



**Universidad César Vallejo**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Clima organizacional y desempeño laboral en el personal asistencial  
del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024**

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

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

**AUTORA:**

Pisfil Chafloque, Juana Iris ([orcid.org/0009-0003-8349-8659](https://orcid.org/0009-0003-8349-8659))

**ASESORAS:**

Mg. Becerra Castillo, Zoila Paola ([orcid.org/0000-0001-9533-5150](https://orcid.org/0000-0001-9533-5150))

Dra. Diestra Cueva, Elizabeth Teresa ([orcid.org/0000-0002-4321-0759](https://orcid.org/0000-0002-4321-0759))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BECERRA CASTILLO ZOILA PAOLA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024", cuyo autor es PISFIL CHAFLOQUE JUANA IRIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 04 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BECERRA CASTILLO ZOILA PAOLA DNI: 40144875 ORCID: 0000-0001-9533-5150	Firmado electrónicamente por: ZBECERRA el 04-08- 2024 03:57:47

Código documento Trilce: TRI - 0847168



## Declaratoria de originalidad de la autora



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PISFIL CHAFLOQUE JUANA IRIS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima organizacional y desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
JUANA IRIS PISFIL CHAFLOQUE DNI: 43665482 ORCID: 0009-0003-8349-8659	Firmado electrónicamente por: JPISFILCH1486 el 04- 08-2024 20:05:38

Código documento Trilce: TRI - 0847169

### **Dedicatoria**

A mis abuelos en el cielo a quienes extraño con todo mi corazón y sé que me guían y bendicen todos los días, a mi hijo por ser paciente estos meses de estudio y por ser mi motor en todo momento, a mis padres por apoyarme y escucharme en mis momentos difíciles al realizar este trabajo, a mi esposo porque a pesar de quejarse de no estar presente en las actividades con nuestro hijo; entendió hasta el final, y mis hermanos por su apoyo durante este tiempo de aprendizaje, pero sobre todo a uno de ellos mi hermano Denny sin el esto no sería posible.

### **Agradecimiento**

A la Sra. Patricia mi jefa, colega, amiga por su dirección y entrega al orientar mi camino hacia el aprendizaje, a mis asesores de la Universidad Cesar Vallejo por ser guías, por corregir nuestros errores y hacer que llegue a culminar mi estudio de investigación, a mis amigos de aula y de trabajo por su apoyo y constante motivación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad de la autora	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	13
III. RESULTADOS	16
IV. DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	33
ANEXOS	39

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Caracterización de la variable clima organizacional y sus dimensiones	16
Tabla 2 Caracterización de la variable desempeño laboral y sus dimensiones	17
Tabla 3 Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral	18
Tabla 4 Relación entre el clima organizacional y la motivación	19
Tabla 5 Relación entre el clima organizacional y la responsabilidad	20
Tabla 6 Relación entre el clima organizacional y el liderazgo en equipo	21
Tabla 7 Relación entre el clima organizacional y el desarrollo profesional	22

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diseño del estudio.....	13



## Resumen

El trabajo de investigación ha abordado el Objetivo de desarrollo sostenible Salud y bienestar, asimismo, tuvo como objetivo identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024. El tipo de investigación fue básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La población estuvo compuesta por 120 miembros del personal asistencial y la muestra por 100, mismos que respondieron a la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. En lo concerniente a los resultados descriptivos de clima organizacional ha presentado mayor concentración en el nivel alto con el 58%, seguido del nivel medio con el 42%; en atención al desempeño laboral, ha presentado mayor concentración en el nivel alto con el 68%, seguido del nivel medio con el 32%. En cuanto a los resultados inferenciales, la prueba de hipótesis arrojó la significancia igual a 0, valor inferior a 0.05, razón por la cual, se aceptó la hipótesis planteada y Rho de Spearman proporcional a 0.646. Concluyendo así con la existencia de una relación positiva y moderada entre el clima organizacional y desempeño laboral en el personal del hospital del Callao del año 2024.

***Palabras clave:*** Organización, productividad laboral y motivación.

## **Abstract**

The research work has addressed the Sustainable Development Goal Health and well-being, and also aimed to identify the relationship between the organizational climate and work performance in the healthcare staff of the Callao Rehabilitation Hospital, 2024. The type of research was basic, quantitative approach, non-experimental, correlational and cross-sectional design. The population was made up of 120 members of the healthcare staff and the sample was made up of 100, who responded to the survey technique and questionnaire instrument. Regarding the descriptive results of organizational climate, it has presented greater concentration at the high level with 58%, followed by the medium level with 42%; In terms of job performance, it has presented greater concentration at the high level with 68%, followed by the medium level with 32%. Regarding the inferential results, the hypothesis test showed significance equal to 0, a value less than 0.05, which is why the proposed hypothesis was accepted and Spearman's Rho proportional to 0.646. Thus concluding with the existence of a positive and moderate relationship between the organizational climate and work performance in the staff of the Callao hospital in the year 2024.

**Keywords:** Organization, work productivity and motivation.

## I. INTRODUCCIÓN

El estudio contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 3: Salud y bienestar, ya que para asegurar una vida sana y promover el bienestar de todas las personas, tanto jóvenes como mayores, es esencial investigar el clima y el desempeño laboral. En el presente caso, los factores mencionados tienen un impacto directo en la calidad de la atención prestada al paciente. Bajo esta perspectiva, resulta crucial comprender el comportamiento de las variables en el entorno psicológico en el que se efectúan las funciones laborales, incluyendo las relaciones interpersonales, comunicación interna, resolución de conflictos, liderazgo y motivación; además, un ambiente laboral positivo fomenta la productividad, reduce el estrés y aumenta la satisfacción de los empleados, lo cual, a su vez, mejora la atención al paciente.

A nivel mundial en un centro de salud en México, se encontró que, un alto porcentaje de empleados experimentaba un ambiente de trabajo desfavorable, lo que contrastaba con niveles relativamente bajos de satisfacción ocupacional, evidenciando así la estrecha conexión entre un clima organizacional negativo y el cumplimiento gremial (Iglesias et al., 2020). Por otro lado, un estudio comparativo del ambiente organizativo entre hospitales de alta complejidad en Ecuador encontró que, aunque los hospitales públicos tenían una percepción del clima organizacional superior a los privados, ambos tipos de establecimientos valoraban aspectos como la cooperación y la estimulación del personal, siendo sumamente cruciales para el logro de metas (Bustamante et al., 2020).

En cuanto al contexto nacional, Barboza et al. (2021) revelaron que el 60% de los operarios de una empresa tienen una percepción negativa del clima organizacional, esto se debe a que consideran insatisfactorios aspectos como la dirección, el desarrollo profesional y personal, la identificación con la empresa, las condiciones laborales y la estabilidad en el empleo. Asimismo, el estudio llevado a cabo por Cárcamo (2021) reveló que el 62% de los empleados mostraban un nivel de motivación reducido. Desde otra perspectiva, Bravo (2020) identificó en una ciudad de la selva, una problemática en la que los empleados reportan deficiencias en la comunicación interna, baja productividad y decisiones tomadas sin consulta, lo que evidencia una situación preocupante en las

organizaciones.

A nivel local, se ha identificado que, en hospitales del Callao, hay deficiencias y limitaciones en el desempeño laboral, dado que, no se ofrecen incentivos motivacionales ni se valora adecuadamente el trabajo, lo que genera estrés y desmotivación, afectando tanto la productividad como el cumplimiento de los objetivos del hospital y la calidad prestación de servicios a los usuarios (Trujillo y Quispe, 2021). Por otro lado, se han registrado casos en los que trabajadores de las ciencias biomédicas mencionan una sobrecarga de funciones, impactando negativamente en la ejecución de sus responsabilidades y provocando agotamiento mental y físico, asimismo de una falta de identificación con la institución (Zinelli, 2022). Es menester precisar que, existe una alta demanda laboral con horarios rotativos complicados de aceptar, lo que conduce a una baja realización del trabajo.

Para abordar esta situación, se formuló la problemática: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024? Siendo los específicos: i) ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la motivación en el personal asistencial del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024?; ii) ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la responsabilidad en el personal asistencial del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024?; iii) ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el liderazgo en equipo en el personal asistencial del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024?; iv) ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la formación profesional de población asistencial del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024?

El estudio se justifica teóricamente con el fin de contribuir al óptimo entendimiento de la interrelación entre las variables y dimensiones, proporcionando aportes específicos para el centro de salud, además de contar como base a estudios recabados de alta calidad. Se justifica de una manera práctica por la necesidad de identificar las características de la segunda variable y cuáles son los más afectados dentro del entorno de trabajo, lo cual permite proponer mejoras en dicho clima. La justificación metodológica asegura la elección de una metodología que cuente con instrumentos

validados y altamente confiables, los cuales puedan ser empleados en investigaciones futuras. La justificación social radica en la ayuda para verificar los diferentes factores que se vinculan considerablemente con las variables y así lograr establecer una serie de recomendaciones.

Se ha planteado, como objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024. Como objetivos específicos: i) Determinar la relación entre el clima organizacional y la motivación en el personal asistencial del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024; ii) Determinar la relación entre el clima organizacional y la responsabilidad en el personal asistencial del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024; iii) Determinar la relación entre el clima organizacional y liderazgo en equipo en el personal asistencial del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024; iv) Determinar la relación entre el clima organizacional y la formación profesional en el personal asistencial del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024.

Se plantea como hipótesis general: Existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024. En cuanto a las hipótesis específicas: i) Existe relación significativa entre el clima organizacional y la motivación en el personal asistencial del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024; ii) Existe relación significativa entre el clima organizacional y la responsabilidad en el personal asistencial del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024; iii) Existe relación significativa entre el clima organizacional y el liderazgo en equipo en el personal asistencial del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024; iv) Existe relación significativa entre el clima organizacional y la formación profesional en el personal asistencial del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024.

El estudio de las variables ha sido abordado por especialistas en todo el mundo destacando Ortega Galarza et al. (2024) quienes efectuaron un estudio para señalar la vinculación entre el clima y desempeño laboral de colaboradores del sector público en Ecuador. Para alcanzar los resultados esperados, los autores seleccionaron el enfoque

numérico, además, el diseño correlacional; aplicando cuestionarios cerrados a 64 individuos. Como principales hallazgos señalaron que, el 53% de trabajadores percibía muy mal clima organizacional, 12.5% nivel regular y solamente el 4.7% un nivel óptimo; en atención a la segunda variable, el 64% señaló bajo desempeño laboral, 28.1% nivel regular y únicamente el 7.8% el nivel óptimo. Como resultado inferencial han obtenido la cifra Rho de Spearman 0.712. Como conclusión han establecido la vinculación positiva y alta entre las variables previamente presentadas.

En México, los especialistas Rojas et al. (2022) efectuaron un amplio constructo científico con el fin de medir la interrelación entre clima organizacional y liderazgo de expertos en enfermería. Los autores consideraron pertinente aplicar el estudio de enfoque numérico, también de diseño transversal y no experimental; aplicando cuestionarios a la muestra compuesta por 138 sujetos. Como principales hallazgos descriptivos señalaron que predominaba el estilo de liderazgo participativo con el 44%, seguido del liderazgo directivo con 32%, liderazgo persuasivo con 22% y el restante percibió el liderazgo delegativo; como hallazgo inferencial señalaron el valor Rho de Spearman 0.094. Como conclusión señalaron que, los resultados presentados permiten a las instalaciones orientar las políticas de recursos humanos de enfermería y fortalecer el liderazgo con un clima organizacional positivo y saludable para lograr el mejor desempeño y ganar premios por la calidad de la atención de enfermería.

En Ecuador, Pino Loza et al. (2021) efectuaron un constructo científico con el fin de medir la conexión entre el clima y el desempeño organizacional de especialistas en las ciencias biomédicas de un establecimiento de salud. La metodología selecta ha sido de tipo básico, además de considerar al enfoque numérico, para alcanzar los resultados ha sido necesario aplicar un par de cuestionarios a 30 colaboradores. Como hallazgos principales determinaron que el 43% de encuestados determinaron que el clima les permite desarrollar sus funciones de manera adecuada, mientras el 43% precisó contar con un óptimo desempeño laboral. Como conclusión han establecido que ambas variables al obtener resultados semejantes mantenían una relación directa.

En Irán, Yusefzadeh y Nabilou (2020) han sido responsables de un estudio con el fin de medir la relación entre ambiente y desempeño laboral de trabajadores del rubro salud. Los autores consideraron pertinente seleccionar al enfoque numérico, también al diseño no experimental; por lo cual, aplicaron un par de cuestionarios con preguntas cerradas a 35 trabajadores. Como principales hallazgos obtuvieron el valor Rho de Spearman 0.641 entre las variables; además del valor -0.44 entre percepción emocional y desempeño; entre otras cifras alarmantes. Como conclusión han señalado que, de implementarse estrategias en bien del fortalecimiento del ambiente, mejoraría también el desempeño laboral.

En Uganda, Agaba et al. (2020) realizaron un arduo constructo científico con el fin radical de establecer la vinculación entre el ambiente laboral y el desempeño de los profesionales de la salud. Los investigadores consideraron pertinente al enfoque numérico, además del diseño no experimental, por lo cual, 122 sujetos de muestra respondieron a un par de cuestionarios. Como principales hallazgos señalaron que ambas variables mantienen una relación baja por el valor Rho de Spearman 0.11; también, el valor 0.218 entre desempeño y ambiente físico; asimismo, señalaron el valor 0.221 entre desempeño y ambiente psicosocial; además, 0.147 entre desempeño y conciliación laboral; entre otras cifras alarmantes. Como conclusión expusieron que, las variables y dimensiones mantenían un valor de vinculación positivo y bajo.

En adelante se expone los principales antecedentes nacionales, en Lima, Mujica (2023) efectuó un estudio para contribuir con las ciencias de la salud, con el fin de medir la conexión entre el clima y el desempeño de trabajadores de un centro hospitalario. El autor consideró pertinente seleccionar al enfoque cuantitativo, también, el diseño no experimental; aplicando cuestionarios cerrados a 96 prestadores de servicio. Como resultados descriptivos indicaron que el 52% percibe un clima organizacional favorable, 35% nivel regular, 11% muy favorable y 2% desfavorable; prosiguiendo con la variable desempeño laboral, el 56% consideró la escala media y el 44% nivel alto; como resultado inferencial establecieron la cifra R 0.843. Como conclusión expusieron los buenos índices reflejados, además de la relación auténtica.

En Iquitos, Flores y Delgado (2022) elaboraron un artículo científico con el fin trascendental de medir la vinculación entre clima y desempeño laboral. Los autores consideraron pertinente el enfoque cuantitativo, además de no manipular los datos; aplicando cuestionarios a 60 trabajadores. Como hallazgos determinaron que el 83% consideraba que el clima organizacional aún tiene mucho que mejorar, además, el 49% estableció que su desempeño era regular; como resultado inferencial señalaron la cifra Rho de Spearman semejante a 0.692. Como conclusión determinaron que la percepción de los trabajadores se ha concentrado en el nivel regular, debiendo adoptar estrategias para mejorar los resultados.

En Piura, Zeta Vite et al. (2020) efectuaron un constructo científico con el objetivo de establecer la vinculación entre el estilo de liderazgo y clima organizacional. Valiéndose del enfoque numérico, diseño transversal, para alcanzar los resultados aplicaron cuestionarios a 52 trabajadores. Como hallazgos descriptivos señalaron que el 54% percibe el nivel regular de liderazgo, 22% nivel bueno, 17% deficiente 7.7% muy deficiente; continuando con la variable clima organizacional el 48% apreciaba el nivel regular, 35% nivel bueno, 13% deficiente y 4% muy deficiente; como hallazgos inferenciales señalaron el valor R 0.759 entre las variables. Por último, han planteado como conclusión la relación positiva entre las variables previamente señaladas.

En el contexto local han destacado Chagray et al. (2020) quienes efectuaron un trabajo de índole científica con el fin de medir la conexión entre desempeño laboral y clima organizacional. Para cumplir con la meta, los autores han seleccionado una metodología de tipo básica, además del diseño no experimental; requiriendo de la aplicación de 397 cuestionarios. Como principales descubrimientos señalaron que el 72% percibía el nivel de clima bueno, mientras el otro 28% nivel excelente; continuando, con la variable desempeño, el 83% apreciaba el nivel excelente mientras el 17% nivel bueno; los resultados inferenciales arrojaron el valor R 0.511. Para terminar, como conclusión plantearon la relación positiva y media.

Olivera et al. (2021) efectuaron un arduo estudio con el fin de establecer la interrelación entre el clima y el desempeño laboral. Los autores requirieron del enfoque



numérico o estadístico y diseño relacional, aplicando cuestionarios a 80 trabajadores. Como principales hallazgos determinaron que el 56.3% apreciaba un nivel muy adecuado, el 41% nivel adecuado, y el 2.5% nivel inadecuado; en mérito a la segunda variable, el 46.3% consideraba el nivel adecuado, 43.8% muy adecuado, 5% nivel regular, igual que el nivel inadecuado. Como prueba de hipótesis obtuvieron el valor Sig. 0 por intermedio de la prueba estadística Chi cuadrado. Como conclusión establecieron una relación pura y alta entre las variables previamente presentadas.

En atención a la primera variable clima organizacional, desde la perspectiva de los especialistas Maja y Tjaša (2021) se define como la apreciación que los colaboradores tienen del lugar donde laboran desde una perspectiva basada en actitudes y valores. De acuerdo Trentin (2023) la teoría que sustenta el clima organizacional se centra en el entorno creado y percibido por los trabajadores dentro de la organización, que se ve influenciado por las condiciones en las que trabajan, mediante un proceso interactivo con la estructura organizativa de la empresa, este entorno se manifiesta a través de variables que afectan la convicción, la participación y la eficacia, que se define como la disposición individual.

Adicional a lo expuesto, la teoría de Litwin y Stringer (como citaron Espíritu y Castro Llaja, 2020) proporciona un marco para comprender el clima como un cúmulo de impresiones que tienen los empleados de una empresa, estos aspectos son visibles, medibles y observables por los propios prestadores de servicio que coexisten en ese lugar. La teoría sugiere que factores situacionales inciden considerablemente en la conducta, que incluyen la estructura organizativa, la responsabilidad individual, las recompensas, el riesgo, el nivel de interacción interpersonal, el apoyo mutuo, los estándares de desempeño y la gestión de conflictos; además, aborda la identificación del empleado con la empresa.

La teoría de los dos factores de Herzberg ha sido abordada por De Meneses (2022) indicando que los factores motivacionales a diferencia de los factores de higiene se centran en el contenido del trabajo y el potencial de crecimiento personal; señalando que quienes realmente motivan a sus empleados a trabajar duro y mejorar su

desempeño. Los autores han establecido que la teoría brinda a los empleados más responsabilidad y autonomía proporcionar oportunidades para el desarrollo y crecimiento profesional, además, implementar sistemas de recompensa y reconocimiento del desempeño; por lo cual, rediseñar el trabajo para hacerlo más desafiante e interesante; lo que significa que es necesario considerar ambos factores para incrementar la motivación y el compromiso con el trabajo.

Pasqualini et al. (2021) ha destacado a la teoría del campo de Lewin, misma que proporciona un marco conceptual valioso para comprender el clima organizacional; señalando que dentro de un campo existen fuerzas positivas y negativas que atraen o repelen a los individuos y determinar su comportamiento; lo que puede incluir factores como liderazgo, comunicación, reconocimiento y oportunidades de desarrollo. Por lo expuesto reconocer que el clima organizacional no es estático, sino un ámbito dinámico en el que múltiples variables interactúan para influir en los puntos de vista y comportamientos de los empleados, entender que, para cambiar el clima, se requiere cambiar las fuerzas que lo componen, fortaleciendo las fuerzas positivas y debilitando las negativas.

Desde la perspectiva de Castillo (2020) el clima organizacional se puede medir con cinco dimensiones: La primera dimensión es la autorrealización, según Maslow (como se cita en Martínez et al., 2020) esta sigue una estructura piramidal jerárquica que busca alcanzar objetivos individuales de cada persona. Según Peixoto y Muniz (2022) la dimensión cuenta con dos indicadores: Las actividades que logran la mejora, siguiendo la referencia de Maslow, abarcando un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, conductuales y personales, tanto en el ámbito familiar, social como laboral; fomentando el avance al reconocer tanto la valoración de los directivos por su estatus y reputación como la importancia de la confianza en sí mismo, la competencia y la libertad del trabajador en su labor.

Respecto a la segunda dimensión el involucramiento laboral, desde el punto de vista de Maja y Tjaša (2021) conlleva el interés, la dedicación y la identificación del empleado con su trabajo y empresa, lo que incluye la participación activa para

incrementar trascendentalmente la calidad del servicio, destacando la importancia del compromiso del personal para la eficacia global, lo que abarca tres aspectos: el compromiso con la institución, resolución de decisiones y la cooperación laboral. El compromiso implica la voluntad de permanecer en la organización y sentir orgullo por ella. Estas decisiones son las sucesiones de elegir entre opciones para alcanzar objetivos, mientras que la cooperación laboral involucra a individuos con habilidades similares trabajando juntos bajo liderazgo (Bracarense et al., 2022).

También la tercera dimensión la supervisión, consiste en un proceso esencial liderado por individuos capacitados y éticos, ya sean internos o externos a la organización, su ejecución implica evaluar el desempeño de los empleados, utilizando datos y herramientas para determinar su funcionalidad, así como el logro de metas y también los requerimientos identificados en los trabajadores (Penz et al., 2022). Incluyendo tres indicadores: el jefe, quien es el responsable administrativo de la organización; la evaluación de tareas, que determina el desempeño laboral con el cumplimiento de las tareas laborales del trabajador; y el reconocimiento laboral, que impacta en la satisfacción y comodidad del trabajador (Ramírez, 2020).

Asimismo, la cuarta dimensión comunicación, resulta esencial en las empresas para lograr los objetivos corporativos, una comunicación efectiva con el público facilita abordar desafíos, mantener relaciones saludables y alcanzar alto desempeño laboral (Peruzzo et al., 2020). Se han definido indicadores según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2020) el acceso a datos promueve la libertad de expresión, el segundo indicador es la calidad, que facilita el intercambio de información, además, la claridad de la información es esencial para que los empleados comprendan los mensajes e instrucciones dentro de la organización y el principio del formulario.

De igual forma la quinta dimensión condiciones laborales, se define por agentes internos como los factores higiénicos incluyen instalaciones, ambiente laboral, condiciones físicas, salario, prestaciones sociales y liderazgo, por otro lado, los factores motivacionales vinculados con las responsabilidades del puesto, generando satisfacción

y contribuyendo a la productividad laboral (Jiang y Fu, 2021). Abarca varios indicadores: Los programas laborales, que establecen las políticas de tiempo laboral siendo necesarios para la producción, y las remuneraciones, asociadas al trabajo profesional y la dedicación del empleado, que requiere el cumplimiento de jornadas establecidas (Melo et al., 2020).

Del mismo modo, con la segunda variable desempeño laboral, según Fogaça et al. (2021) consiste en un impulsor del crecimiento en las corporaciones, por lo que es crucial promover y estimular entre los empleados para lograr los objetivos empresariales. El desempeño puede ser medido a través de métodos aplicados a la mayoría de los trabajadores de una organización, permitiendo obtener información sobre las habilidades que se están aprovechando o identificar si algún empleado ya no está alineado con los objetivos corporativos (Lourenção et al. 2021).

Según Sotelo (2023) no existen teorías claramente definidas sobre el desempeño laboral, por lo que, Cambell desarrolló su propio modelo y una taxonomía de factores incluyendo tareas específicas del puesto, esfuerzo, comunicación, disciplina personal, desempeño en equipo y supervisión. Este modelo es aplicable a varios puestos. La evaluación del desempeño puede realizarse para cada empleado bajo la supervisión del empleador. Todo proceso de evaluación de desempeño debe avalar, según Chiavenato (2011) un clima laboral adecuado, responsabilidad, establecer objetivos y el aprendizaje, facilitando oportunidades de progreso o crecimiento profesional.

La teoría de las necesidades ha sido abordada por Bohórquez et al. (2020) como un enfoque psicológico en el entorno laboral para mejorar su desempeño y bienestar; basándose en la idea de que las personas representan un conjunto de necesidades básicas que debe satisfacer para poder desarrollar su potencial y alcanzar la realización personal, en este sentido, se han identificado diferentes tipos de necesidades. En primer lugar, existen necesidades fisiológicas; además, existen necesidades de seguridad relacionadas con la estabilidad y protección física y mental en el lugar de trabajo, las necesidades son importantes para que los empleados se sientan seguros. Otra categoría de necesidades son las necesidades sociales, que incluyen relaciones con los

demás, sentido de pertenencia y aprecio de los colegas, las necesidades son fundamentales para fomentar la colaboración, la comunicación y la motivación en los equipos de trabajo. Finalmente, existen necesidades de autorrealización, que se relacionan con la realización personal, el crecimiento profesional y el desarrollo de habilidades. Las necesidades son muy importantes para que las personas estén motivadas y comprometidas con su trabajo, ya que les permite alcanzar su máximo potencial y estar satisfechos con su trabajo.

Asimismo, la teoría del comportamiento planeado establecido por Sousa et al. (2020) se puede aplicar para mejorar el entorno de trabajo de una organización, la teoría postula que la intención de una persona de realizar una acción particular determina si esa acción se realiza. Asimismo, sugiere que es necesario abordar tres elementos para mejorar aspectos del entorno como la comunicación, la colaboración y la satisfacción cuando se aplican a los entornos laborales; los beneficios individuales y grupales de contribuir a un clima positivo; por otro lado, señala que las normas y políticas organizacionales que fomentan y recompensan el comportamiento de mejora del clima.

Por otro lado, Díaz Gómez (2020) han establecido la teoría del liderazgo transformacional para crear cambios positivos en la organización; caracterizado por que los gerentes actúen como modelos a seguir para los empleados, promoviendo la confianza en sí mismos, estimulando la creatividad y promoviendo el significado y el propósito en el trabajo. Es necesario precisar que consta de elementos principales: idealización del líder, motivación inspiradora, estimulación intelectual y consideración individualizada. Adicional a lo expuesto, puede aumentar la motivación y el compromiso, fortalecer la cultura organizacional, promover la innovación, talento, predisposición de servicio, creatividad y sobre todo mejorar el desempeño general de los empleados.

Operacionalmente, el especialista Castillo (2020) ha propuesto las dimensiones: Motivación, responsabilidad, liderazgo en equipo y desarrollo profesional, mismas que fueron medidas de forma cuantitativa y no experimental. La dimensión 1 es la motivación según Araújo et al. (2022) se relaciona con la voluntad de alcanzar metas organizacionales, los indicadores incluyen la promoción de ideas, la retroalimentación y

el incentivo por el desempeño, que se refiere a los reconocimientos otorgados por la organización, para la reflexión del trabajador sobre su accionar, de esta manera mejora sus acciones a través de su comportamiento, también el indicador de incentivos por el desempeño, como premios que se brinda a los trabajadores por los logros alcanzados.

Es más, la dimensión 2 responsabilidad, según Rocha et al. (2021) definida como la aceptación también puede entenderse como pedirle a la conciencia que asuma la responsabilidad de una tarea o acción particular de un trabajador; siendo un indicador de actividades realizadas por trabajadores sin errores o tareas realizadas en un corto período de tiempo que están libres de errores y trabajo independiente; en el sentido de trabajo planificado con cronograma verbal, todos estos se ejecutan de manera ordenada para alcanzar un objetivo.

Por otra parte, la dimensión 3 liderazgo en equipo según Maziero et al. (2021) lo consideran como el arte de influir favorablemente en los trabajadores bajo su mando, logrando que colaboren con habilidades y entusiasmo para lograr las metas de la organización, de los cuales los empleados son parte. Entre sus indicadores se encuentran los problemas futuros con compañeros, anticipando situaciones conflictivas que podrían surgir, y el respeto hacia los compañeros, en una relación cortés y de aprecio hacia directivos, superiores y compañeros de trabajo, para lograr un trabajo conjunto y, en consecuencia, alcanzar los objetivos establecidos por la empresa (Algeri et al., 2021).

De igual forma, la dimensión 4 formación profesional, desde la perspectiva de Chiavenato (como se cita en Farias, 2022) su definición ha sido motivo de debates y desacuerdos, ya que se entiende como la actividad dirigida a describir y cultivar las actitudes del individuo para una vida activa, productiva y satisfactoria. Sus indicadores incluyen las oportunidades de mejora, con el fin de lograr las metas. Además, las capacitaciones se definen como el medio para desarrollar habilidades en los individuos, aumentando su productividad, innovación y creatividad, finalmente, el indicador de cumplimiento de metas se refiere a los logros alcanzados.

## II. METODOLOGÍA

Considerando lo expresado por Sánchez et al. (2021) la investigación se clasifica como básica, ya que, se enfocó en la exploración de nuevos conocimientos, este tipo de investigación, también denominado investigación pura o fundamental; por otro lado, el enfoque fue cuantitativo, ya que, se hizo un análisis por medio de pruebas numéricas de las variables. En cuanto al diseño, se trató del no experimental, correlacional y de corte transversal, puesto que, no se manipularon las variables, se midió la conexión entre las variables y los datos se recabaron en una sola ocasión (Arias y Covinos, 2021).

El objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, además, los objetivos específicos incluyeron identificar la relación entre el clima organizacional y una serie de dimensiones. En cuanto a las restricciones de los estudios correlacionales, se basan en la incapacidad para determinar una relación de causa y efecto entre las variables examinadas; es esencial comprender que la correlación no proporciona información sobre causalidad. Asimismo, la correlación no es adecuada para describir con exactitud relaciones que siguen un patrón curvilíneo, el sesgo puede surgir en la elección de datos, la secuencia de eventos, la selección de individuos o lugares, e incluso en la manera en que se utilizan términos con una connotación positiva o negativa, lo que, se manifiesta desde la formulación del problema hasta la selección de los datos.

### Figura 1

*Diseño del estudio*



Donde:

**M:** Muestra

**O1:** Observación del clima organizacional

**O2:** Observación del desempeño laboral

**r:** Relación entre las dos variables.

La variable clima organizacional ha sido definida por Maja y Tjaša (2021) como la percepción que los trabajadores tienen de su entorno laboral desde una perspectiva basada en actitudes y valores; operacionalmente, el especialista Castillo (2020) ha propuesto las dimensiones: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, mismas que fueron medidas de forma cuantitativa y no experimental. La segunda variable desempeño laboral desde la perspectiva de Fogaça et al. (2021) consiste en un impulsor del crecimiento en las corporaciones, por lo que es crucial promover y estimular entre los empleados para lograr los objetivos empresariales; operacionalmente, el especialista Castillo (2020) ha propuesto las dimensiones: Motivación, responsabilidad, liderazgo en equipo y desarrollo profesional, mismas que fueron medidas de forma cuantitativa.

La población estuvo constituida por 120 trabajadores, pues contaban con cualidades similares y se desea conocer información trascendental de ellos (Sucasaire, 2022). Además, el grupo o muestra de participantes estuvo compuesto por 100 trabajadores del personal asistencial, pues, consiste en el subgrupo de la población con el objetivo de alcanzar una representación significativa (Sucasaire, 2022); en el presente trabajo se ha trabajado con la confiabilidad al 96% y margen de error del 4% (Anexo 7). Adicional a ello, se utilizó un método de muestreo no probabilístico y por conveniencia, seleccionando participantes que estuvieran fácilmente disponibles y que cumplieran con varios criterios específicos hasta alcanzar el tamaño de muestra deseado (Sucasaire, 2022). Siendo el criterio de inclusión, pertenecer al personal asistencial seleccionado. Y como criterio de exclusión: no pertenecer al grupo seleccionado y que no tenga las mismas cualidades.

La técnica selecta fue la encuesta, la cual implica la recolección sistemática de datos mediante respuestas a preguntas dirigidas a una población específica (Sucasaire, 2022). Siendo el instrumento de recolección el cuestionario, definido como la herramienta específica para recabar datos (Sucasaire, 2022). Se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos de estudio. Uno de ellos abordó el clima organizacional compuesto por 50 preguntas, y el otro se centraba en el desempeño laboral conformado por 28 preguntas, ambos han sido contruidos por Castillo (2020) al no haberse realizado



cambios no ha pasado por el proceso de validez mediante el juicio de expertos; sin embargo, se aplicó el Coeficiente Alfa de Cronbach para verificar su confiabilidad obteniendo los valores 0.940 y 0.931 (Anexo 4).

Los métodos para el análisis de datos, una vez recopilado en físico, se ingresó en una hoja de cálculo de Excel codificada, se llevó a cabo la evaluación de la confiabilidad mediante el uso del Coeficiente Alfa de Cronbach. Además, se utilizó la estadística descriptiva, una técnica que detalla cuantitativamente los datos mediante tablas y figuras obtenidos de los análisis no paramétricos, luego se utilizó el programa SPSS versión 26 para determinar que los resultados de la prueba de normalidad se aplicó la prueba estadística Kolmogórov-Smirnov, ya que la muestra fue superior a 50 individuos que indicó una distribución no normal de los datos y mediante la prueba del coeficiente de correlación de Rho de Spearman para examinar la intensidad de asociación entre las variables.

En cuanto a los aspectos éticos, se observaron los lineamientos éticos en concordancia con el Código de Ética de Investigación de la UCV. Se tuvo en cuenta la autonomía, la no maleficencia y la justicia, los cuales se aplicaron desde el inicio del estudio. En relación al principio de autonomía, todos los participantes tuvieron la misma oportunidad de decidir sobre su participación en el estudio. Respecto al principio de no maleficencia, se veló por la integridad física y emocional de los participantes. Por último, en lo referente al principio de justicia, se aseguró un trato equitativo y justo para todos los participantes, lo que fomentó un desarrollo óptimo de la investigación.

### III. RESULTADOS

El procesamiento de datos ha permitido obtener la caracterización de ambas variables y dimensiones para conocer el diagnóstico situacional del hospital de estudio.

**Tabla 1**

*Caracterización de la variable clima organizacional y sus dimensiones*

Niveles	Clima organizacional		Autorrealización		Involucramiento laboral		Supervisión		Comunicación		Condiciones laborales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0%	3	3%	1	1%	0	0%	3	3%	0	0%
Medio	42	42%	48	48%	29	29%	37	37%	40	40%	41	41%
Alto	58	58%	49	49%	70	70%	63	63%	57	57%	59	59%
Total	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%

Se muestra que los empleados del hospital generalmente tienen percepciones muy positivas sobre el clima organizacional, sin embargo, una proporción significativa de trabajadores no alcanza un alto nivel de autorrealización, por lo que ésta es un área en la que se pueden esperar mejoras adicionales.

En cuanto a las dimensiones, la mayoría de los empleados se sienten autorrealizados, pero casi la mitad se encuentra en un nivel medio, lo que sugiere la presencia de un margen para mejorar la satisfacción personal en el trabajo. Asimismo, una alta proporción de empleados está altamente involucrada en su trabajo, lo que es un indicador positivo de compromiso y motivación. Por otro lado, la percepción de la supervisión es mayormente alta, lo que sugiere que los empleados consideran que la supervisión es efectiva y de apoyo. Resulta necesario precisar que, aunque la mayoría percibe una buena comunicación, un 40% la considera sólo media, indicando áreas de mejora en la claridad y efectividad de la comunicación. Por último, la mayoría de los empleados evalúa positivamente las condiciones laborales, aunque una cantidad considerable las considera medias, lo que sugiere la necesidad de mejorar algunos aspectos del ambiente físico o de los recursos disponibles.

**Tabla 2***Caracterización de la variable desempeño laboral y sus dimensiones*

Niveles	Desempeño laboral		Motivación		Responsabilidad		Liderazgo en equipo		Desarrollo profesional	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Medio	32	32%	44	44%	24	24%	22	22%	39	39%
Alto	68	68%	56	56%	76	76%	78	78%	61	61%
Total	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%

El amplio estudio ha permitido establecer que, la mayoría de los empleados tienen un alto desempeño laboral, lo que es indicativo de una fuerza laboral competente y eficiente. Los resultados muestran un panorama general positivo con respecto al desempeño laboral y aspectos relacionados dentro del hospital, como puntos fuertes destacan las dimensiones brindando oportunidades para seguir mejorando.

Respecto a las dimensiones, la mayoría de los empleados están altamente motivados, aunque una proporción considerable está en un nivel medio, lo que sugiere la necesidad de estrategias adicionales para aumentar la motivación. Por otro lado, una mayoría significativa de los empleados muestra un alto nivel de responsabilidad, lo cual es esencial para un desempeño laboral efectivo. Es necesario precisar que, gran parte de los empleados demuestran fuertes habilidades de liderazgo en equipo, lo que es crucial para la cohesión y el éxito del equipo. Asimismo, la mayoría está comprometida con su desarrollo profesional, aunque una cantidad considerable está en un nivel medio, lo que indica que hay oportunidades para fomentar el crecimiento y la formación continua.

Tal como se ha establecido en el capítulo metodológico, para poner a prueba las hipótesis resulta necesario considerar una prueba estadística por medio de los resultados inferenciales.

**Tabla 3**

*Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral*

Prueba estadística	Variables	Coeficientes	Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,646**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,646**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

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

Se ha desarrollado la prueba de hipótesis general, realizando uso de la prueba Rho de Spearman, obteniendo como resultados el p valor inferior 0.05 y el coeficiente 0.646 entre clima organizacional y desempeño laboral; razón por la cual, se interpreta una relación positiva, moderada y significativa; aceptando la hipótesis previamente expuesta; lo que permite inferir, que un buen clima organizacional, permite que los trabajadores presenten un mejor desempeño laboral.

**Tabla 4***Relación entre el clima organizacional y la motivación*

Prueba estadística	Variables	Coeficientes	Clima organizacional	Motivación
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,844**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	Motivación	Coeficiente de correlación	,844**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

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

Se ha obtenido como resultados el p valor igual a 0, cifra inferior a 0.05 y el coeficiente 0.844 entre clima organizacional y la motivación; razón por la cual, se interpreta una relación positiva, alta y significativa; procediendo a aceptar la hipótesis previamente expuesta; esto sugiere que un ambiente de trabajo positivo es importante para mantener una alta motivación entre el personal del hospital.

**Tabla 5***Relación entre el clima organizacional y la responsabilidad*

Prueba estadística	Variables	Coeficientes	Clima organizacional	Responsabilidad
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,464**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Responsabilidad	N	100	100
		Coeficiente de correlación	,464**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

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

Se ha obtenido como resultados el p valor 0, por debajo a 0.05 y el coeficiente 0.464 entre clima organizacional y responsabilidad; razón por la cual, se interpreta una relación positiva, moderada y significativa; procediendo a aceptar la hipótesis previamente expuesta; aunque esta relación no es tan fuerte como la motivación, muestra que un óptimo clima organizacional puede representar un resultado positivo en el sentido de responsabilidad de los empleados.

**Tabla 6***Relación entre el clima organizacional y el liderazgo en equipo*

Prueba estadística	Variables	Coeficientes	Clima organizacional	Liderazgo en equipo
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,438**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Liderazgo en equipo	N	100	100
		Coeficiente de correlación	,438**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

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

Se ha obtenido como resultados el p valor 0, valor inferior a 0.05 y coeficiente 0.438 entre clima organizacional y el liderazgo en equipo; razón por la cual, se interpreta una relación positiva, moderada y significativa; procediendo a aceptar la hipótesis previamente expuesta; lo que significa un clima organizacional mejorado permite un liderazgo de equipo más efectivo, lo cual es fundamental para la cohesión y el desempeño del equipo en los hospitales.

**Tabla 7***Relación entre el clima organizacional y el desarrollo profesional*

Prueba estadística	Variables	Coeficientes	Clima organizacional	Desarrollo profesional
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,694**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	Desarrollo profesional	Coeficiente de correlación	,694**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

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

Se ha obtenido como resultados el p valor 0, valor inferior a 0.05 y el coeficiente 0.694 entre clima organizacional y desarrollo profesional; razón por la cual, se interpreta una relación positiva, moderada y significativa; procediendo a aceptar la hipótesis previamente expuesta; lo que, permite interpretar que, un buen clima organizacional no sólo mejora el desempeño y la motivación, sino que también promueve el crecimiento y desarrollo profesional.



#### IV. DISCUSIÓN

Luego de completar exitosamente la distribución de datos y su respectiva interpretación, es necesario comparar los resultados obtenidos con las fuentes recopiladas en el capítulo de introducción, tomando en cuenta fuentes internacionales, nacionales y locales. En atención a objetivo general, el amplio estudio ha permitido determinar la relación positiva y moderada entre el clima organizacional y desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital de Rehabilitación del Callao durante el año 2024 por la prueba Rho de Spearman, obteniendo como resultados el p valor 0 por debajo a 0.05 y el coeficiente 0.646; procediendo a aceptar la hipótesis previamente expuesta.

Los resultados obtenidos en el presente estudio coinciden con Yusefzadeh y Nabilou (2020) quienes entre sus principales hallazgos obtuvieron el valor R 0.641 entre las mismas variables; por otro lado, Ortega Galarza et al. (2024) expusieron como resultado inferencial la cifra R 0.712. A nivel nacional, también ha coincidido con, Flores y Delgado (2022) quienes en Iquitos expresaron como resultado inferencial la cifra R semejante a 0.692; desde otra perspectiva, Olivera et al. (2021) obtuvieron el p valor de 0 por intermedio de la prueba estadística Chi cuadrado.

Asimismo, es contradictoria al resultado obtenido por Agaba et al. (2020) quienes señalaron que ambas variables mantienen una relación baja por el valor R 0.11; debido a que los autores han considerado diferentes dimensiones como el equilibrio entre las labores y la vida, entorno físico, conciliación, calidad de vida y salud mental, adicional a ello, el estudio ha sido aplicado en otro continente, con un contexto muy diferente al nacional.

Los resultados de discusión han sido recabados de estudios con la misma metodología de enfoque cuantitativo, asimismo, de la escala ordinal, lo cual ha permitido apreciar la información estadística de manera más detallada. Asimismo, es necesario saber que, los antecedentes han sido aplicados en diferentes contextos, años y sobre todo en instituciones, mientras algunos fueron aplicados en hospitales públicos, clínicas y otros establecimientos de salud privados. Los resultados numéricos encajan

perfectamente con lo descrito por Espiritu y Castro (2020) quienes indicaron que los factores situacionales y ambientales inciden considerablemente en la conducta y perspectiva de los empleados, que incluyen sobre el desempeño de las tareas, la estructura organizativa, la responsabilidad individual, las recompensas, el riesgo, el nivel de interacción interpersonal, el apoyo mutuo, los estándares de desempeño y la gestión de conflictos.

Asimismo, La teoría del comportamiento planeado, desde la postura de Sousa et al. (2020) postula que la intención de una persona de realizar una acción particular determina si esa acción se realiza. En el contexto del Hospital de Rehabilitación del Callao, esta teoría sugiere que, para mejorar el entorno de trabajo, es necesario abordar elementos como la comunicación, la colaboración y la satisfacción laboral. Las normas y políticas organizacionales que fomentan y recompensan el comportamiento positivo pueden influir significativamente en el clima organizacional.

La teoría de Litwin y Stringer, citada por Espiritu y Castro (2020) proporciona un marco para comprender el clima organizacional como un cúmulo de impresiones que tienen los empleados de una empresa, bajo los resultados alcanzados, estas impresiones son visibles, medibles y observables por los propios prestadores de servicio. La teoría sugiere que factores situacionales como la estructura organizativa, la responsabilidad individual, las recompensas, el riesgo, el nivel de interacción interpersonal, el apoyo mutuo, los estándares de desempeño y la gestión de conflictos influyen considerablemente en la conducta de los empleados.

Respecto al primer objetivo específico, al obtener el coeficiente 0.844 y p valor proporcional a 0 entre clima organizacional y motivación; se ha interpretado una relación positiva y significativa; siendo prudente aceptar la primera hipótesis específica. Cabe recalcar que en los últimos años se han incrementado los estudios referidos a la variable. La cifra alcanzada ha coincidido con Zeta Vite et al. (2020) quienes han expresado el valor R 0.648 entre la misma variable y dimensión; por otro lado, Agaba et al. (2020) obtuvieron el valor de R 0.733. Adicionalmente a ello, dichas cifras numéricas discrepan del resultado alcanzado por Ortega Galarza et al. (2024) quienes expresaron la

proporción R 0.312, tratándose de una relación positiva pero baja.

Tras lo expuesto resulta necesario precisar a la Teoría de las necesidades representa un rol trascendental, ya que, existen necesidades de autorrealización, que se relacionan con la realización personal, el crecimiento profesional y el desarrollo de habilidades, las necesidades son muy importantes para que las personas estén motivadas y comprometidas con su trabajo, ya que les permite alcanzar su máximo potencial y estar satisfechos con su trabajo (Bohórquez et al., 2020). Cuando los empleados perciben seguridad, apoyo y valor, están más motivados y comprometidos con su trabajo, lo que a su vez mejora su desempeño.

En cuanto al segundo objetivo específico, tras obtener el coeficiente 0.464 y p valor conforme a 0 entre clima organizacional y responsabilidad, se interpreta una relación positiva, moderada y significativa; siendo necesario aceptar la segunda hipótesis específica. Dichas cifras coinciden o presentan similitudes a los resultados de los especialistas Agaba et al. (2020) quienes obtuvieron el valor R 0.714 entre valores y clima organizacional; asimismo, resulta necesario indicar que Yusefzadeh y Nabilou (2020) obtuvieron el valor R semejante a 0.641 entre valores organizacionales y entorno laboral.

Los resultados numéricos concuerdan con lo expuesto por De Meneses (2022) quien abordó la teoría de los dos factores de Herzberg, donde estableció que los resultados y reconocimiento por el trabajo bien realizado, contar con responsabilidad autonomía y línea, permite mejorar la motivación, entorno ambiental y el desempeño laboral, por lo que, las empresas deben considerar estrategias de acuerdo a las necesidades de los trabajadores. Los autores han establecido que la teoría brinda a los empleados más responsabilidad y autonomía proporcionar oportunidades para el desarrollo y crecimiento profesional, además, implementar sistemas de recompensa y reconocimiento del desempeño; por lo cual, rediseñar el trabajo para hacerlo más desafiante e interesante

En mérito al tercer objetivo específico, habiendo alcanzado como resultados el coeficiente 0.438 y p valor proporcional a 0 entre clima organizacional y liderazgo en

equipo; razón por la cual, se ha conseguido una relación positiva y significativa; siendo necesario aceptar la tercera hipótesis específica. La cifra coincide con el resultado de Zeta Vite et al. (2020) quienes consideraron oportuno aplicar un constructo científico en Piura obteniendo el valor 0.759 entre clima organizacional y liderazgo. Adicional a ello, es necesario precisar, que discrepa Rojas et al. (2022) quienes señalaron el valor R 0.094, la diferencia de resultados se debe a que, pese a que el estudio contaba con el diseño correlacional, el estudio citado ha tomado como población únicamente a personal de enfermería, claro está, que al ser un estudio que ha excluido al resto del personal de salud los resultados varían trascendentalmente.

Por lo expuesto, se confirma lo expresado por Pasqualini et al. (2021) en la Teoría del campo de Lewin, que proporciona una perspectiva sistémica valiosa para comprender y mejorar el clima organizacional al enfatizar las interacciones dinámicas entre las personas y sus entornos laborales por medio de dimensiones. Lo expresado también coincide con la postura de Díaz Gómez (2020) quienes han establecido la teoría del liderazgo transformacional como una herramienta poderosa para crear un clima organizacional positivo, promover el éxito y la satisfacción del público de la organización, ya que, un liderazgo transformacional puede incrementar considerablemente la moral de los empleados, aumentar la motivación y el compromiso, y fortalecer la cultura organizacional. Los líderes transformacionales inspiran a sus equipos a través de la idealización

En atención al cuarto objetivo específico, al haber alcanzado como resultado el coeficiente 0.694 y el p valor conveniente a 0 entre clima organizacional y desarrollo profesional; razón por la cual, se interpreta una relación positiva y significativa; siendo lo adecuado aceptar hipótesis. Las cifras coinciden con el resultado de Chagray et al. (2020) quienes expresaron el valor 0.511 entre el desarrollo y el clima organizacional; también resulta necesario precisar al estudio de Yusefzadeh y Nabilou (2020) quienes establecieron la relación moderada entre clima organizacional y línea de carrera por el valor R 0.440. Presentando diferencias con el resultado de Agaba et al. (2020) quienes obtuvieron una relación alta entre clima y desarrollo organizacional.

El resultado numérico complementa lo expresado por Bohórquez et al. (2020) en la Teoría de las necesidades, misma que indica que se han identificado diferentes tipos de necesidades que impactan considerablemente sobre el comportamiento en el cumplimiento de responsabilidades de su trabajo, destacando las necesidades de autorrealización, que se relacionan con la realización personal, el crecimiento profesional y el desarrollo de habilidades. Proporcionar un entorno seguro y estable, fomentar relaciones positivas entre los empleados y el desarrollo de habilidades son estrategias clave para satisfacer estas necesidades.

Prosiguiendo con la discusión, la primera variable clima organizacional ha presentado mayor concentración en el nivel alto con el 58%, seguido del nivel medio con el 42%; cifras que demuestran que la mayoría de la población manifiesta como buen clima, sin embargo, aún queda mucho por mejorar, para que la población que ha percibido el nivel medio cambie la perspectiva a buena. Los resultados numéricos han coincidido con un estudio efectuado por los especialistas Pino Loza et al. (2021) quienes determinaron que el 43% de encuestados establecieron que el clima les permite desarrollar sus funciones de manera adecuada; desde otra perspectiva, Zeta Vite et al. (2020) señalaron que el 48% de trabajadores apreciaba el nivel regular.

Por otro lado, los resultados han discrepado de Barboza et al. (2021) quienes revelaron que el 60% de los operarios de una empresa tienen una percepción negativa del clima organizacional, debido a que consideran insatisfactorios aspectos como la dirección, el desarrollo profesional y personal, la identificación con la empresa, las condiciones laborales y la estabilidad en el empleo. Asimismo, el estudio llevado a cabo por Cárcamo (2021) quien reveló que el 62% de los empleados mostraban un nivel rotundamente reducido, el autor ha contado con otras teorías, por lo cual, eso explica el diferente enfoque que ha tomado su estudio.

También han diferido con Ortega Galarza et al. (2024) quienes han establecido que el 53% de trabajadores percibía muy mal clima organizacional, 12.5% nivel regular, resulta necesario precisar que el estudio citado ha tomado como enfoque a la teoría de la equidad, considerando otras dimensiones y orientación. De acuerdo con Trentin

(2023) la teoría que sustenta el clima organizacional se centra en el entorno creado y percibido por los trabajadores dentro de la organización, que se ve influenciado por las condiciones en las que trabajan, mediante un proceso interactivo con la estructura organizativa de la empresa, este entorno se manifiesta a través de variables que afectan la convicción.

Continuando con la variable desempeño laboral, ha presentado mayor concentración en el nivel alto con el 68%, seguido del nivel medio con el 32%, el resultado numérico indica que la colectividad de los trabajadores cumple adecuadamente sus funciones. Coincidiendo con Olivera et al. (2021) quienes establecieron que el 46.3% consideraba el nivel adecuado, 43.8% muy adecuado, 5% nivel regular, igual que el nivel inadecuado; asimismo, han destacado Chagray et al. (2020) quienes expresaron que el 83% de trabajadores de las ciencias biomédicas apreciaban el nivel excelente mientras el 17% nivel bueno.

Los resultados porcentuales han diferido radicalmente de Ortega Galarza et al. (2024) quienes expresaron que el 64% de trabajadores del sector salud señaló bajo desempeño laboral; además, Mujica (2023) estableció que el 56% de su muestra de estudio consideró el nivel medio; por otro lado, Pino Loza et al. (2021) en su estudio indicaron que el 43% precisó contar con un óptimo desempeño laboral. Los estudios han contado con la misma metodología, pese a ello, han sido aplicados en diferentes instituciones, razón por la cual, los resultados varían. Por los resultados alcanzados se puede interpretar que, los trabajadores con eficiente clima organizacional pueden desenvolverse de mejor manera y trayendo grandes beneficios para la organización.

## V. CONCLUSIONES

Primera conclusión: El exhaustivo estudio realizado ha permitido establecer una relación positiva y moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de Rehabilitación del Callao, ya que, la prueba estadística Rho de Spearman reveló un coeficiente de 0.646 y un p-valor de 0, significativamente inferior a 0.05 indicando que un clima organizacional favorable está vinculado con un mejor desempeño laboral, destacando la importancia de un ambiente de trabajo positivo para mejorar la eficacia y eficiencia de los trabajadores.

Segunda conclusión: Los datos obtenidos han mostrado un coeficiente de 0.844 y un p-valor de 0 por debajo de 0.05, lo que indica una relación positiva y alta entre el clima organizacional y la motivación del personal; señalando que, un buen clima organizacional está estrechamente vinculado con altos niveles de motivación entre los trabajadores; además, de indicar la trascendencia de la motivación para alcanzar y superar los objetivos laborales, mejorando el compromiso y la satisfacción del personal, lo cual puede traducirse en un mejor rendimiento y mayor eficacia en el cumplimiento de funciones.

Tercera conclusión: Al obtener un coeficiente de 0.464 y un p-valor de 0 por debajo de 0.05, se ha determinado una relación positiva y moderada entre el clima organizacional y la responsabilidad; estableciendo que un ambiente organizacional saludable favorece la asunción de responsabilidades laborales; adicional a ello, la responsabilidad incrementada puede fortalecer el sentido de pertenencia y compromiso, contribuyendo así a una mayor efectividad en el desempeño de las tareas y al mejoramiento general de los servicios ofrecidos.

Cuarta conclusión: Los resultados obtenidos, con un coeficiente de 0.438 y un p-valor de 0, también por debajo de 0.05, revelan una relación positiva, moderada y significativa entre el clima organizacional y el liderazgo en equipo; evidenciando que un clima organizacional favorable facilita el desarrollo del liderazgo efectivo dentro de los equipos de trabajo impactando positivamente en la eficacia y el ambiente de trabajo.

Quinta conclusión: Se ha observado un coeficiente de 0.694 y un p-valor de 0, inferior a 0.05, que denota una relación positiva, moderada y significativa entre el clima organizacional y el desarrollo profesional; poniendo en evidencia la importancia de un buen clima organizacional en el fomento del desarrollo profesional del personal, ya que, un entorno laboral que promueva el crecimiento y la formación continua puede facilitar la actualización y mejora constante de las competencias del personal, contribuyendo a un mejor desempeño y una mayor calidad en la atención ofrecida.



## **VI. RECOMENDACIONES**

Primero, se recomienda al titular de la entidad hospitalaria asegurar que los trabajadores dispongan de condiciones laborales adecuadas, incluyendo la implementación de horarios flexibles y remuneraciones justas, en cumplimiento con la reglamentación vigente. Mejorar las condiciones laborales es fundamental para fortalecer el clima organizacional, lo cual resulta en un aumento de la satisfacción, el bienestar y el desempeño de los empleados, facilitando la retención del personal, evitando la rotación y promoviendo un ambiente laboral más estable y productivo (Farias et al., 2022).

Segundo, es aconsejable que el jefe de recursos humanos diseñe y ponga en marcha programas de incentivos y reconocimientos que motiven al personal asistencial a alcanzar y superar sus metas laborales. La implementación de estos programas no solo puede elevar los niveles de motivación, sino que también puede incrementar el compromiso y la satisfacción del personal. Bohórquez et al. (2020) destacan la importancia de estos programas para mantener a los empleados motivados y comprometidos, lo que contribuye a un entorno de trabajo más positivo y a una atención al paciente de mayor calidad.

Tercero, se sugiere que el jefe de recursos humanos implemente estrategias que permitan a los trabajadores asumir mayores responsabilidades en sus tareas diarias. Es crucial que los empleados cumplan con los protocolos establecidos en el manual de obligaciones y funciones, y colaboren de manera proactiva con sus compañeros, puesto que, asumir mayores responsabilidades fortalece el sentido de pertenencia y compromiso entre los trabajadores, lo cual es esencial para la eficiencia operativa y la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes (Barboza, 2021).

Cuarto, se recomienda al jefe de la oficina de bienestar fomentar el liderazgo en equipo a través de talleres y actividades recreativas diseñadas para el desarrollo del liderazgo, ajustadas a las necesidades del personal asistencial. El desarrollo de habilidades de liderazgo en equipo puede mejorar la cohesión y la colaboración entre los miembros del personal, resultando en una mayor eficacia y un ambiente de trabajo

más armonioso (Agaba et al., 2020).

Quinto, se insta a los investigadores de las ciencias biomédicas a proponer nuevos programas de desarrollo profesional que estén alineados con las necesidades y expectativas del personal asistencial. La investigación y propuesta de nuevos programas de desarrollo profesional aseguran que el personal se mantenga actualizado con las mejores prácticas y conocimientos disponibles. Esto contribuye a un mejor desempeño y una atención al paciente de mayor calidad (Castillo, 2020).

Finalmente, se recomienda que todos los miembros del hospital cumplan con lo estipulado en el Plan de Mejora (Anexo 10). La implementación efectiva de este plan es fundamental para mejorar los resultados obtenidos en el presente estudio y avanzar hacia una organización más eficiente y armoniosa. El seguimiento riguroso del plan contribuye a la consolidación de las mejoras propuestas y al fortalecimiento general del entorno organizacional.

## REFERENCIAS

- Agaba, D., Ssebagala, C., Micheal, T., Kiizah, P. & Osunsan, O. (2020). Ambiente laboral y desempeño de los empleados en el hospital de referencia Fort Portal. *Uganda.*, (1), 1-8. <https://doi.org/10.47857/irjms.2020.v01si02.025>
- Algeri, E., Silveira, R., Barlem, J., Costa, M., Stigger, D., & Dan, C. (2022). Authentic leadership in nurses' professional practice: an integrative review. *Revista brasileira de enfermagem*, (1), e20210972. <https://www.scielo.br/j/reben/a/68tnVWNw6VcMXcXvkfM7yDv/?format=pdf&lang=en>
- Araújo, F., Fontoura, C., Conti, W., Martins, F., Scachetti, R., & Oliveira-Monteiro, N. (2022). Self-assessment of generic competences in graduates of a brazilian interdisciplinary bachelor's degree. *Educação em Revista*, 38, e234741. <https://www.scielo.br/j/edur/a/yJ4KfqbnXX6QvjPrZVK45BR/?format=pdf&lang=en>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Balsanelli, A., & Cunha, I. (2014). The work environment and leadership in nursing: an integrative review. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 48, 938-943. <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/RbGVskdGdWcJpDty8jdCdxL/?format=pdf&lang=en>
- Barboza, S., (2021). Clima organizacional: un diagnóstico en la empresa de moto repuestos Alarcón Perú. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), 31-41. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.161ç>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. <https://n9.cl/xs13h>
- Bracarense, C., Costa, N., Raponi, M., Goulart, B. F., Chaves, L., & Simões, A. (2022).

- Organizational climate and nurses' turnover intention: A mixed method study. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 75, e20210792. <https://n9.cl/f088w>
- Bravo, M. (2020). *Clima organizacional y motivación laboral en trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones sede Tarapoto, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Renati. <https://n9.cl/gt41x>
- Bustamante, M., Lapo, M., Tello, M., & Zerda, E. (2022). Comparación de factores de clima organizacional entre un hospital público y un hospital privado de Guayas. *Información tecnológica*, 33(3), 249-260. <https://n9.cl/nx8df>
- Castillo, R. (2020). *Clima y desempeño laboral en tiempos del COVID-19, en dos Centros Médicos I-3 EsSalud. Red Asistencial Huaraz, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Renati. <https://n9.cl/xlige7>
- Cárcamo, D. (2021). Diagnóstico de la motivación laboral de los trabajadores de los canales de distribución y venta directa de la compañía Enlasa Perú SAC-Piura. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Piura]. Renati. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3204674>
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R. & Hidalgo, Y. (2020). Organizational environment and work performance, case: Peruvian dairy company. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 3297. <https://n9.cl/2ncz8h>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- De Meneses, K. (2022). Teorias motivacionais e sua aplicabilidade no contexto da Terapia Ocupacional. *Revista do NUFEN: Phenomenology and Interdisciplinarity*, 14(2). <https://submission-pepsic.scielo.br/index.php/nufen/article/view/23847/959>
- Díaz Gómez, E. (2020). Liderazgo transformacional y equidad de género: el caso de estudiantes de posgrado. *Revista Universidad y Empresa*, 22(39), 69-89. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-46392020000200069&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-46392020000200069&script=sci_arttext)

- Espíritu, A., & Castro, L. (2020). Clima organizacional y gestión de servicios de salud por enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión. *Conrado*, 16(76), 157-168. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442020000500157&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442020000500157&script=sci_arttext)
- Farias, N. (2022). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Tambogrande*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Piura]. Renati. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82075>
- Flores, J., & Delgado, J. (2022). Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 634-647. <https://n9.cl/leixw>
- Fogaça, N., Coelho, F., Paschoal, T., Ferreira, M., & Torres, C. (2021). Relationship between job performance, well-being, justice, and organizational support: A multilevel perspective. *CARNERO. Revista de Administração Mackenzie*, 22. <https://www.scielo.br/j/ram/a/zgK9qPqgbJGHcdWr3Mv9BqK/?format=pdf&lang=en>
- Iglesias, A., Torres, J., & Mora, Y. (2020). Organizational climate studies: integrative review. *MediSur*, 18(6), 1189-1197. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2020000601189&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601189&lng=es&tlng=en)
- Jiang, X., & Fu, L. (2021). Effect entrepreneurship on innovation behavior and institutional environment: based on a comparative analysis. *Food Science and Technology*, 42, e34821. <https://n9.cl/4rlww>
- Lourenção, L., Sodr e, P., Gazetta, C., Silva, A., Castro, J., & Maniglia, J. (2022). Occupational stress and work engagement among primary healthcare physicians: a cross-sectional study. *Revista M dica de S o Paulo*, 140, 747-754. <https://www.scielo.br/j/spmj/a/CsNqz4zNZTzXmG6NWK3qvKH/?format=pdf&lang=en>

- Maja, R., & Tjaša, Š. (2021). *Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations*. <https://n9.cl/m5t0n>
- Martínez, N.; Villalobos, J.& Machado, M. (2020) Autorrealización: elaboración de la escala ADO-20 para su evaluación en docentes. *Estudios en educación*. 3(4).181-211. <https://n9.cl/majx8j>
- Maziero, V., Bernardes, A., Righetti, E., Spiri, W., & Gabriel, C. (2020). Positive aspects of authentic leadership in nursing work: integrative review. *Revista brasileira de enfermagem*, 73, e20190118. <https://www.scielo.br/j/reben/a/tHwsqLPmfxKs3CDGXXQRv6y/?format=pdf&lang=en>
- Melo, P., Delgado, R., Correa, V., & Borini, F. (2020). Regional development and institutional environment: regional expansion of franchise chains in Brazil. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 21, eRAMR200088. <https://www.scielo.br/j/ram/a/W7hm9fr8sXxNrqzZb94ZbZj/?format=pdf>
- Mujica M., E. (2023). Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de seguridad de una institución hospitalaria en Lima, 2022. *Acta psicológica peruana*, 8(1), 84-100. <https://doi.org/10.56891/acpp.v8i1.391>
- Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Ortega, M., Altamirano, H., & Tovar, M. (2024). Work performance of digeim's public servants.an analysis from the organizational climate. *Ciencias administrativas*, (23), 9. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e131>
- Pasqualini, J., Martins, F., & Euzébios, A. (2021). A Dinâmica de Grupo de Kurt Lewin: proposições, contexto e crítica. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 26(2), 161-173. <https://submission-pepsic.scielo.br/index.php/epsic/article/view/21044/1013>
- Peixoto, I., & Muniz, M. (2022). Emotional Intelligence, Intelligence and Social Skills in

- Different Areas of Work and Leadership. *Psico-usf*, 27, 237-250. <https://www.scielo.br/j/pusf/a/NXgFnmhqJgMf6DCQbgHcsjP/?format=pdf&lang=en>
- Penz, D., Almeida, M., Amorim, B., Cembranel, P., & Rolt, C. (2023). Crowdsourced employer branding: an analysis from the platform glassdoor. *Revista de Administração da UFSM*, 16, e7. <https://www.scielo.br/j/reaufsm/a/jw9fkYdfDQDCkSQTP6jSMxR/?format=pdf&lang=en>
- Peruzzo, H., Silva, E., Batista, V., Haddad, M., Peres, A., & Marcon, S. (2020). Organizational climate and teamwork at the Family Health Strategy. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 72, 721-727. <https://n9.cl/ov552v>
- Pino Loza, E., Granja, A., & Niño, Y. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Dominio De Las Ciencias*, 7(4), 23–38. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2079>
- Ramírez, M., Ostos, J., & Arteaga, A. (2020). Role of empowerment and identification with work teams in innovation climate. *Revista de Administração de Empresas*, 60, 183-194. <https://www.scielo.br/j/rae/a/SdSqYR3csckfHzrrzT6CyVh/?format=pdf&lang=en>
- Rocha, R., Pereira, E., Silva, R., Medeiros, A., Leão, D., & Marins, A. (2021). Meaning of life as perceived by nurses at work in oncology palliative care: a phenomenological study. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 55, e03753. <https://n9.cl/alxqo>
- Rojas, M., Rosas, E., Xequé, Á., García, I., & Padrón, N. (2022). Estilo de liderazgo y clima organizacional en profesionales de enfermería de un hospital público, México. *Sanus Enfermería*, 7(18). <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.296>
- Sánchez, J., Fernández, M., & Díaz, C. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107-121. <https://n9.cl/i5vwt>

- Sotelo, M. (2023). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los trabajadores de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud -Lima 2023*. [Tesis para Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Renati. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120379>
- Sousa, E., Paiva, L., Santos, A., Rebouças, S., Pedro, M., & Fontenele, R. (2020). The influence of religious beliefs on entrepreneurial intention: an analysis from the perspective of the Theory of Planned Behavior. *Cadernos EBAPE. BR*, 18, 200-215. <https://n9.cl/h2h7w1>
- Sucasaire, J. (2022). *Orientaciones para la Selección de la población. En Investigación. 1era Edición*. Sucasaire Pilco Jorge. <https://hdl.handle.net/20.500.12390/3096>
- Trentin, L. (2023). Organizational climate practices in absorptive capacity: an analysis from the textile industry. *Revista de Administração da UFSM*, 16, e4. <https://www.scielo.br/j/reaufsm/a/qRTKmvPjnRjhkLjmrc8yLhx/?format=pdf&lang=en>
- Trujillo, C., & Quispe, A (2021). Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021. *Cuidado y Salud Pública*, 1(2):46-53. <https://n9.cl/34kxw>
- Unesco (2020). *Acceso a la información*. <https://n9.cl/f71vo8>
- Yusefzadeh, H., & Nabilou, B. (2020). Work environment factors and provider performance in health houses: a case study of a developing country. *BMC Res Notes* 13, 498. <https://n9.cl/r7cue>
- Zeta, A., Benites, C., Jiménez, R., & Abanto, L. (2020). Clima organizacional y liderazgo de servicio como antecedente de la satisfacción laboral en una institución educativa rural. *Conrado*, 16(76), 113-122. <https://n9.cl/nnt0y>
- Zinelli, H. (2022). Gestión hospitalaria de un modelo de asociaciones público-privadas y un modelo tradicional en dos Hospitales del Callao. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 22(2), 280-286. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v22i2.4796>



## **ANEXOS**

**Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables**

<b>Variable de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Clima organizacional	Maja y Tjaša (2021) indicaron que se define como la percepción que los trabajadores tienen de su entorno laboral desde una perspectiva basada en actitudes y valores.	El clima organizacional fue evaluado mediante las dimensiones y con un cuestionario dirigido al personal (Castillo, 2020).	Autorrealización	Desarrollo personal	Escala: Ordinal  Escala de Likert: Nunca=1 Casi nunca=2 A veces =3 Casi siempre=4 Siempre =5
				Desarrollo profesional	
				Superación profesional	
			Involucramiento laboral	Compromiso	
				Identificación	
				Participación	
			Supervisión	Inspección laboral	
				Evaluación de actividades	
				Retroalimentación	
			Comunicación	Canales de comunicación	
				Comunicación interna	
Comunicación externa					
Condiciones laborales	Tecnología				
	Elementos materiales				
	Entorno				
Desempeño laboral	Según Fogaça et al. (2021) consiste en un impulsor del crecimiento en las corporaciones, por lo que es crucial promover y estimular entre los empleados para lograr los objetivos empresariales.	El desempeño laboral fue evaluado mediante las dimensiones y con un cuestionario dirigido al personal (Castillo, 2020).	Motivación	Recompensa económica	Escala: Ordinal  Escala de Likert: Nunca=1 Casi nunca=2 A veces =3 Casi siempre=4 Siempre =5
				Reconocimiento	
				Valores organizacionales	
			Responsabilidad	Cumplimiento de tareas	
				Organización de labores	
				Influencia laboral	
			Liderazgo en equipo	Actitud	
				Seguimiento	
				Trabajo en equipo	
			Desarrollo profesional	Capacitación	
Talleres					
Cursos					

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario para medir el clima organizacional

A continuación, encontrará un cuestionario para medir la percepción de clima organizacional en el centro de trabajo.

Son cinco escalas.

Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.

Conteste todas las proposiciones.

1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre

<b>D1</b>	<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
4	Se valoran los altos niveles de desempeño					
5	Los supervisores expresan reconocimientos por los logros					
6	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal					
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
8	La organización promueve el desarrollo personal					
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
10	Se reconocen los logros en el trabajo					
<b>D2</b>	<b>INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>					
11	Se siente comprometido con el éxito en la organización					
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
15	En la organización se hacen mejor las cosas cada día					
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
18	El servicio brindado al usuario por la organización es motivo de orgullo del personal					
19	Hay clara definición de visión, misión o planes					

	estratégicos						
20	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral						
<b>D3</b>	<b>SUPERVISIÓN</b>						
21	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan						
22	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo						
23	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea						
24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo						
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas						
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades						
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo						
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos						
29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos						
30	Existe un trato justo en la institución						
<b>D4</b>	<b>COMUNICACIÓN</b>						
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo						
32	En mi área o servicio, la información fluye adecuadamente						
33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa						
34	Existen suficientes canales de comunicación						
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía						
36	En la organización, se afrontan y superan los obstáculos						
37	La organización fomenta y promueve la comunicación interna						
38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen						
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas o servicios						
40	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización						
<b>D5</b>	<b>CONDICIONES LABORALES</b>						
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre si						

42	Los objetivos de trabajo son retadores					
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
44	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
46	Existe buena administración de los recursos					
47	La remuneración es atractiva con respecto a la de otras organizaciones					
48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
49	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

### Cuestionario para medir el desempeño laboral

A continuación, encontrará un cuestionario para medir la percepción de desempeño laboral.

Son cinco escalas.

Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.

Conteste todas las proposiciones.

1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre

<b>D1</b>	<b>MOTIVACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras					
2	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo					
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna					
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias					
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas					
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal					
7	Se promueve los altos niveles de desempeño					
<b>D2</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>					
8	Realiza el trabajo en el tiempo establecido y sin errores					
9	Puede trabajar de forma independiente					
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada					
11	Cumple con el horario y registra puntualidad					
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones					
13	La responsabilidad del puesto está claramente definida					
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente					
<b>D3</b>	<b>LIDERAZGO EN EQUIPO</b>					
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado					
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros					
17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas					
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución					

19	Demuestra respeto a sus jefes y compañeros de trabajo					
20	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo					
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades					
<b>D4</b>	<b>DESARROLLO PROFESIONAL</b>					
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo					
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio					
24	Los jefes promueven las capacitaciones					
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas					
26	La institución promueve el desarrollo personal					
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados					
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo					

### Anexo 3: Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

Tal como se indica en el capítulo metodológico, ambos instrumentos de medición han sido elaborados por Castillo Arroyo Rossana Andrea en el trabajo de investigación titulado “Clima y desempeño laboral en tiempos del COVID-19, en dos Centros Médicos I-3 EsSalud. Red Asistencial Huaraz, 2020”, en adelante se adjunta las validaciones del trabajo previamente citado.

#### Validaciones del cuestionario para medir el clima organizacional

##### Primer experto:

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPOS DEL COVID-19, EN DOS**  
**CENTROS MÉDICOS I-3 ESSALUD. RED ASISTENCIAL HUARAZ, 2020**  
**CUESTIONARIO PARA EL CLIMA LABORAL**  
**JUECES EXPERTOS: ESCALA DE CALIFICACIÓN**

---

Nombre: CUETO TORRES KATHERINE JAETH  
Profesión: TECNOLOGA MÉDICO  
Grado Académico: MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
Institución donde trabaja: DOLENTE USP / UAP - HOSPITAL ALTA COMPLEJIDAD

De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

Criterios	Sí	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....

.....

  
Firma del Juez Experto KATHERINE J. CUETO TORRES  
TECNOLOGA MÉDICO  
CP. 4452



Segundo experto:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPOS DEL COVID-19, EN DOS  
CENTROS MÉDICOS 1-3 ESSALUD. RED ASISTENCIAL HUARAZ, 2020  
CUESTIONARIO PARA EL CLIMA LABORAL  
JUECES EXPERTOS: ESCALA DE CALIFICACIÓN

Nombre: FRANCISCO GASTÓN MACHUCA ANTONIO

Profesión: ADMINISTRADOR

Grado Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE LA JALVA

Institución donde trabaja: UNIVERSIDAD C. V. J. A. C.

De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

Criterios	Sí	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....

.....

Francisco Gastón Machuca Antonio  
Mg. Marco A. Cruz Castro  
ADMINISTRADOR

Firma del Juez Experto (A)

CP:

Tercer experto:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPOS DEL COVID-19, EN DOS  
CENTROS MÉDICOS I-3 ESSALUD. RED ASISTENCIAL HUARAZ, 2020  
CUESTIONARIO PARA EL CLIMA LABORAL  
JUECES EXPERTOS: ESCALA DE CALIFICACIÓN

Nombre: DIANA BENITES MARIA ALEJANDRA  
Profesión: MEDICO  
Grado Académico: MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD  
Institución donde trabaja: DIRECTORA CENTRO RADIOTERAPIA LA ESPERANZA

De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La estructura del instrumento es adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems son claros y entendibles.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Sugerencias:

  
Firma del Juez Experto (A)  
CP: 47187



## Validaciones del cuestionario para medir el desempeño laboral

Primer experto:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPOS DEL COVID-19, EN DOS  
CENTROS MÉDICOS I-3 ESSALUD. RED ASISTENCIAL HUARAZ, 2020  
CUESTIONARIO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL  
JUECES EXPERTOS: ESCALA DE CALIFICACIÓN

Nombre: CRUZ CASTRO MARCO ANTONIO  
Profesión: ADMINISTRADOR  
Grado Académico: MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD  
Institución donde trabaja: ONCORAZ S.A.S.


De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....  
.....

  
Ms. Marco A. Cruz Castro  
ADMINISTRADOR

Firma del Juez Experto (A)  
CP:

Segundo experto:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPOS DEL COVID-19, EN DOS  
CENTROS MÉDICOS I-3 ESSALUD. RED ASISTENCIAL HUARAZ, 2020  
CUESTIONARIO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL  
JUECES EXPERTOS: ESCALA DE CALIFICACIÓN

Nombre: ARENAS BENTES MARIA ALEJANDRA

Profesión: MÉDICO

Grado Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Institución donde trabaja: DIRECTORIO CENTRO RADIO TERAPIA LA ESPERANZA

De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....  
.....

  
Firma del Juez Experto (A)  
C.P. 49531





Tercer experto:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPOS DEL COVID-19, EN DOS  
CENTROS MÉDICOS I-3 ESSALUD. RED ASISTENCIAL HUARAZ, 2020  
CUESTIONARIO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL  
JUECES EXPERTOS: ESCALA DE CALIFICACIÓN

Nombre: Valverde Cueva Luis Antonio

Profesión: Cirujano Dentista

Grado Académico:

Institución donde trabaja: Director Hospital de Ayacucho Huaraz - Gobierno Regional

De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La estructura del instrumento es adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems son claros y entendibles.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Sugerencias:

  
  
Luis A. Valverde Cueva  
CP: 21215

Firma del Juez Experto (A)

CP: 21215



## Anexo 5: Consentimiento informado

### Consentimiento informado

Título de la investigación: Clima organizacional y desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital de rehabilitación del Callao, 2024.

Investigadora: Pisfil Chafloque, Juana Iris

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Clima organizacional y desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital de rehabilitación del Callao, 2024", cuyo objetivo es determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital de rehabilitación del Callao, 2024.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Maestría en Gestión de Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del centro de salud.

#### Describir el impacto del problema de la investigación

Considerando la importancia de realizar esta investigación que aborda el problema sobre el clima organizacional y como se relaciona con el desempeño laboral del Hospital de rehabilitación del Callao, 2024. Del cual se derivó con problemas específicos tales como motivación, responsabilidad, liderazgo en equipo y desarrollo profesional.

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de manera directa. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### Participación voluntaria:

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

desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo:**

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

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

**Confidencialidad:**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Pisfil Chafloque Juana Iris email: [jpisfilch1486@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jpisfilch1486@ucvvirtual.edu.pe) y asesora Becerra Castillo Zoila Paola email: [zbecerra@ucvvirtual.edu.pe](mailto:zbecerra@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos:

*Juliana Verónica Moran Riego*

Firma(s):

*[Firma manuscrita]*

Fecha y hora:

*12/06/2024 12:00*



### **Consentimiento informado**

Título de la investigación: Clima organizacional y desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital de rehabilitación del Callao, 2024.

Investigadora: Pisfil Chafloque, Juana Iris

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Clima organizacional y desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital de rehabilitación del Callao, 2024", cuyo objetivo es determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital de rehabilitación del Callao, 2024.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Maestría en Gestión de Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del centro de salud.

#### **Describir el impacto del problema de la investigación**

Considerando la importancia de realizar esta investigación que aborda el problema sobre el clima organizacional y como se relaciona con el desempeño laboral del Hospital de rehabilitación del Callao, 2024. Del cual se derivó con problemas específicos tales como motivación, responsabilidad, liderazgo en equipo y desarrollo profesional.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de manera directa. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria:**

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

desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo:**

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

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

**Confidencialidad:**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Pisfil Chafloque Juana Iris email: [jpisfilch1486@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jpisfilch1486@ucvvirtual.edu.pe) y asesora Becerra Castillo Zoila Paola email: [zbecerra@ucvvirtual.edu.pe](mailto:zbecerra@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos: CINTHIA CAPCHA HUACAYSE

Firma(s): 

Fecha y hora: 20/06/24 12:00

## Anexo 6: Reporte de similitud en software Turnitin

feedback studio | JUANA IRIS PISFIL CHAFLOQUE | Clima organizacional y desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024 | /100 | 1 de 148 |

**Resumen de coincidencias**

**18 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

**Coincidencias**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	13 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
5	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.uwienner.edu... Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
8	www.academia.edu Fuente de Internet	<1 %
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
10	laguajrahoy.com Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.upeu.edu.p... Fuente de Internet	<1 %

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

**Clima organizacional y desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024**

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

**AUTORA:**  
Pisfil Chafloque, Juana Iris (orcid.org/0009-0003-6349-8659)

**ASESORAS:**  
Mg. Becerra Castillo, Zola Paola (orcid.org/0000-0001-9533-5150)  
Dra. Diestra Cueva Elizabeth Teresa (orcid.org/0000-0002-4321-0759)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Calidad de prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ  
2024

## Anexo 7: Análisis de consistencia interna

### Cálculo de tamaño de muestra

El tamaño de la muestra fue calculado mediante la fórmula para poblaciones finitas considerando para este caso un nivel de confianza del 96% y un error del 4%, de acuerdo al siguiente detalle:

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

Donde:

$n$ = Tamaño de la muestra

$N$ = Tamaño de la población.

$Z$ = Valor obtenido mediante el grado de confianza. Valor de la distribución normal estandarizada. (96%)

$p$ = Proporción de la población que tiene las características de interés. Si no es calculable se asume que es de 0.50 o 50%.

$q$ = Proporción de la población que no tiene las características de interés que nos interesamos medir.  $q = 1 - p$

$E$ = Máximo error permisible. (4%)

Luego reemplazando se obtuvo:

$$\frac{2.33^2 * 0.50 * 0.50 * 120}{0.05^2 (120 - 1) + 2.33^2 * 0.50 * 0.50}$$

Se obtuvo  $n = 100$  trabajadores

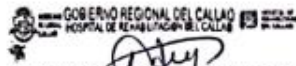
## Anexo 8: Autorizaciones para el desarrollo del trabajo académico

Yo, Adrianzen Costa Marco Antonio, identificado con DNI 25852756, en mi calidad de Director Ejecutivo de la Unidad Ejecutora 17883 del Hospital de Rehabilitación del Callao, con R.U.C N° 20601761999, ubicada en Jr. Vigil N° 535 – Bellavista Provincia Constitucional del Callao.

### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita, **JUANA IRIS PISFIL CHAFLOQUE** Identificada con DNI N° 43665482, alumna de la Escuela de Postgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, para que utilice la siguiente información de la Institución: Nombre, distintivo y autorización para la aplicación y el uso de la información del instrumento; con la finalidad de que pueda desarrollar su tesis titulada: "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DE UN HOSPITAL DEL CALLAO, 2024**" para optar el grado de maestra en gestión de servicios de salud.

- ( ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la Institución; o  
(X) Mencionar el nombre de la Institución.



M.C. Marco Antonio Adrianzen Costa  
Director Ejecutivo

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 25852756

**Anexo 9: Otras evidencias**  
**DECLARACIÓN JURADA: De no asunción de**  
**responsabilidades**

<b>Apellidos y nombres</b>	Pisfil Chafloque Juana Iris
<b>DNI</b>	43665482
<b>Código de estudiante</b>	7002726976
<b>Campus</b>	Sede lima norte
<b>Programa</b>	Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud
<b>Modalidad</b>	Semi-presencial
<b>Grupo</b>	III
<b>Docente asesor</b>	Mg. Becerra Castillo Zoila Paola

Declaró que, el presente estudio no representa riesgo, por lo cual, no requiere de la asunción de responsabilidades en el caso de potencial daño físico o psicológico del participante

Lima, 09 de junio del año 2024

  
**Lic. Juana I. Pisfil Chafloque**  
**Terapeuta Ocupacional**  
**C.T.M.P. 8612**

Firma:

-----  
DNI: 43665482



## Prueba de normalidad

**Tabla 8**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0.067	100	,000*
Desempeño laboral	0.085	100	,000*

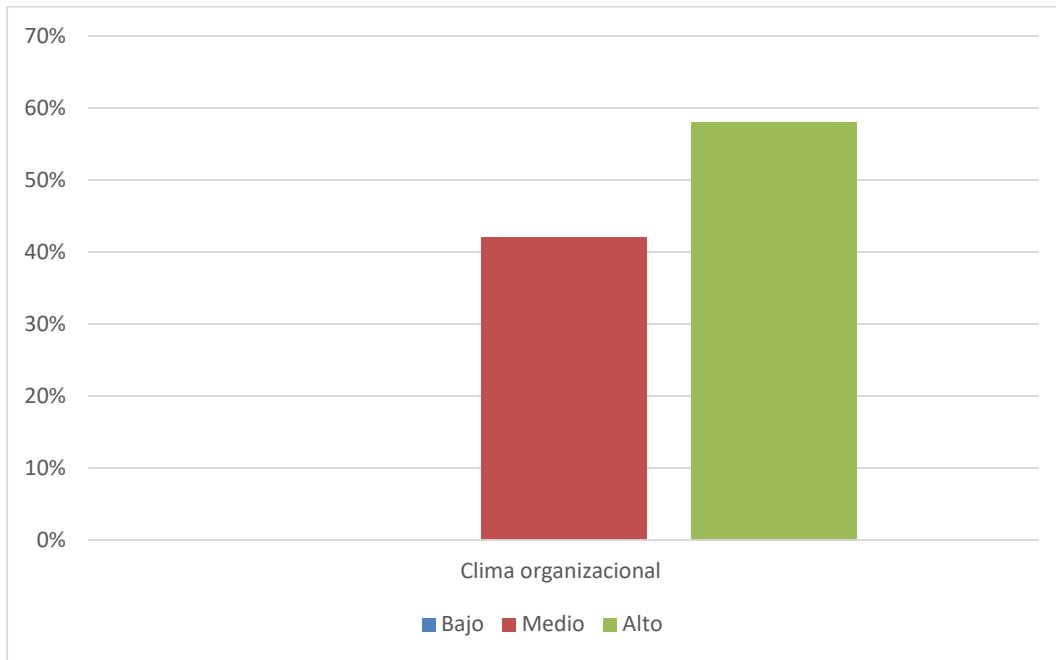
a. Corrección de significación de Lilliefors

Al obtener una significancia por debajo a 0.05 resulta necesario tomar en cuenta el coeficiente Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

## Figuras de los resultados obtenidos

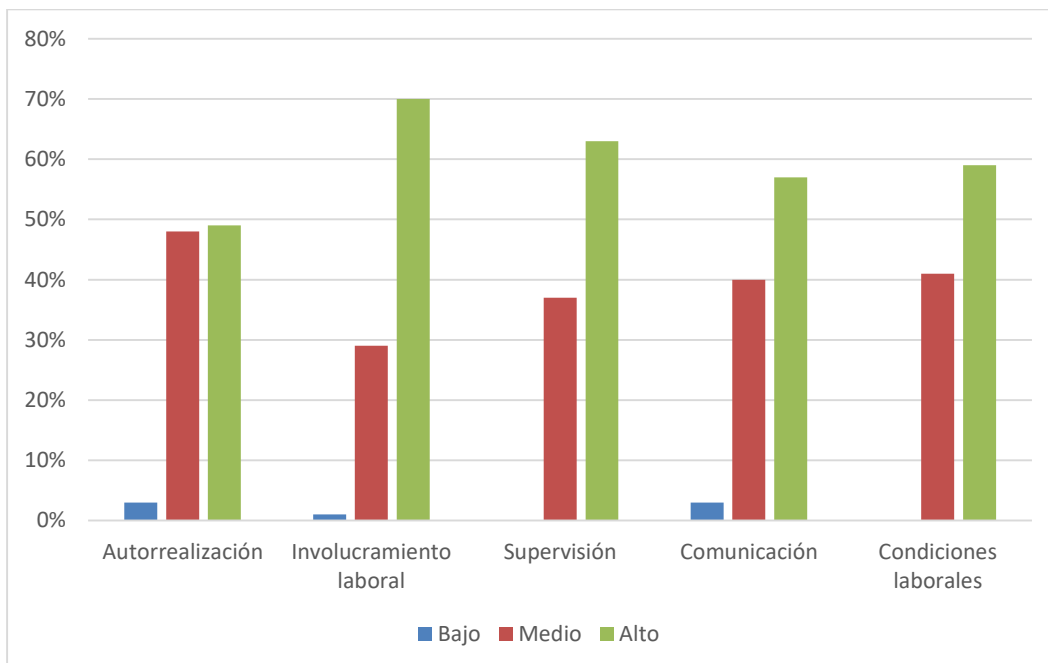
**Figura 1**

*Caracterización de la variable clima organizacional*



**Figura 2**

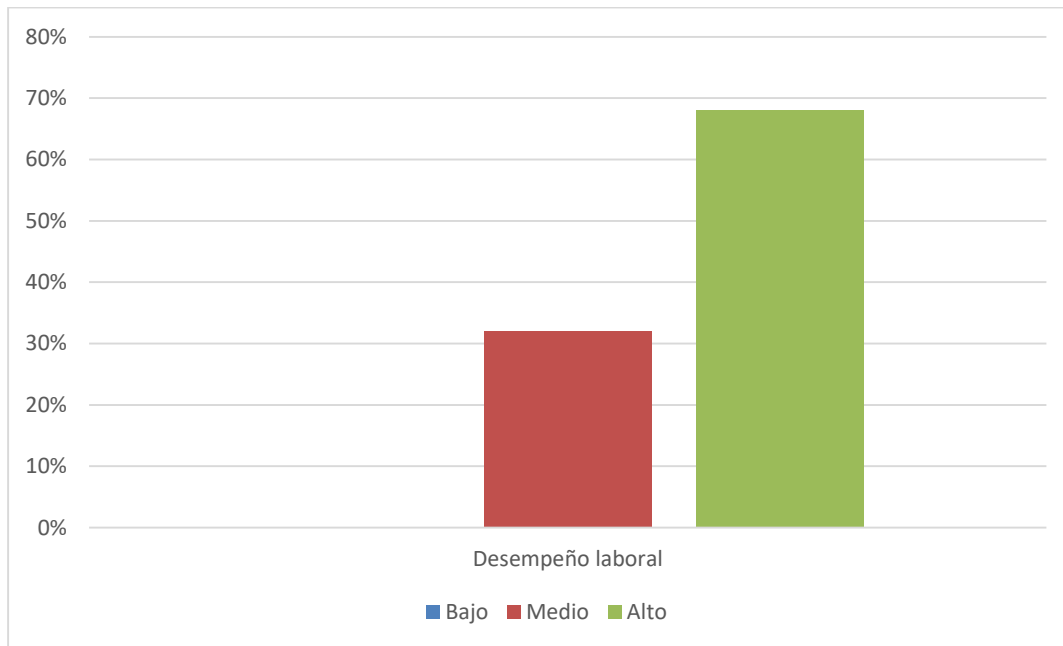
*Caracterización de las dimensiones de la variable clima organizacional*





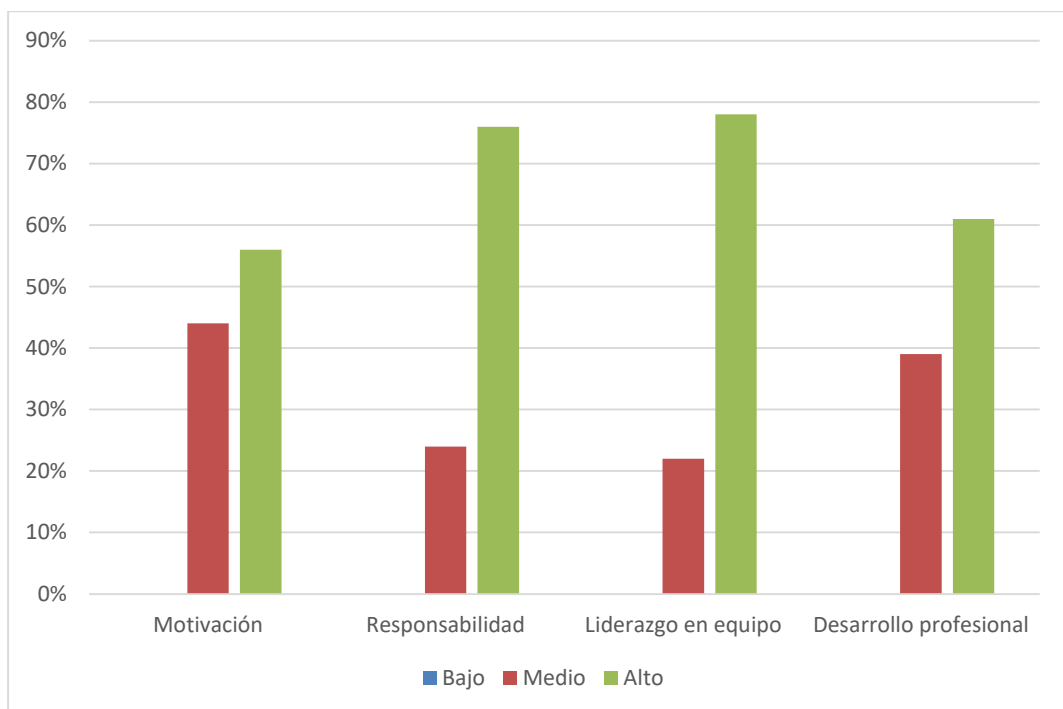
**Figura 3**

*Caracterización de la variable desempeño laboral*



**Figura 4**

*Caracterización de las dimensiones de la variable desempeño laboral*



# Base de datos

## Primera variable

N°	V1																																																			
	D1									D2										D3										D4										D5												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50			
1	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4					
2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4				
3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4			
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4		
5	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4			
6	3	4	3	5	3	5	4	3	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4				
7	4	5	3	5	4	5	3	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	3	5	3	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3			
8	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	5	4	3	5	3
9	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5		
10	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4		
11	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	5	3	4	4	3	4	3	5	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	4	3	5	3	
12	4	3	4	5	3	4	3	5	3	3	5	3	5	3	4	3	5	3	5	3	4	3	5	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4		
13	4	5	3	4	3	5	3	5	3	3	5	3	4	5	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4		
14	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
15	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	4	3	3	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4
17	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
18	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
19	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	
20	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
21	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	1	2	1	4	3	2	5	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	
22	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
23	2	3	3	4	4	2	3	3	5	4	5	4	4	4	2	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	5	4	3	3	5	3	2	4	2	4	3	3	3	3	5	4	5	4	5	3		

24	2	4	4	4	3	5	4	3	3	5	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2						
25	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
26	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3						
27	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4					
28	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
31	2	5	3	2	2	3	2	1	5	4	3	2	3	1	3	2	4	4	3	2	3	1	2	4	3	1	4	3	3	1	4	2	3	5	4	4	3	3	4	3	2	5	5	4	4	2	4	5	1									
32	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	4	2	4	4	4	2	2	4	5	4	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	2	2			
33	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	2	3						
34	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	4	3	3	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3								
35	2	2	2	1	1	2	1	1	1	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	2	2	2	1	4	3	3	4	4	2	1	3	4	3	2	2	1	4	2	2	4	4	4	4	4	1	1	4	2	1									
36	3	3	3	3	2	5	3	3	3	5	4	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	5	2	5	5	4	3	2	4	3	2							
37	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3	5	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3				
38	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3						
39	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	3	1	5	5	2	3	2	3	2	2	2	1	2	4	2	3	4	3	3	3	4	2	4	2	1								
40	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	3	1	5	5	2	3	2	3	2	2	2	1	2	4	2	3	4	3	3	3	4	2	4	2	1									
41	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4								
42	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4						
43	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
45	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
46	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
47	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
48	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
49	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	3	3	5	4	3	4	5	3	5	5	4	3	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4			
50	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3			
51	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
52	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3				
53	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	5	3	3	5	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4						

54	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4										
55	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4										
56	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4									
57	2	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3									
58	1	3	3	4	2	3	4	3	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	3	1	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5										
59	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
60	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3										
61	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2								
62	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	2	4	4	2					
63	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4								
64	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3								
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5								
66	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4								
67	4	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4								
68	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4							
69	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
70	2	2	3	3	3	3	5	2	2	2	3	2	5	4	4	4	3	4	3	5	4	3	5	5	4	4	4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5								
71	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4							
72	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4			
73	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
74	2	2	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	5	5	3	3	2	3	3	5	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4				
75	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3					
76	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
77	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3							
78	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	3	2	5	4	3	4	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4						
79	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
80	4	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
81	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
82	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2

84	1	3	3	2	4	3	1	1	1	3	4	4	4	3	3	4	5	3	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	2	3	3	2	4	3	5	4	4	5	4	2	3	3	2	3				
85	1	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	2	2	4	4	4	3	3	3	5	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	2	2	4	3	2	4	4	2	3	3	3	2				
86	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3			
87	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
88	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4				
89	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
90	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4	2
91	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4		
92	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
93	4	5	3	4	4	3	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	3	5	3	4		
94	5	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	
95	4	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3		
96	4	3	4	4	3	5	3	4	3	3	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	5		
97	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	
98	4	3	5	3	5	3	4	5	3	5	3	5	3	4	5	3	5	3	5	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	3	5	4	3	4	3	5	3	5	3	
99	3	4	4	3	4	5	4	3	3	5	3	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	3	5	4	5	3	4	3	3	5	3	5	3	5	3	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	3			
100	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5		



25	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5		
26	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	
27	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	
29	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
30	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	5	4	2	2	1	2	4	5	2	3	5	5	5	4	5	3	2	5	4	4	4	4	2	4	4	1	5	3
32	4	4	2	2	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	4	2	4	2
33	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	
35	1	4	2	2	2	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	1	5	1	5	1
36	3	5	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	
37	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	
38	3	4	3	5	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
39	2	5	2	3	3	5	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4
40	2	5	2	3	3	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	2	4	2	4	4
41	3	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	
42	3	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	
43	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	
45	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
47	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
49	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
50	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
51	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
52	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
53	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3

54	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	
55	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
56	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	
57	3	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3
58	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	3	5	4	
59	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
60	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
61	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	5	4	
62	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	4
63	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	3	
64	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	2	2	2
65	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
66	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	
67	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
68	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	
69	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
70	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	5	5	
71	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	
72	3	5	4	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	3	5	3	
73	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
76	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4
77	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	
78	4	5	3	4	5	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
79	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
80	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
81	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
82	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	



83	3	5	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5
84	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
85	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	2	2	2	2	4	3
86	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
87	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3
88	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
89	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3
90	4	4	3	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
92	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5
93	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
94	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	3	4	3	5	4	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	4
95	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4
96	4	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	3	4	3	5	3	5	3	5	3
97	5	4	5	3	4	5	3	3	5	4	3	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	4	3	4	3	5	3	5
98	4	3	5	3	5	3	5	4	4	3	5	3	5	3	3	4	3	5	3	5	3	3	4	3	5	3	5	4
99	3	4	3	5	3	5	4	4	5	3	5	3	4	3	4	3	4	5	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3
100	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4

Evidencias fotográficas





### Anexo 10: Propuesta de mejora

Titulo:	Propuesta de mejora para el clima organizacional y desempeño del hospital.
Objetivo:	Mejorar el clima organizacional y desempeño del hospital.
Propuesto por:	Pisfil Chafloque Juana Iris
Dirigido a:	Departamento de terapias especializadas
Plazo aproximado de aplicación:	3 meses



## **PASO 1: INTRODUCCIÓN**

El clima organizacional en un hospital es fundamental para el bienestar de los empleados y para garantizar la calidad de la atención que se brinda a los pacientes. Es por ello que es necesario implementar un plan de mejora que fomente la comunicación, la colaboración y el bienestar de todo el personal.

En este sentido, se propone un plan que se centrará en promover un ambiente de trabajo saludable, motivador y respetuoso, donde se fomente la participación activa de todos los integrantes del equipo en la toma de decisiones y se reconozca y valore el esfuerzo y el trabajo de cada uno.

Además, se buscará mejorar la comunicación interna, promoviendo la transparencia, la honestidad y la apertura al diálogo, así como implementar mecanismos efectivos para gestionar conflictos y resolver discrepancias de manera constructiva.

A través de este plan, se espera crear un ambiente de trabajo positivo y estimulante, que favorezca el crecimiento personal y profesional de los empleados, y contribuya al logro de los objetivos institucionales y a la mejora de la calidad de la atención que se brinda a los pacientes.

## **PASO 2: GLOSARIO**

### **Clima organizacional:**

Maja y Tjaša (2021) indicaron que se define como la percepción que los trabajadores tienen de su entorno laboral desde una perspectiva basada en actitudes y valores.

### **Desempeño laboral:**

Según Fogaça et al. (2021) es el agente de crecimiento dentro de las corporaciones, motivo por el cual que debe ser estimado y provocado en sus colaboradores para alcanzar los objetivos corporativos.

### **Motivación:**

Se refiere al impulso interno que lleva a los individuos a desempeñar sus tareas laborales de manera eficiente y con entusiasmo, este impulso puede ser generado por diferentes factores, como la satisfacción personal, el reconocimiento y valoración de su trabajo, las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, entre otros.

## Capacitación:

La capacitación laboral se refiere al proceso de adquirir conocimientos, habilidades y competencias específicas relacionadas con un trabajo o sector en particular.

**Tabla 1**

*Objetivos estratégicos*

	<b>Objetivos estratégicos</b>	<b>Perspectivas</b>	<b>Acciones estratégicas</b>
1	Brindar los conocimientos necesarios a los trabajadores.	Aprendizaje y Crecimiento	Optimizar las capacitaciones.
2	Optimizar actividades de reconocimiento de acuerdo con el desempeño laboral y competencias.	Procesos Internos	Efectuar actividades de reconocimiento a los trabajadores, considerando su desenvolvimiento y competencias.
3	Fomentar la comunicación abierta y transparente.	Financiera	Organizar reuniones periódicas para compartir información y escuchar las inquietudes del personal.
4	Alcanzar el liderazgo directivo.	Crecimiento	Fomenta un estilo de liderazgo participativo donde las decisiones se tomen en colaboración con el equipo.

Fuente: Elaboración propia

## PASO 3: ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

**Tabla 2**

*Acciones estratégicas institucionales*




Bien o servicio	¿Cómo?	Beneficiario	Redacción
Capacitaciones	Brindar	Trabajadores	Brindar los conocimientos necesarios a los trabajadores.
Actividades de reconocimiento	Efectuar	Trabajadores	Efectuar actividades de reconocimiento a los trabajadores, considerando su desenvolvimiento y competencias.
Fomentar la comunicación abierta y transparente.	Organizar	Trabajadores	Organizar reuniones periódicas para compartir información y escuchar las inquietudes del personal.
Efectuar el liderazgo efectivo.	Proporcionar	Trabajadores	Proporcionar formación en liderazgo a los supervisores y gerentes para que puedan liderar de manera efectiva y empática.

Fuente: Elaboración propia

## PASO 4 ACCIONES A NIVEL OPERATIVO

**Tabla 3**

*Acciones a nivel operativo*

Mapa estratégico	Objetivos	Mediaciones/ Indicadores	Línea de base N	Metas (Año N + 1)	Iniciativas/ Estrategias
	Brindar los conocimientos necesarios a los trabajadores.	Encuesta de satisfacción	Moderado nivel de satisfacción	Alto nivel de satisfacción	Optimizar las capacitaciones.
	Optimizar actividades de reconocimiento de acuerdo con el desempeño laboral.	Encuesta de satisfacción	Moderado nivel de satisfacción	Alto nivel de satisfacción	Efectuar actividades de reconocimiento a los trabajadores, considerando su desenvolvimiento y competencias.
	Fomentar la comunicación abierta y transparente.	Encuesta de satisfacción	Moderado nivel de satisfacción	Alto nivel de satisfacción	Organizar reuniones periódicas para compartir información y escuchar las inquietudes del personal.
	Efectuar el liderazgo efectivo.	Encuesta de satisfacción	Moderado nivel de satisfacción	Alto nivel de satisfacción	Proporcionar formación en liderazgo a los supervisores y gerentes para que puedan liderar de manera efectiva y empática.

Fuente: Elaboración propia

## PASO 5: ARTICULACIÓN CON EL PRESUPUESTO POR RESULTADOS

En el transcurso del informe se ha desarrollado una serie de estrategias para la reducción de problemática, es necesario, realizar una revisión de estas y articularlas al presupuesto por resultados, toda vez, que el planteamiento de principios, procedimientos, herramientas y técnicas a la mediano y largo plazo traen como resultado la satisfacción de los trabajadores.

Considerando el presupuesto del centro hospitalario en el año 2024 el porcentaje de avance se encuentra dentro de los estándares aceptables.