organizacional la atmosfera que comparte una sociedad, el cual se modifica según las crisis administrativas y coyunturales. Con todo esto es necesario comprender los movimientos, normas, y protocolos brindados por la gerencia. Es necesario trabajar de manera permanente en aspectos como la comunicación, dirección, conflicto de grupos, temas de identificación y la misión de la institución, para mejorar la eficiencia de la gestión del cambio (Segredo, 2016). Considerando las dimensiones del clima organizacional mencionaremos las principales definiciones: Dimensión 1: La comunicación interpersonal, es un proceso de intercambio de códigos, donde es indispensable que existan elementos: la fuente, el decodificador, la señal, y el decodificador (Lazo., 2023). Es un dote afiliativo y racional del hombre que aparece como una necesidad para intercambiar ideas de acuerdo con las experiencias desarrolladas en un contexto (Fonseca, 2008). En otras palabras, esta dimensión abarca un aspecto innato que es la comunicación por el cual el hombre comparte datos que le resultan apropiados para satisfacer sus necesidades básicas. Dimensión 2: La autonomía, se define como un principio y virtud, donde se encuentra la participación de la moral, el cual se activa por intereses particulares y motivos subjetivos (Ruiz., 2021). En otros términos, esta dimensión se refleja en los principios y revela la iniciativa individual. Dimensión 3: Motivación laboral, se

define como la disposición para iniciar algo, donde se satisface de manera condicionada al empleador y/o usuarios (Robbins, 2008). Dicho de otro modo, esta dimensión es un suceso completamente voluntario, donde es notable las ganas de culminar una tarea como parte de incentivo propio. Al mismo tiempo la motivación busca influenciar en la conducta, para trabajar de manera eficiente en un entorno recurrente (Stoner y Freeman, 1996). Para definir desempeño laboral se puede describir como el conjunto de comportamientos vigilados por los jefes y son importantes para la culminación de sus funciones. Por consiguiente, se considera que el desempeño es la fortaleza más grande que pueden brindar los empleados a una compañía (Pacheco., 2020). Naturalmente, también se define como la manera en que cada colaborador aporta cambios favorables en el área de trabajo y de esa manera permite lograr los objetivos de manera eficaz para su organización. Para poder delimitar cuáles son los componentes que permiten el cumplimiento de un buen desempeño se debe evaluar la creatividad, interés, presentación personal, actitud cooperativa, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo (Valle., 2020). Finalmente es importante señalar que esto se basa en las habilidades que poseen los colaboradores están vinculados con el ambiente y repercuten de manera positiva o negativa las buenas relaciones. Además, es importante realizar evaluaciones identificando el potencial humano, seleccionando quienes están preparados para un ascenso, rotación y mejorar los incentivos con estímulos de productividad (Ruiz., 2021). Inmediatamente, es importante mencionar en este aspecto las teorías del desempeño laboral: esto se relaciona al disfrute y goce que se siente después de haber culminado una tarea planteada. Según la teoría de ajuste en el trabajo está centrada entre el sujeto y el ambiente el cual es un proceso dinámico. Teniendo en cuenta los principales conceptos y referencias sobre el desempeño laboral, se describen las dimensiones que conforman dicha variable: Dimensión 1: productividad laboral, comprende la productividad obtenida y el uso adecuado de tácticas para generar utilidades y rentabilidad (Santoyo., 2022). En este sentido, hablar sobre este término hace referencia a la utilización de los insumos, siendo esto una medida de eficiencia para transformar los recursos. Dimensión 2: eficacia, está vinculada con propuestas diseñadas para cumplir con la misión de cualquier institución prestadora de



servicios. Es decir, la eficacia sería la situación en el cual alcanzamos los objetivos trazados dentro de una entidad (Andrade, 2019). Dimensión 3: eficiencia, es el empleo óptimo de los elementos aprovechables (Chiavenato, 2010). Esto quiere decir que consiste en la obtención de mayores logros utilizando los recursos primarios. Por último, ayuda a consignar el cumplimiento de los objetivos diseñados sin implicar el costo asociado (Koontz y Wehrich, 2001).

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Tipo aplicada, porque el problema específico es conocido por el investigador centrándose en la búsqueda de conocimientos para nutrir el desarrollo científico y cultural de los temas tratados. Por esta razón, va dirigida a brindar soluciones concretas mediante actividades precisas a fin de mejorar las exigencias sociales (Maldonado, 2023). Del mismo modo el nivel de investigación de acuerdo a su ámbito es descriptivo, busca especificar propiedades importantes del presente estudio para medir ambas variables, dimensiones y comportamientos. Además, el investigador puede elegir entre ser un observador o un participante y debe utilizar criterios sistemáticos para describir los fenómenos y su relación (Guevara, Verdesoto y Castro, 2023). Con todo esto, busca describir la situación en una circunstancia temporal y espacial. Finalmente, el enfoque es cuantitativa, porque representa un conjunto de datos obtenidos en un tiempo y espacio real donde ocurre los fenómenos a estudiar respaldados con información estadística (Cabrera, 2023).

##### **3.1.2 Diseño de Investigación**

Utilizó un diseño no experimental, descriptivo correlacional es transversal. Porque las variables de estudio no se manipulan deliberadamente, no se regulan las condiciones de los eventos solo son observados en la realidad (Álvarez, 2020).

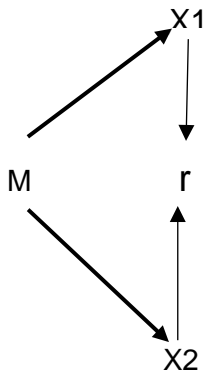


Figura 1. Esquema del diseño (Álvarez, 2020).

M= muestra

X1= 1°variable: Clima organizacional

X2= 2°variable: Desempeño laboral

R: relación entre las variables

### 3.2 variables y

#### operacionalización

##### Definición conceptual

V. 1: Clima organizacional, es una manera subjetiva en la cual existe una percepción compartida entre colaboradores el cual se apoya de condiciones generales que adoptan las empresas para lograr sus fines (Quinto, 2020).

V. 2: Desempeño laboral, es la variable que permite que los recursos humanos cumplan con las exigencias. En otras palabras, es el grado que tienen los empleados de demostrar sus habilidades, estrategias, y conocimientos para cumplir con sus responsabilidades (Pacheco, 2020).

##### Definición operacional

El clima organizacional, contiene 3 dimensiones (la comunicación interpersonal, autonomía y motivación) con 12 indicadores ,15 preguntas de tipo ordinal, tres escalas malo, regular y bueno.

El desempeño laboral, contiene 3 dimensiones (la productividad laboral, eficacia y eficiencia), con 12 indicadores ,15 preguntas de tipo ordinal, tres escalas malo, regular y bueno.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población

Se considera de este modo a una asociación de elementos, que analizan las variables (Condori, et al., 2022). La población total del grupo en estudio del hospital es de 300 enfermeras técnicas del área de hospitalización en medicina de dicho nosocomio.

#### 3.3.2 Muestra

Es un fragmento de la población universal seleccionada para realizar procedimientos de estudio el cual será representativa (Sucasaire, 2022). Por otra parte, la muestra fue seleccionada por conveniencia el cual da un total de 80 enfermeras técnicas asistenciales del área de hospitalización de medicina. La muestra seleccionada fue por conveniencia la cual permite seleccionar elementos alcanzables que deseen ser incluidos en el estudio.

**Criterios de inclusión:** Todas las enfermeras técnicas asistenciales que están rotando en el servicio de medicina con un tiempo mayor de 3 meses con régimen de cas reasignado, que haya firmado el consentimiento para la ejecución de la investigación.

**Criterios de exclusión:** técnicas asistenciales de enfermería que laboran en otros servicios excepto pabellón de medicina general, personal de vacaciones o licencia personal ausente por enfermedad o lesiones graves, personal con régimen de cas regular o nombrado.

#### 3.3.3 Muestreo

Es el desarrollo que permite analizar la muestra representativa la cual será elegida bajo criterios y características peculiares (López, 2021). Además, es de tipo no probabilístico porque no se ejecutó pruebas estadísticas para la obtención de la muestra. Puesto que dependen del criterio del investigador (Hernández et al., 2021).

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Las enfermeras técnicas asistenciales del servicio de medicina de un hospital público de Lima, 2023.

### **3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

La presente investigación empleará para medir ambas variables la encuesta y el cuestionario. La encuesta generalmente se utiliza como una herramienta para recolectar y registrar datos. Por otro lado, el cuestionario implica consignar preguntas en torno a un tema específico para valorar información. De igual forma, el pliego de preguntas es una herramienta que se tiene utilidad para registrar o medir contextos, se realiza de manera estructurada para estandarizar el procedimiento de la investigación (Sánchez, 2022).

#### **Validación y confiabilidad del instrumento**

Los instrumentos aplicados se obtuvieron de investigaciones preliminares validados por (Martínez, 2019), por lo que se adecuaron a nuestra investigación y unidad de estudio. Dicha validación fue distribuida a expertos de especialidad lo cual indicaron que el instrumento es aplicable para las variables estudiadas.

#### **Confiabilidad**

Se refiere al grado de certeza por el cual eleva la calidad del estudio (Briones, 2017). Además, la congruencia del cuestionario está patrocinada por el resultado logrado en el alfa de Cronbach, el cual es fiable, para ambas variables, se obtuvo un valor de 0.864 y 0.873, por lo que se concluye que es un instrumento resulta fiable y consistente.

### **3.5. Procedimientos**

Solicitamos a nuestra escuela de posgrado el formato de autorización firmada, la carta firmada fue presentada ante el nosocomio de salud para realizar el estudio. Después de contar con la autorización se procedió con la aplicación del instrumento. Los participantes completaron la información solicitada y

según cada ítem. su aplicación tuvo una duración de minutos; se organizó la información de una matriz mediante la hoja de cálculo.

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

A terminó de poder elaborar, clasificar y codificar las cifras de la presente investigación, fue necesario tabular la información y realizar la representación gráfica de las cifras reclutadas mediante tablas, gráficos y resumen. Igualmente fue importante utilizar el sistema operativo de Microsoft Excel 2013 para la creación de gráficos y barras además para concretar la premisa, se manejó el sistema estadístico de las ciencias sociales n°26 y las medidas estadísticas del nivel de significancia.

### **3.7. Aspectos éticos**

La realización de cuya información tiene la intención de mantener la confidencialidad en los trabajadores que participen, por ende, garantizar la veracidad de la información obtenida, se respetara el reglamento de ética de la institución responsable bajo principios de las buenas prácticas en investigación. Tomando en cuenta así mismo principios de ética de Autonomía, beneficencia no maleficencia, y justicia, ya que los enfermeros (as) técnicos (cas) tienen la decisión abierta de participar de manera responsable respetando los derechos de autor. Se respetó la autoría de todas las fuentes consultadas mediante el uso del Apa 7.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivos

Tabla 1

*Tabla cruzada V1 clima organizacional \*V2 desempeño laboral*

		V2				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
V1	Malo	Recuento	3	10	12	25
		% del total	3,8%	12,5%	15,0%	31,3%
	Regular	Recuento	3	10	20	33
		% del total	3,8%	12,5%	25,0%	41,3%
	Bueno	Recuento	0	7	15	22
		% del total	0,0%	8,8%	18,8%	27,5%
Total	Recuento	6	27	47	80	
	% del total	7,5%	33,8%	58,8%	100,0%	

Se interpreta que el 27,5% acentúan que el clima organizacional es bueno; el 41,3% lo estima como regular y el 31,3% como malo. Así mismo, el 58,8% de enfermeras técnicas piensan que el desempeño laboral es bueno; el 33,8% lo estima como regular y 7,5 % de enfermeras técnicas lo asigno como malo.

Tabla 2

*Tabla cruzada Dimensión Comunicación Interpersonal \*V2*

			V2			
			Malo	Regular	Bueno	Total
D1	Malo	Recuento	3	9	11	23
		% del total	3,8%	11,3%	13,8%	28,7%
	Regular	Recuento	1	8	21	30
		% del total	1,3%	10,0%	26,3%	37,5%
	Bueno	Recuento	2	10	15	27
		% del total	2,5%	12,5%	18,8%	33,8%
Total	Recuento	6	27	47	80	
	% del total	7,5%	33,8%	58,8%	100,0%	

El 33,8% evidencia que la comunicación interpersonal es bueno; el 37,5% lo estima como regular y el 28,7% como malo. Así mismo, el 58,8% de enfermeras técnicas piensan que el desempeño laboral es bueno; el 33,8% lo estima como regular y 7,5 %de enfermeras técnicas lo asignó como malo.



Tabla 3

*Tabla cruzada Dimensión autonomía \* V2*

		V2			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
D2	Malo	Recuento	3	10	16	29
		% del total	3,8%	12,5%	20,0%	36,3%
	Regular	Recuento	3	14	22	39
		% del total	3,8%	17,5%	27,5%	48,8%
Total	Bueno	Recuento	0	3	9	12
		% del total	0,0%	3,8%	11,3%	15,0%
		Recuento	6	27	47	80
		% del total	7,5%	33,8%	58,8%	100,0%

El 15,0% perciben que la autonomía es bueno; el 48,8% lo estima como regular y el 36,3% como malo. Así mismo, el 58,8% de enfermeras técnicas piensan que el desempeño laboral es bueno; el 33,8% lo estima como regular y 7,5 % de enfermerastécnicas lo estimo como malo.

Tabla 4

*Tabla cruzada Dimensión Motivación Laboral \*V2*

			V2			
			Malo	Regular	Bueno	Total
D3	Malo	Recuento	3	7	3	13
		% del total	3,8%	8,8%	3,8%	16,3%
	Regular	Recuento	3	13	29	45
		% del total	3,8%	16,3%	36,3%	56,3%
	Bueno	Recuento	0	7	15	22
		% del total	0,0%	8,8%	18,8%	27,5%
Total	Recuento	6	27	47	80	
	% del total	7,5%	33,8%	58,8%	100,0%	

El 27,5% afirman que la motivación Laboral es bueno; el 56,3% lo estima como regular y el 16,3% como malo. Así mismo, el 58,8% de enfermeras técnicas piensan que el desempeño laboral es bueno; el 33,8% lo estima como regular y 7,5 % de enfermeras técnicas lo considero como malo.

## Análisis estadístico inferencial

Tabla 5

### *Prueba de normalidad*

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
V1	,104	80	,033
V2	,147	80	,000

Como  $p < 0,05$  Rechazamos la  $H_0$  y acepto la  $H_a$ , es decir, los datos no tienen unadistribución normal; por lo tanto, emplearemos estadística no paramétrica.

Tabla 6

*Hipótesis general*

		<b>Correlaciones</b>	
		V1	V2
V1	Correlación de Rho de Spearman	1	,286*
	Sig. (bilateral)		,010
	N	80	80
V2	Correlación de Rho de Spearman	,286*	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	80	80

se determinó una correlación Directa baja de Rho de Spearman de 0,286, acorde con el reconocimiento de Hernández y Fernández (2018); por ende, validando la hipótesis principal.

Tabla 7

*Hipótesis específica 1*

<b>Correlaciones</b>			
		V2	D2
V2	Correlación de Rho de Spearman	1	,227*
	Sig. (bilateral)		,042
	N	80	80
D2	Correlación de Rho de Spearman	,227*	1
	Sig. (bilateral)	,042	
	N	80	80

El estadístico arribo una correlación Rho de Spearman de 0,227 se estableció una correlación directa moderada acorde al reconocimiento de Hernández y Fernández(2018); por tanto, validando la primera hipótesis específica.

Tabla 8

*Hipótesis específica 2*

		<b>Correlaciones</b>	
		V2	D1
V2	Correlación de Rho de Spearman	1	,032
	Sig. (bilateral)		,781
	N	80	80
D1	Correlación de Rho de Spearman	,032	1
	Sig. (bilateral)	,781	
	N	80	80

Existe una correlación Rho de Spearman de 0,032, como resultado una correlación directa baja acorde al reconocimiento de Hernández y Fernández (2018); validandola segunda hipótesis específica.

Tabla 9

*Hipótesis específica 3*

		<b>Correlaciones</b>	
		V2	D3
V2	Correlación de Rho de Spearman	1	,315**
	N	80	80
D3	Correlación de Rho de Spearman	,315**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	80	80

Se finalizó una correlación Rho de Spearman de 0,315 originando una correlación directa baja acorde al reconocimiento de Hernández y Fernández (2018); validandola tercera hipótesis específica.

## V. DISCUSIÓN

Una vez culminado los análisis estadísticos descriptivos e inferenciales. Comparamos nuestros resultados con los informados con investigaciones anteriores. La tabla 1, evidencio el 27,5% del personal de enfermería percibió que el clima organizacional como bueno, el 41,3 % un tanto regular y el 31,3% percibió un mal clima en el nosocomio. Además, en cuanto a la otra variable el 58,8% considera que coexiste un buen nivel de desempeño, el 33,8% considera regular y por último un 7,5% se percibe como un nivel malo. Así mismo se concluyó en cuanto a la prueba del análisis inferencial que existe un nivel de confianza de 95% y significancia de 5% dando a conocer que existe una correlación directa baja o significativa entre ambas variables, según la prueba estadística de Pearson con un valor de 0,286. Por tanto, nuestra investigación contrasta con el estudio de Penachi (2019) concluyó que existe una correlación directa entre ambas variables en estudio de manera significativa relacionados con la gestión institucional. Chagray et al., (2020) determinó la percepción de los trabajadores durante su actividad, donde el 25% expresaron que existe buena cultura organizacional, en tanto el resto percibió que existe un excelente estado organizacional respecto a la segunda variable casi la totalidad demuestran en excelente desempeño laboral mientras que el 17,5% un buen desempeño. Iglesias et al., (2020), concluyó que las relaciones interpersonales es la llave para el triunfo de las instituciones, teniendo en cuenta la motivación, dinámica grupal, comunicación y liderazgo. Ambas teorías fueron de gran aporte, sin embargo, con la colaboración de Rensis Likert, se consideró habilidades de comportamiento, evaluaciones conductuales y cumplimiento de normas institucionales Campos et al., (2021) reconoció los cambios en los resultados finales del personal de salud metódica donde más del 50% no reportó crisis, el 71% reportó comunicación favorable, el 73% percibió satisfacción media en sus actividades, También se asemeja con la tesis de Serna et.,al (2022) donde se concluyó que existe relación directa entre sus variables y dimensiones con una rho de 0,283. Tenemos a Mendoza et al (2022). se pudo distinguir que el 80% percibe que la buena comunicación, el buen trato



favorecen un adecuado desempeño laboral. Por ello, se concluye que existe una relación fuerte en ambas variables investigadas. También esta Ramos (2020), se afirma que estas variables afectan el rendimiento y productividad del personal. Continuando existe una semejanza con la investigación de Paredes y Quiroz (2021) donde se concluyó que existe relación significativa entre las variables y donde se precisa que las condiciones adecuadas para los colaboradores facilitan el logro de los objetivos. Según las bases teóricas de Valle et., al (2019) este marco tiene como ejes al sujeto y el trabajo los cuales son denominados un proceso dinámico que dependen de estímulos extrínsecos que vendrían a ser elementos aprovechables para la organización hospitalaria de las enfermeras. Por otro lado, Weihrich (2004) sostuvo que para lograr un óptimo desempeño satisfactorio debe existir un disfrute y gozo al terminar las tareas de rutina, así mismo se distingue la gestión del cambio para potencializar estas variables. En relación al objetivo específico 1, se concluyó que se percibe que la comunicación interpersonal es buena con un 33,8%, un 37,5% regular y el 28,7% malo, estimando que se posee un desempeño laboral alto. Nuestra investigación contrasta con la tesis de Heredia (2020) donde la dimensión de relaciones interpersonales del desempeño laboral estimado fue alta con un 51,3%, Medio 32,1% y 16,7% bajo. También esto se apoya en la teoría de Certo (1984) en el cual precisa que la comunicación interpersonales un elemento indispensable para la negociación y codificación durante el desempeño laboral. Pérez (2023). Concluyo que la percepción compartida entre los colaboradores se apoya de las condiciones generales que aportan las instituciones para lograr sus competencias. En relación al objetivo específico 2, se arribó que existe relación directa moderada entre el clima organizacional dimensión autonomía para la toma de decisiones y desempeño laboral en el hospital donde el 15% lo considero bueno, 48,8% regular y 36,3 malo con una estima alta sobre el desempeño laboral representado en un 58,8%. Por otro lado, la tesis de Méndez (2020) difiere de nuestra investigación ya que no existió relación significativa entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral con una correlación de Pearson menos

de 0,05. En el hospital las enfermeras son colaboradoras y son flexibles a los cambios adaptables. Así mismo esta dimensión para Kant (2008) se define como una virtud que trasciende los motivos subjetivos ligados a buscar la independencia selectiva con la participación moral con afinidad a las convicciones durante el desempeño. Según el objetivo específico 3, se concluyó respecto a la dimensión motivación laboral que el 27,5% lo percibe como bueno, el 56,3% como regular y 16,3% como malo. Así mismo 58,8% se considera en un nivel de desempeño alto. Además, este estudio coincide con la tesis de Zapata (2022) donde la motivación fue adecuada con un 76% como un factor de desarrollo en el desempeño de la organización considerados como actos y actitudes de gran aporte. Esto puede fortalecerse con la teoría de Robbins (2008) quien resalta esta dimensión como la disposición que satisface de manera condicionada al empleado y los jefes inmediatos. Valle (2020). Finalmente es importante mencionar que esto se enfoca en las habilidades que poseen los colaboradores están relacionados con el ambiente y reflejan de manera positiva o negativa las buenas relaciones. Además, es importante realizar evaluaciones identificando el potencial humano, seleccionando quienes están preparados para un ascenso, rotación y mejorarlos incentivos con estímulos de productividad. El presente estudio, de diseño correlacional, permitió determinar la relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional en una institución de salud, por lo cual deben ser abordados para futuras investigaciones en relación a las variables implicadas.

## VI. CONCLUSIONES

### **Primera:**

Los resultados permiten concluir que la variable clima organizacional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de las enfermeras técnicas del servicio de medicina (Rho de Spearman = 0,286).

### **Segunda:**

Según el primer objetivo específico del estudio, los resultados permiten concluir que la dimensión autonomía para la toma de decisiones se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de las enfermeras técnicas del servicio de medicina (Rho de Spearman = 0,227).

### **Tercera:**

Con referencia al segundo objetivo específico, se logró determinar los resultados permiten concluir que la dimensión comunicación interpersonal se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de las enfermeras técnicas del servicio de medicina (Rho de Spearman = 0,032).

### **Cuarta:**

Por último, con referencia al tercer objetivo específico, se llegó a la conclusión que la dimensión motivación se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de las enfermeras técnicas del servicio de medicina (Rho de Spearman = 0,315).

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Se pide a la directiva del órgano ejecutor que evalúe constantemente los logros de las metas organizacionales de acuerdo al desempeño laboral de las enfermeras técnicas con el propósito de optimizar acciones y programas de mejora continua, Por ello es conveniente programar estrategias transversales que se encarguen de la retroalimentación.

### **Segunda:**

Se sugiere incluir al resto del equipo en consensos destinados a mejorar los resultados y el grado de satisfacción para incidir en las capacidades autónomas en la toma de decisiones, para acceder al discernimiento y las habilidades ligadas al criterio asertivo

### **Tercera:**

Se propone a la directora que educa a los profesionales con temas de la comunicación, empatía, habilidades blandas para las técnicas de enfermería, los cuales reforzara las relaciones interpersonales favoreciendo el desempeño labora

### **Cuarta:**

Finalmente, se recomienda que la directiva del órgano ejecutor brinde incentivos por resultados logrados al personal destacado y capacitaciones constante sobre motivación personal y profesional con la finalidad de optimizar la satisfacción de los trabajadores durante su jornada.

## REFERENCIAS

- Altez, E., & Arias, L. (2019). Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018. [Tesis de grado]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS E.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Alfaro, C., & Mallma, M. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral del profesional de enfermería del hospital nacional Daniel Alcides Carrión 2022". [Tesis maestro en gerencia en salud]. Universidad Nacional del Callao. <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7947/TESIS%20-%20ALFARO-MALLMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amaguaña-Quezada, J., Ramón-Ramón, D., Matamoros-Tinoco, Ch. & Borja-Berrones, D., (2023). Organizational Climate and Job Satisfaction Factors, and Influence on Administrative Secretaries. 593 Digital Publisher CEIT, 1(1), PP. 687-699. [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/1351/1866](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1351/1866)
- Ángel-Salazar, E., Fernández-Acosta, C., Santes-Bastián, M., Fernández-Sánchez, H., & Zepeta-Hernández, D. (2020). Organizational climate and job satisfaction in health workers, 17(3), 273-283. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>
- Bayser, S. (2022). Motivation and work performance in the nursing staff of a public institution of the Autonomous City of Buenos Aires. salud, Ciencia y Tecnología. Disponible en: <https://doi.org/10.56294/saludcyt202212>
- Bazalar Paz, M. A., & Choquehuanca Saldarriaga, C.A. (2022). Organizational climate and job satisfaction of the workers of the National University of Callao. Revista de investigación científica y tecnológica Llamkasum, 1(2), 3051. <file:///D:/Descargas%20de%20chrome/DialnetClimaOrganizacionalYSatisfaccion LaboralDeLosTrabaj-8090253.pdf>

- Brito-Carrillo, Clara, Pitre-Redondo, Remedios, & Cardona-Arbeláez, Diego. (2020). Organizational climate and its influence on the performance of employees in a service company. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148.  
<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-141.pdf>
- Cantú, Norma S., Pedraza, Norma A., & Madero, Sergio M. (2023). Relationship between work environment, satisfaction, commitment, and performance of human capital in a higher education campus. *Formación Universitario*, 16(4), 11-20. <https://dx.doi.org/10.4067/s0718-50062023000400011>
- Carrión, B., Córdova, A., Ponce, R., & Espinoza, T (2022). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en instituciones de salud del Perú. 2(1), 1-2.  
<https://doi.org/10.53673/th.v1i5>
- Castro, S. (2021). Relationship between work environment and job satisfaction in public and private organizations. [Tesis de Licenciatura], Universidad de Lima.  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13192/Castro\\_Veiga.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13192/Castro_Veiga.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R. y Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de administración*, 2(1), 21-29.  
<https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S165949322020000200003&script=sci>
- Flores Tang, J. P., & Delgado Bardales, J. M. (2022). Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2021. *Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 634-647.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2608](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2608)
- Guerra, F., Lama, R., Guerra, M. y Elera, R. (2022). Clima organizacional del personal de salud y satisfacción de usuarios atendidos por Servicio de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) en el contexto COVID-19, Piura 2021. *Revista Horizonte médico*, 23 (1), 143. <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v38n2/1561-2961-enf-38-02-e5154.pdf>

- Guerrero, F., Neira, L. y Vásconez, H. (2019). Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA, IV(1), 1-14.  
<file:///C:/Users/ERIKA/Downloads/DialnetClimaOrganizacionalEnEIDesempenoLaboralDeLasInsti-7440799.pdf>
- Goicochea, D. (2019). the organizational climate Laboral performance of the personnel of the human resources area. case: international outsourcing, 2(2), 1-14.  
[https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global\\_Business/article/view/1566/2240](https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global_Business/article/view/1566/2240)
- González, J., Ramírez, R., Terán, N. y Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. Revista Científica Multidisciplinar, 5(2), 1-14.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/318/414>
- Hernández González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. Revista Cubana de Medicina General Integral, 37(3), 1-3.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864212520210003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864212520210003)
- Huaita, D. and Luza, F., (2018). The labor climate and job satisfaction in the teaching performance of public educational institutions. INNOVA Research Journal, 3(81), 271-286.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25788/DELSI%20MARIELA%20HUAITA%20ACHA%20Y%20FREDDY%20LUZA%20CASTILLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huari, R. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Consultora y Constructora CMAR S.A.C en el año 2019. [Tesis de licenciatura]. universidad científica.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13392/1/IV\\_CE\\_308\\_TE\\_Huari\\_Chavez\\_2023.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13392/1/IV_CE_308_TE_Huari_Chavez_2023.pdf)
- Iglesias, A., Torres, J. y Mora, Y. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. Medisur [revista en Internet]. 2019 [citado 2020 Abril 20];17(4):[aprox. 7 p.]. Disponible en:  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2019/msu194m.pdf>

Iglesias A, Torres J. (2018). An approach to organizational climate. Revista Cubana de Enfermería, 34(1),1257.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086403192018000100016&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403192018000100016&lng=es&tlng=es).

Lázaro, G., & Isla, E. (2021). "Clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital regional de ica, diciembre 2020". [Tesis de licenciatura]. Universidad autónoma de ica.

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1104/1/Endreina%20Desiree%20Yassdey%20Isla%20Santos.pdf>

Lourdes Lisseth León González Alex Elías Paredes Capristano, (2021). "estudio del clima laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de las empresas privadas. una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 5 años", [Tesis de licenciatura]. universidad del norte.

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14592/Leon%20Gonzalez%20Lourdes%20Lisseth%20-%20Paredes%20Capristiano%20Alex%20Elias\\_parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14592/Leon%20Gonzalez%20Lourdes%20Lisseth%20-%20Paredes%20Capristiano%20Alex%20Elias_parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Leyva cubillas, L.L. & Napan Yactayo, A.C. (2021). Organizational climate and its influence on the work performance of workers. Revista Científica de la UCSA, 8(2),3-12. [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2409-87522021000200003](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522021000200003)

Medina Pariente, N. M., & Heredia Llatas, F. D. (2022). Work environment in public health servers in Latin America. A literary review. 19(1), 55-68.

[http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S222640002023000100055&lang=es](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S222640002023000100055&lang=es)

Mendoza, J., Burbano, V. y Mendoza, H. (2021). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). Revista Información Tecnológica, 33(6), 157-166.

<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v33n6/0718-0764-infotec-33-06-157.pdf>



- Mendoza, J., Burbano. and Mendoza, H. (2022). Relationship between organizational climate and work performance: study focused on the LAEMCO business laboratory in Tunja (Colombia, Revista información tecnológica, 33(6), 157-166. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071807642022000600157&script=sc\\_artt\\_ext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071807642022000600157&script=sc_artt_ext)
- Ministerio de salud (2022). Estrategia nacional de salud para los objetivos sanitarios. Menssage Producciones Ltda. <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2022/03/Estrategia-Nacional-de-Salud-2022-MINSAL-V8.pdf>
- Moza, D., & Rojas, J. (2019). Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del hospital nacional arzobispo Loayza Lima 2018. [tesis de licenciatura]. Universidad Peruana de las Américas. <https://core.ac.uk/download/544273228.pdf>
- 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. <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v8n2/2409-8752-ucsa-8-02-3.pdf>
- Organización mundial de La salud (2022). La salud mental en el trabajo. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work#:~:text=Datos%20y%20cifras&text=A%20nivel%20mundial%2C%20se%20estima,a%C3%B1o%20en%20p%C3%A9rdida%20de%20productividad>.
- Palma, J.B., Sangama, C.N. and Pacheco, I.B. (2022). organizational climate and labor performance in latin american public companies. Rev. Horizonte Empresarial, Vol. 10(1), 229-237. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/2488/2932>
- Paredes Floril, P.R., & Quiroz Diaz, J.G. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. Revista san Gregorio, 1(46), 80-95. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2608](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2608)
- Penachi valle, N. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. Revista Gestión en el Tercer Milenio. 22(44), 85-93. [file:///C:/Users/ERIKA/Downloads/60354%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ERIKA/Downloads/60354%20(1).pdf)

- Pérez castillo, L. A. (2023). Importancia del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores”. [Tesis de Licenciatura]. universidad Galileo. <http://biblioteca.galileo.edu/tesario/bitstream/123456789/1546/1/LITA15011684%20Luis%20Alfonso%20P%c3%a9rez%20Castillo.pdf>
- Pino, E., Granja, A. y Niño, Y. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. Revista dominio de las ciencias, 7(4), 23-3. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2079/4353>
- Ponce Ponce, L.E. & Gómez García, S.L. (2021) Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. Revista ciencias económicas y empresariales, 7(2), 1129-1154. <https://www.dominiodelasciencias.com/index.php/es/article/view/1851>
- Quintana-Atencio D, Tarqui-Mamani C. (2021). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Arch Med (Manizales) 2020; 20(1):123-2. DOI: <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Quipo, A. (2019). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la Microred de yanatile 2017 [ tesis de maestría], universidad nacional de san Antonio abad del cusco. <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/430>
- Ramos Huamán, I. (2020) Clima organizacional y desempeño laboral de trabajadores del hospital provincial de Acobamba, Huancavelica 2018. [tesis de maestría]. Universidad Nacional de Huancavelica. <https://repositorio.unh.edu.pe/items/7a6562c3-6b75-4c7b-8294-6cca322611e6>
- Rojas Livia, S. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. Revista Peruana de Ciencias de la Salud, 1(4), 191-196. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/RPCS/article/view/28e/102>

- Salcedo, R., Calderón, A., Guerra, J. y Chávez, R. (2021). El clima organizacional y desempeño laboral en la gestión de instituciones públicas en Perú. *Revista maestro y sociedad*, Vol. especial, No. 2021, PP. 130-141. <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5452/5158>
- Serna, S., & escobar, I. (2023). clima organizacional y desempeño laboral del profesional de salud del talavera, Apurímac, 2022. [tesis de maestría]. Universidad del callao. <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7827/TESI-SERNA-ESCOBAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rosales, N., Cortez, D., & López, D. (2018). Ambiente laboral y su relación con el desempeño de los profesionales de enfermería en los servicios cerrados del Hospital Alfredo Italo Perrupato. [Tesis de licenciatura]. universidad de cuyo. <https://bdigital.uncu.edu.ar/12782>
- Soto, J., Ortega, A., Huapalla, B. y Abarca, Y. (2022). Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. *Revista Cubana de enfermería*, 38(2),1-14. <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v38n2/1561-2961-enf-38-02-e5154.pdf>
- Torres Salazar, K. (2019). clima laboral en enfermeras y técnicos de enfermería de un hospital nivel II-1 de es salud de la ciudad de Chiclayo, setiembre a diciembre, 2017. [tesis de licenciatura]. universidad católica santo toribio de Mogrovejo. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1860/1/TL\\_TorresSalazarKellie.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1860/1/TL_TorresSalazarKellie.pdf)
- Urbano Broncano, S. (2018). Working Environment and employee's job performance at Local Administration of Water Resource in Huaraz. *Revista Aporte Santiaguino*, 11(1), 167-180. <https://doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>.
- Verona, M.J. (2022). Aspectos del Clima Laboral que pueden influir en la Práctica Enfermera, según la percepción del personal de Enfermería, en un Hospital Público, ubicado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, República Argentina, en el año 2020. [Tesis de maestría]. universidad Maimonides. <https://zenodo.org/records/5875045>

Zapata carranza, A.C. (2022). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital Público. [tesis de Maestría]. Universidad Autónoma de San Luis de Potosí. <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7491/TesisM.FEN.2022.Clima.Zapata.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zárate Yance,S, (2019). “clima laboral y su efecto en el desempeño laboral de los trabajadores”, [tesis de grado], universidad del norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15184/Z%c3%a1rate%20Yance%2c%20Sara.pdf?sequence=9&isAllowed=y>

Zevallos Gallardo, S.E. (2023) Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de centro quirúrgico de un hospital nivel III Lima 2023. [tesis de licenciatura]. universidad Norbert winer. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8391>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento	Niveles y Rango
Clima organizacional	Conjunto de percepciones y características susceptibles a ser medidas dentro de una institución (Solis, 2021).	Cuestionario para medir las percepciones del clima organizacional	Comunicación interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canales de comunicación</li> <li>• Relación interpersonal</li> <li>• Comprensión de los mensajes</li> </ul>	1,2,3,4 5	LIKERT	Cuestionario	Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Nunca (5)
			Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• En el puesto desempeñado</li> <li>• Conocimientos de las exigencias del puesto</li> <li>• Horario</li> <li>• Responsabilidad del personal</li> </ul>	6,7,8,9,10			
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios</li> <li>• Remuneración</li> <li>• Aspiraciones de superación del personal</li> <li>• Ambiente laboral</li> </ul>	11,12,13,14,15			
Variable dependiente desempeño laboral	Es la forma en que los empleados realizan sus actividades laborales para alcanzar los objetivos organizacionales (De la Cruz y Huamán, 2015).	Cuestionario para medir el desempeño laboral	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de producción</li> <li>• Cumplimiento de metas del trabajador</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> </ul>	1,2,3,4 y 5	LIKERT	Cuestionario	Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Nunca (5)
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad del trabajo realizado</li> <li>• Metas logradas</li> <li>• Cumplimiento de tareas designadas</li> <li>• Nivel de conocimientos del trabajador referente a su puesto de trabajo.</li> </ul>	6,7,8,9,10			
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de conocimientos técnicos del trabajador</li> <li>• Liderazgo del trabajador</li> <li>• Cooperación</li> <li>• Nivel de adaptación a cambios</li> </ul>	11,12,13,14,15			

## Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Metodología
¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal técnico de enfermería en servicio de medicina de un hospital público, Lima 2023?	Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal técnico de enfermería en servicio de medicina de un hospital público, Lima 2023.	el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal técnico de enfermería en servicio de medicina de un hospital público, Lima 2023.	<b>Variable 1:</b> Clima organizacional  <b>Dimensiones:</b> Comunicación interpersonal Autonomía Motivación	Tipo: Aplicada  Enfoque: Cuantitativo  Método: Hipotético (deductivo)  Nivel: Descriptivo correlacional  Diseño: No experimental de corte transversal
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		
¿De qué manera la comunicación interpersonal se relaciona con el desempeño laboral del personal técnico de enfermería en servicio de medicina de un hospital público, Lima 2023?	Determinar de qué manera la comunicación interpersonal se relaciona con el desempeño laboral del personal técnico de enfermería en servicio de medicina de un hospital público, Lima 2023	La comunicación interpersonal se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal técnico de enfermería en servicio de medicina de un hospital público, Lima 2023.	<b>Variable 2:</b> desempeño laboral  <b>Dimensiones:</b> Productividad Eficacia Eficiencia	
¿De qué manera la autonomía para tomar decisiones se relaciona con el desempeño laboral del personal técnico de enfermería en servicio de medicina de un hospital público, Lima 2023?	Determinar de qué manera la autonomía para la toma de decisiones se relaciona con el desempeño laboral del personal técnico de enfermería en servicio de medicina de un hospital público, Lima 2023	La autonomía para la toma de decisiones se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal técnico de enfermería en el servicio de medicina de un hospital público, Lima 2023		
¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral del personal técnico de enfermería en servicio de medicina de un hospital público, Lima 2023?	Determinar de qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral del personal técnico de enfermería en el servicio de medicina de un hospital público, Lima 2023	La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal técnico de enfermería en el servicio de medicina de un hospital público, Lima 2023.		

### Anexo 3. Instrumentos

#### Cuestionario para clima Organizacional

Estimado trabajador el presente cuestionario constituye un instrumento básico para recoger opiniones sobre el clima organizacional.

**Instrucciones:** Solicito su colaboración en contestar todas las preguntas marcando con ( X) la opción que considere es la respuesta, no existen respuestas buenas ni malas.

La información suministrada **será confidencial** y se utilizará únicamente para efectos de esta investigación. Se le ruega no dejar ninguna pregunta sin contestar. Se agradece su valiosa colaboración.

Escala de Likert:				
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

DIMENSIONES /ITEMS		Escala de valoración				
VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL		5	4	3	2	1
<b>COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b>						
1	¿Para Ud. Existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?					
2	¿Para Ud. los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?					
3	¿Ud. Entiende los mensajes que se da dentro de la organización?					
4	¿Su conocimiento le proporciona ayuda en su comunicación dentro de la organización?					
5	¿Para Ud. el organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la organización?					
<b>AUTONOMIA PARA LA TOMA DE DESICIONES</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
6	¿Ud. Toma decisiones en su puesto de trabajo?					
7	¿Ud., es responsable en el trabajo que realiza?					
8	¿Ud., conoce las exigencias del trabajo?					
9	¿El horario de trabajo le permite desarrollarse en su trabajo?					
10	¿La estructura organizacional le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?					
<b>MOTIVACION LABORAL</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
11	¿Para Ud. los beneficios de salud que brinda la organización son adecuadas?					
12	¿Ud. está de acuerdo con la asignación salarial?					
13	¿Sus aspiraciones se ven prosperas por la política de la organización?					
14	¿El medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?					
15	¿El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es un tiempo suficiente para Ud.?					

## Cuestionario de desempeño laboral

Estimado trabajador el presente cuestionario constituye un instrumento básico para recoger opiniones sobre el desempeño laboral.

**Instrucciones:** Solicito su colaboración en contestar todas las preguntas marcando con ( X) la opción que considere es la respuesta, no existen respuestas buenas ni malas.

La información suministrada **será confidencial** y se utilizará únicamente para efectos de esta investigación. Se le ruega no dejar ninguna pregunta sin contestar. Se agradece su valiosa colaboración.

Escala de Likert				
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

DIMENSIONES/ITEMS		Escala de valoración				
		5	4	3	2	1
<b>VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>						
1	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?					
2	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?					
3	¿Su nivel de producción es acorde a lo que esta establecido por las políticas de la entidad?					
4	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?					
5	¿Ud. Contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización ?					
<b>EFICACIA</b>		5	4	3	2	1
6	¿Ud. Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
7	¿Ud. Cumple con las tareas asignadas?					
8	¿Ud. Conoce las funciones que se desarrollan en su puesto de trabajo?					
9	¿Ud. Logra desarrollar su trabajo con calidad?					
10	¿? Ud. logra realizar las actividades le han asignado?					
<b>EFICIENCIA LABORAL</b>		5	4	3	2	1
11	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
12	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
13	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?					
14	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
15	¿Ud. Cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?					





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Clima organizacional y desempeño laboral del personal técnico de enfermería en servicio de medicina de un hospital público, Lima 2023", cuyo autor es HUAMANI REYNA ERIKA MELISSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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 Completa 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, 27 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO <b>DNI:</b> 15434903 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6768-381X	Firmado electrónicamente por: HCHUMPITAZC el 05-01-2024 15:38:18

Código documento Trilce: TRI - 0709445