



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Clima organizacional y desempeño laboral en los profesionales del Servicio de
Gineco-Obstetricia en un hospital de EsSalud, Lima 2019

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

AUTORA:

Br. Luz Marina Usucachi López (ORCID: 0000-0002-4432-9399)

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores (ORCID: 0000-0002-7606-476X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones Asistenciales y Gestión del riesgo en Salud.

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria:

A mis padres, por haberme inculcado valores y el ímpetu para lograr mis objetivos.

A mis hermanos por su aliento constante.

A mi hijo, por ser el motivo e inspiración de todos mis esfuerzos.

Agradecimiento:

A la Universidad Cesar Vallejo, por haberme brindado la oportunidad de mi desarrollo profesional de la mejor manera.

A los docentes, excelentes personas y profesionales, por compartir sus conocimientos y experiencia.

A mi familia por haber comprendido mi ausencia en alguna fecha especial o fines de semana.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **USUCACHI LOPEZ, LUZ MARINA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

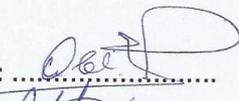
CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS PROFESIONALES DEL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA EN UN HOSPITAL DE ESSALUD, LIMA 2019

Fecha: 19 de enero de 2020

Hora: 11:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Abner Chavez Leandro

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Juana Yris Díaz Mujica

Firma: 

VOCAL: Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoría.*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

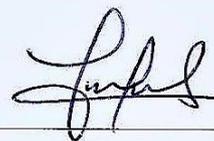
Declaratoria de autenticidad

Yo, **Luz Marina Usucachi López**, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS PROFESIONALES DEL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA EN UN HOSPITAL DE ESSALUD, LIMA 2019”**, en 73 folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 19 de enero de 2020



Br. Luz Marina Usucachi López

DNI: 07252623

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización	18
2.3. Población, muestra y muestreo	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimiento	22
2.6. Métodos de análisis de datos	22
2.7. Aspectos éticos	24
2.8. Confiabilidad	24
III. Resultados	26
IV. Discusión	33
V. Conclusiones	35
VI. Recomendaciones	36
Referencias	37
Anexos	53
Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos	54
Anexo 2: Matriz de consistencia	58
Anexo 3: Print de las pruebas de confiabilidad de los instrumentos	60
Anexo 4: Base de datos	61
Anexo 5: acta de aprobación de originalidad del trabajo académico	63

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable Clima Organizacional	18
Tabla 2: Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral	19
Tabla 3: Validez de contenido del instrumento Clima organizacional y Desempeño laboral por juicio de expertos	23
Tabla 4: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	24
Tabla 5: Confiabilidad de la variable Desempeño Laboral	25
Tabla 6: Confiabilidad de la variable Clima Organizacional	25
Tabla 7: Resumen de los valores de la confiabilidad de cada variable	25
Tabla 8: Descriptivos de la variable Clima Organizacional y sus dimensiones	26
Tabla 9: Descriptivos de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones	27
Tabla 10: Nivel de correlación entre clima organizacional y desempeño laboral	28
Tabla 11: Nivel de correlación entre clima organizacional y desempeño más allá del puesto	29
Tabla 12: Nivel de correlación entre clima organizacional y ayuda a otros en el servicio	30
Tabla 13: Nivel de correlación entre clima organizacional y vinculación organizacional	31

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Esquema seguido en la Investigación	16

Resumen

Este estudio tuvo como finalidad determinar cuál es la relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral de los profesionales del servicio de Gineco-Obstetricia de un Hospital de Essalud, Lima 2019.

Fue una investigación de naturaleza básica, con un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 60 profesionales a quienes se les encuestó con instrumentos validados y confiables. El análisis de los contrastes de hipótesis se realizó mediante la prueba de correlación de Spearman.

En los resultados se encontró que existe una correlación directa y significativa ($p = 0,000 < 0,01$) con alto nivel de correlación indicado por el coeficiente Rho de Spearman de 0,928, es decir que a mayor clima organizacional hay un mayor desempeño laboral con una alta relación. Estudiando la vinculación entre clima organizacional y el Desempeño más allá del puesto se encontró un alto nivel de correlación indicado por el coeficiente Rho de Spearman de 0,831 es decir, que a mayor clima organizacional hay un mayor desempeño laboral más allá del puesto con una alta relación. En relación a las variables clima organizacional y la Ayuda a otros se encontró que existe moderado nivel de correlación indicado por el coeficiente Rho de Spearman de 0,417 es decir que a mayor clima organizacional hay una mayor Ayuda a otros con una moderada relación. Finalmente, la correlación que existe entre clima organizacional y la Vinculación organizacional, se encontró que posee una relación significativa con un alto nivel de correlación indicado por el coeficiente Rho de Spearman de 0,831, es decir que a mayor clima organizacional hay una mayor vinculación organizacional con una alta relación de los profesionales del servicio de Gineco-Obstetricia de un Hospital de Essalud, Lima 2019.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, vinculación organizacional.

Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the professionals of the Gynecology-Obstetrics service of an Essalud Hospital, Lima 2019.

It was an investigation of a basic nature, with a quantitative approach with a correlational descriptive scope, of non-experimental cross-sectional design. The sample was made up of 60 professionals who were surveyed with validated and reliable instruments. The analysis of the hypothesis tests was carried out using the Spearman correlation test.

In the results it was found that there is a direct and significant relationship ($p = 0.000 < 0.01$) with a high level of correlation indicated by the Spearman Rho coefficient of 0.928, that is to say that at a higher organizational climate there is a greater work performance with a high ratio. Studying the link between organizational climate and Performance beyond the position, a high level of correlation was found indicated by the Spearman Rho coefficient of 0.831, that is, the higher the organizational climate there is a greater work performance beyond the position with a high relationship. . In relation to the variables organizational climate and Help to others, it was found that there is a moderate level of correlation indicated by the Spearman Rho coefficient of 0.417, that is, the greater the organizational climate there is a greater Help for others with a moderate relationship. Finally, the correlation that exists between the organizational climate and the organizational linkage was found to have a significant relationship with a high level of correlation indicated by the Spearman Rho coefficient of 0.831, that is to say that the greater the organizational climate there is a greater linkage. Organizational relationship with a high ratio of the Gynecology-Obstetrics service of an Essalud Hospital, Lima 2019.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, organizational link.

I. Introducción

El clima organizacional deficiente es responsabilidad de los líderes de las instituciones públicas, que en todo momento está repercutiendo en dichas instituciones, ocasionando conflictos en el interior de las instituciones, y en algunas circunstancias generan situaciones burocráticas o es resultado de las mismas, que se desencadenan en la fricción y fisuras de las interrelaciones humanas, creando así un clima organizacional desfavorable, influenciando sobre dichas Instituciones; así Obreque (2015) en su trabajo sobre Clima organizacional manifiesta en el estudio efectuado para los funcionarios de un Hospital en Chile, encontrando vinculación entre ambiente laboral y nivel de compromiso funcionario. Se atribuye a Gellerman (1960) como introductor en el tema de clima organizacional, cuando realizó la introducción en psicología organizacional, Méndez (2006) quién atribuye su inicio a la sociología; apoyado en la concepción de Organización en la teoría de interacciones humanas que destaca la relevancia del hombre en el desempeño laboral por su participación social, García (2009) en su libro la define como producto de la manera como se determina en la interacción social. Para el desempeño laboral, asociado a clima organizacional para esta investigación, se apoyará en la opinión dada por Chiavenato (2000), “Se refiere al actuar del colaborador en el seguimiento de sus metas y planes elaborados, que constituye la manera personal como persigue obtener sus metas”. En relación al desempeño laboral como variable se tomó en consideración a varios teóricos que dieron soporte a la siguiente investigación. A nivel nacional también en los profesionales de salud es deficiente, tal que según Arboleda (2017) con respecto al desempeño laboral lo cual es una consecuencia de la conformidad en el trabajo percibido por los profesionales sanitarios (se considera entonces que a medida que el personal está satisfecho, su desempeño será mejor) esta variable es decisiva en el clima organizacional establecido en dichas instituciones, debido además de que ello influye en la calidad de los servidores públicos de salud (y viceversa); pero al ser deficitario genera que los integrantes de varias instituciones públicas de salud no demuestren su mejor desempeño, tal es el caso del Hospital Alberto Sabogal Sologuren-Callao 2016, lo que se evidencia a todas luces, que los trabajadores suelen manifestarse de manera inadecuada y tendenciosa de sus compañeros de trabajo y se pone en evidencia los pocos sentimientos de adhesión y camaradería, que son consecuencia de un clima laboral desgastado y precario, por ello esta

investigación es relevante; análogamente en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019.

Algunos Antecedentes se presentan a continuación: Abdullah & Mohammed (2019) En su artículo sobre el vínculo entre la satisfacción laboral de las enfermeras y desempeño del personal de enfermería, sector de la salud pública en Yemen, la intención fue determinar los elementos del bienestar personal y el rendimiento en el trabajo, y examinar la proporción correlacional en ambos. En el estudio se implicaron a 220 enfermeros que trabajaban en 13 hospitales públicos. Se utilizó un cuestionario, las conclusiones en esta investigación demostraron que el nivel de satisfacción en el trabajo es bajo, así como el desempeño. El resultado también revela que la conformidad en el trabajo se correlacionó de manera positiva con la variable desempeño. Los resultados mostraron que el pago y los beneficios son los elementos más influyentes que afecta el bienestar del trabajador para que sea satisfactoria en el rendimiento laboral del personal de enfermería. Se debe tener en cuenta el pago y los beneficios al desarrollar estrategias de atención médica para elevar el bajo rendimiento de las enfermeras que conducirá a la mejora de la salud, a su vez, Casida, Combs y Schroeder (2018) en su trabajo acerca de la correlación entre el Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral entre enfermeras practicantes en programas de dispositivos de asistencia ventricular en los Estados Unidos, en un estudio de método mixto, diseño exploratorio de investigación correlacional concluyó que el ambiente hospitalario repercute en un alto agotamiento y baja calidad de vida de las practicantes. Berberoglu (2018) realizó un estudio sobre la percepción del impacto del ambiente laboral con vinculación al compromiso en el trabajo y desempeño organizacional en hospitales públicos del norte de Chipre, utilizando un cuestionario auto administrado cuyas conclusiones fueron que el clima en la organización es de vital relevancia y el compromiso de los empleados repercute favorablemente en su desempeño laboral. Ledesma, Crespo y Castro, (2018) en su investigación sobre las circunstancias que aludió a ambas variables y está condicionado con el contenido del trabajo, pero aun así desempeñan un favorable rendimiento laboral. Juárez (2018) Clima organizacional en “La Villa”: Ciudad de México, tuvo como propósito evaluar el ambiente laboral del personal en el Hospital General “La Villa” de la secretaría de salud de la Ciudad de México, se efectuó una investigación observacional, transeccional y descriptiva, realizado en el año 2016. En este estudio se consideró a 264 colaboradores los cuales participaron de manera voluntaria, dando fe con

la firma del formato de consentimiento informado. Concluyó que el liderazgo y la motivación están correlacionados con un alto nivel de clima organizacional y esto influye en la adaptación de los trabajadores bajo el contexto del nuevo tipo de gobierno. Rafiei, Kiaiei, Makhtoomi, Asghari (2017) en su estudio sobre evaluación del papel moderador del agotamiento laboral en la vinculación del bienestar laboral y el desempeño en la institución sanitaria donde laboran las enfermeras. Este estudio descriptivo y transversal se realizó a 178 enfermeros mediante tres cuestionarios que laboraron en los departamentos de emergencias de cinco hospitales docentes afiliados a la Universidad de Ciencias Médicas de Qazvin en Irán. Los resultados fue el efecto significativo en la relación de las tres variables, concluyendo que es muy relevante la productividad del trabajador y el logro de sus objetivos de desempeño. Rodríguez et al (2017) realiza un estudio sobre la evaluación del ambiente laboral, en la Clínica Docente Estomatológica “27 de Noviembre”. Colón, se efectuó un estudio de tipo descriptiva de corte transeccional, realizado en los meses de enero a mayo del 2017, la población y muestra estuvo conformado por 120 colaboradores los que se agruparon por categorías; las conclusiones fueron: el clima organizacional fue valorado de adecuado para todas las dimensiones objeto de la investigación. Todos los niveles investigados fueron evaluados de aceptable, a excepción de las condiciones de trabajo, que fueron catalogadas en riesgo. Pereyra (2016) realizó un estudio sobre la influencia de las condiciones laborales de la enfermera en su calidad de atención en el Área Metropolitana de Buenos Aires realizando entrevistas individuales y grupales a profundidad concluyendo en que la descentralización y la fragmentación del sistema de salud representan una serie de obstáculos agregados, entorpeciendo las negociaciones del pliego de reclamos laborales. Soria & Avila (2016) en su artículo sobre los malestares en el bienestar personal y rendimiento en el trabajo por el personal de enfermería, México. El objeto de dicha investigación fue precisar cómo dichos malestares son determinantes en el bienestar personal vinculado con el ambiente organizacional en enfermería; el estudio a los trabajadores fue de corte transversal y alcance descriptivo; los resultados mencionaron la incidencia de bajo nivel en las dificultades vinculadas a las relaciones del desempeño. Aunque a nivel moderado es muy importante y respecto a malestares físicos psicológicos fue relevante el nivel moderado existiendo algunos casos de nivel alto; el personal femenino fue el más afectado. Se consideraron 100 participantes, cuyos instrumentos fueron medidos con una escala tipo Likert. Estos aspectos permitirán mejorar las condiciones laborales de profesionales responsables de fomentar el confort de los

pacientes, inmiscuyéndolo en las funciones con buen servicio. Tercioglu, Temel, & Sahan (2016) en su artículo factores que afectan el desempeño y la productividad de las enfermeras: actitud profesional, justicia organizacional, cultura organizacional y mobbing, el objetivo fue identificar la vinculación de variables que afectan el bienestar personal en su rendimiento y productividad en el personal sanitario, como, las actitudes profesionales, la cultura organizacional, la justicia organizacional y la exposición al acoso. Fue una investigación de corte transversal, mediante un cuestionario, la muestra fue de 772 enfermeras. La puntuación de actitud profesional fue alta, pero los puntajes de justicia organizacional y cultura organizacional fueron bajos. Las enfermeras fueron sometidas a mobbing en un alto nivel. A medida que aumentaba el bienestar personal, aumentaba la actividad laboral y disminuía el acoso. Hubo una vinculación favorable entre el bienestar laboral y el rendimiento laboral; y una correlación negativa con el acoso psicológico. Estos resultados son esenciales para mejorar incrementar y la productividad de las enfermeras. Sharma & Dhar (2016) en su artículo elementos que influyen en el ejercicio laboral de los trabajadores asistenciales del área de enfermería y su papel mediador del compromiso afectivo. La intención fue determinar los elementos que afectan en el compromiso afectivo de los enfermeros, como parte fundamental de su bienestar personal y la repercusión en su ejercicio laboral. Se utilizaron encuestas, la muestra fue de 349 enfermeros que trabajan en Uttarakhand-India, seleccionados aleatoriamente de seis Centros de salud. Los resultados revelaron que el nivel de agotamiento es mayor en el personal y tiene una correspondencia inversa con el compromiso afectivo, en cuanto al apoyo organizativo percibido y la justicia procesal mostraron un vínculo positivo hacia el compromiso afectivo en contraste con el agotamiento, así es que el compromiso afectivo influyó en la calidad de vida, tuvo un fuerte impacto en el desempeño laboral. Por ello, las instituciones de salud deben reducir el nivel de agotamiento, crear y mejorar un ambiente de trabajo justo y de apoyo para mejorar el nivel de compromiso afectivo y, en consecuencia, su labor. Vilorio et al (2016) en un estudio sobre ambiente laboral de una empresa de promoción de salud, tuvo como propósito: realizar la indagación de los niveles de motivación en los colaboradores. Metodología: fue un estudio descriptivo cuali-cuantitativo, ejecutado en Santa Marta, Colombia, durante los meses de marzo a septiembre del año 2014, considerandose una población de 35 trabajadores. Conclusiones: se obtuvo relativos bajos niveles de motivación, lo que influyen negativamente en el ambiente laboral y consecuentemente también sobre el desempeño y productividad de la empresa; este estudio es un referente

para la investigación de las variables psicosociales de los colaboradores en las empresas que integran el sistema de salud en Colombia y América Latina. Següel, Valenzuela y Sanhueza (2015) en un análisis del cumplimiento laboral del personal asistencial de enfermería; se dedicaron a revisar literatura y analizar las características del "trabajo" en enfermería durante los años 2000 al 2010 en bases de datos informatizadas concluyeron que el quehacer de las licenciadas de enfermería se realiza en diversos campos de acción; convive con grandes deficiencias, recarga de pacientes e incremento de estrés pero a pesar de ello la enfermera se siente motivada y comprometida con su labor llegando a sentir satisfacción en su puesto de trabajo. Villar (2015), en la tesis referida al desempeño laboral y bienestar laboral en personal sanitario, el rol articulador de la resiliencia y la autoeficacia, relacionando al síndrome de burnout y el compromiso, analizando los datos no se determinó el efector regulador de la autoeficacia, pero sí se observó el efecto de la resiliencia y se determinó que el personal auxiliar tenía un mayor porcentaje de la calidad de vida continuando con los enfermeros y luego los profesionales de medicina.

Tenemos también a Peydró (2015), en trabajo de tesis sobre la calidad de vida, desempeño laboral y salud en el personal sanitario, Hospital Universitario de Alicante; los resultados indicaron que un elevado porcentaje de los profesionales sanitarios tienen una muy buena calidad de vida, se sienten satisfechos, felices con favorable bienestar emocional en su vida personal y laboral pero también refieren que tienen una vida muy agitada. Bernal, Pedraza y Sánchez (2015) en su trabajo documental sobre el ambiente laboral y la correlación con el nivel de calidad de las prestaciones públicas en Colombia, concluyó que hay concordancia significativa entre ambiente laboral y calidad en las prestaciones del sistema de salud, así mismo Pedraza (2015) en su trabajo sobre ejercicio laboral y estabilidad del personal que trabaja en el área administrativa bajo la modalidad de contrato de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia se concluye que la mayoría del personal refiere encontrarse insatisfecho y desmotivado con la remuneración que percibe y la evaluación de desempeño. Díaz (2014) realizó un estudio sobre las condiciones de salud y situaciones del rendimiento laboral del personal sanitario, que se encuentran en las áreas de urgencias en una entidad prestadora de salud de IV Nivel de Atención de la ciudad de Bogotá. Se obtuvo como conclusión que al identificar las condiciones laborales y de salud, promueve que la institución fortalezca las estrategias que se aplican en el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, coadyuvando al mejoramiento de las prestaciones en los servicios de urgencias, y finalmente promover de

manera favorable las condiciones laborales del personal sanitario que se desempeña cotidianamente, obteniendo como resultado, colaboradores saludables, identificados con la institución y altamente productivos.

Turchi et al (2014) en el estudio sobre el desempeño laboral nocturno y bienestar personal de las enfermeras; en la cual encuestaron a 197 profesionales de enfermería concluyeron que existe una correlación muy estrecha entre la actividad laboral nocturna y bienestar personal en las enfermeras, concluyendo que la salud de este personal está muy expuesta en comparación a los habitantes italianos en general.

Antecedentes Nacionales, Contreras (2019) en el estudio sobre el compromiso organizacional e intención de permanencia relacionado al desempeño laboral, en personal sanitario de una entidad sanitaria del sector privado de Lima, obtuvo en los resultados que el 90.1% de trabajadores poseen el deseo de continuar laborando en la entidad de salud; también se precisó que no hay correlación significativa entre el compromiso laboral e intención de permanencia en la institución por ese grupo ocupacional. Díaz, Gutiérrez, & Amancio (2018) en la investigación relacionada a la calidad de vida, al desempeño y al ausentismo laboral en el personal asistencial de enfermería que se desempeñan en servicios señalados como críticos, su intención era precisar aquellos elementos que determinan el ausentismo y la correlación con el rendimiento en el personal asistencial que se encuentran laborando en dicha área, se realizó un estudio correlacional de corte transeccional teniendo como objetivo precisar la medición de laboriosidad, calidad de vida vinculadas con el ausentismo y la repercusión en sus labores que desempeñaban las respectivas enfermeras, se estudiaron los factores con respecto a la higiene bioseguridad, claridad y ventilación, la muestra fue de 65 enfermeras. Se aplicaron 2 instrumentos uno de 18 preguntas y otro de 50 preguntas, para medir, bienestar personal, el ausentismo y el rendimiento, respectivamente; 3.1% lo mencionó un condicionante bajo, 67.7% un limitante intermedia y 29.2% como limitante alta. Respecto a los elementos: capacidad de trabajo, haciendo alusión a la carga laboral, asignación del personal y remuneración; el 4.6% refirieron una baja limitante, 89.2% de nivel intermedio y finalmente 6% como limitante alta, y la variable de ausentismo evidenció vinculación importante y directa entre el bienestar personal y el rendimiento en el trabajo.

Lobo (2018) en su Tesis referida a los Factores Personales que Influyen en el desempeño y en la calidad de vida de los profesionales de Enfermería en el Servicio de Neurocirugía del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, su propósito fue

investigar la correlación entre los componentes de los aspectos individuales y el rendimiento en el trabajo de las enfermeras, una investigación no experimental de alcance descriptivo, correlacional y de corte transeccional. El elemento muestral fue censal, se consideró a 40 profesionales del servicio de neurocirugía. En los resultados se precisó que existe vinculación importante entre las variables: factores personales como parte de la calidad de vida y rendimiento laboral en los enfermeros, también existe vinculación importante entre las dimensiones de los factores personales de la calidad de vida, los cuales incluyen, dimensiones gestión, personalidad y productividad asistencial con su desempeño. Concluyeron que existe vinculación positiva entre ellos, siendo una confirmación al título en su trabajo mencionado con dicha alusión. Zanabria (2018) en su trabajo sobre actores de motivación y rendimiento laboral en los colaboradores del Centro de Salud “San Antonio” de Moquegua, tiene como conclusión que las variables empleadas en este estudio se encuentran estrechamente relacionadas. Quispe (2017) en su tesis referida a las acciones organizacionales, indica que los resultados que se obtuvieron en cuanto a la correlación entre las variables: relaciones interpersonales y desempeño laboral de los médicos es 38.6% con motivación intermedia, se determinó que, mayormente los médicos tienen un nivel intermedio de motivación, lo que originó un desempeño de regular a bueno; en cuanto la baja motivación traslada al profesional a un desempeño de regular a deficiente, en conclusión, se determinó una vinculación considerablemente significativa entre dichas variables.

Sopla(2017) en su trabajo de tesis sobre el rendimiento laboral de los trabajadores asistenciales de enfermería y el ambiente organizacional, desarrollado en el hospital de apoyo “Gustavo Lanatta lujan” ubicado en Bagua y del hospital de apoyo “Santiago Apóstol” Utcubamba-Amazonas-2017. El objetivo fue, comparar los desempeños laborales de dichos profesionales y la repercusión en el clima organizacional en ambos hospitales, el estudio fue de cuantitativo, de nivel descriptivo comparativo, de tipo observacional, prospectivo, transeccional. La muestra integró a 36 licenciados de enfermería por cada institución; el instrumento usado fue el Cuestionario aplicado los profesionales en estudio. Los resultados evidencian que del 100% (36) de profesionales de enfermería que pertenecen a Bagua. El 77.8 % (28) tiene regular desempeño laboral, el 19.4 % (7) mal desempeño laboral y 2.8 % (1) buen desempeño laboral; en los profesionales en estudio que pertenecen al Hospital de Apoyo Santiago Apóstol de Utcubamba, del 100% (36), el 91.7 % (33) regular desempeño laboral, el 5.6 % (2) buen

desempeño laboral y 2.8 % (1) mal desempeño. En conclusión, existe diferencia importante entre las variables en estudio: desempeño y el ambiente laboral en los profesionales de los hospitales “Santiago Apóstol” de Utcubamba y del hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan, siendo mejor en los profesionales de Utcubamba; también Borda (2017) desarrollo un trabajo de investigación que tuvo como propósito: precisar las condiciones laborales y de salud de las Enfermeras(os) que laboran en los Establecimientos de Salud de las Instituciones prestadoras de servicios de salud de Lima Metropolitana. Conclusiones: en cuanto a seguridad y accidentes de trabajo, se describe que existen condiciones peligrosas en los ambientes de trabajo, tanto en infraestructura como equipamiento, herramientas y máquinas de trabajo deterioradas, poniendo en riesgo al personal con la incidencia de accidentes laborales en el servicio y a eventos adversos en el paciente y a su vez incrementa la carga mental de trabajo. Herrera (2016), investigó sobre el bienestar laboral de los empleados en vinculación con el desempeño laboral en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, concluyendo que hay correlación significativa entre las tres variables y un alto porcentaje de encuestados presenta un bienestar personal en nivel moderado y un clima laboral desfavorable y un óptimo nivel desempeñado. Moreno (2016), en su trabajo calidad de vida de los trabajadores en vinculación con el desempeño laboral, con un trabajo efectuado con enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, con diseño no experimental y de corte transeccional, de tipo aplicada, concluyó que no existe alguna correlación importante entre las variables en estudio; también Díaz, Gutiérrez y Amancio (2016), investigaron el ausentismo y rendimiento laboral en el personal sanitario que laboran en áreas críticas, teniendo como resultado que la causa del ausentismo se debe mayoritariamente al contenido del trabajo en comparación a los factores individuales y lugar de trabajo y mostraron un favorable nivel de desempeño laboral según su autoevaluación individual concluyendo que estas dos variables de estudio presentan una relación significativa y directa, así mismo De la cruz (2016) en su Tesis referida a aspectos que influyen en la calidad de vida y el rendimiento laboral de los trabajadores de salud en el área de emergencia del hospital “Nuestra Señora de las Mercedes” situado en Carhuaz, Región Ancash, 2016, el objetivo fue hallar la correlación entre el estrés causado por la rutina y su desempeño en el personal sanitario del servicio de Emergencia, se efectuó una investigación con enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transeccional y analítico, fue una muestra probabilística estratificada para una población conocida, obteniéndose 92 profesionales de salud. Se utilizó el cuestionario de

Burnot de Maslach (MBI) para determinar el estrés que es una de las principales que afecta a la calidad de vida, del desempeño y una guía observacional para evaluar su desempeño. Se encontró que los personales de salud presentaron una escala de estrés laboral alto (47,9%) y un desempeño valorado en escala regular (42,4%). Se llegó a la conclusión que la rutina es causada por el estrés y esto disminuye la percepción de bienestar personal y desempeño laboral en el trabajador sanitario, así mismo estos se vinculan significativamente con sus labores habituales.

Pachas (2016) en su trabajo estudió la correlación entre el estrés laboral de sus colaboradores en vinculación con la variable desempeño laboral, obtuvo el resultado que las variables son relacionadas de manera importante en forma inversa. Calcina (2015) realiza un estudio sobre el ambiente organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales de enfermería de las áreas críticas del Nosocomio Hospital Dos de mayo, se realizó una investigación de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transeccional; su población objetivo de 35 enfermeras en el área asistencial, el cual tuvo como resultado: respecto a clima organizacional, el 71,4%(25) fue regular, porque la jefa de enfermeras está al pendiente que se realice bien el trabajo, pero sin llegar al hostigamiento profesional y las dimensiones que tuvieron menos puntajes fueron la recompensa y reconocimiento. En satisfacción laboral el 85.7% (30) fue media, pues según los resultados tienen comodidades para el cumplimiento de funciones y por ultimo están en su mayoría están conformes con la remuneración.

La teoría para el clima organizacional es abundante, no se intenta agotar todos los enfoques que se encuentran sobre clima organizacional, sino recuperar aquellos que ofrecen un acercamiento al propósito de investigación desde el campo de la salud, predominantemente de la salud pública, de tal forma que se consideren algunas teorías pertinentes a dicha investigación. existen muchos autores que hablan del clima organizacional aunque Goncalves (2000) es uno de los más indicados por qué se refiere al clima laboral en función a la calidad de vida que corresponde llevar a cada uno de los integrantes de una institución, en el caso concreto dentro de una entidad de salud, entonces se está prefiriendo dicho autor, porque hace alusión a la otra variable que está tratándose en esta investigación debido a que, expresa que el clima laboral se refiere a muchas variables, tales como al bienestar o malestar (dependiendo de cada institución), a la forma de decisión, interacciones humanas e interrelaciones personales dentro de trabajo, a la toma de decisiones, a la sobrecarga laboral, en cómo se siente cada uno de los individuos como

persona con respecto a sus semejantes, esto es la parte del clima, la parte del entorno tanto interno como externo, implica también otros factores, pero fundamentalmente como se vive dentro de la institución por eso se llama clima organizacional de organizaciones interrelaciones, en relación a las decisiones institucionales. El clima organizacional se lo puede definir como un conglomerado de accionares, interacciones personales y conductas que dan forma e identifican como es la interior de una organización, institución o empresa. Litwin y Stinger (1996) exponen que existen nueve dimensiones que definen el ambiente que hay en el interior de una entidad de salud o empresa.

Estas dimensiones se vinculan con algunas de las características de la institución, tales como: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos, Identidad, Litwin y Stinger (como se citó en Rodríguez, 1999), nos manifiesta que para poder determinar una valoración del clima organizacional es necesario entender las diferentes dimensiones que se han investigado con la intención de identificar los factores que influyen en el interior de las instituciones.

Según Litwin y Stinger el ambiente laboral está inmerso en seis dimensiones: (a)Estructura. Idea que se tiene de las tareas y obligaciones, así como de las políticas de la institución. (b)Responsabilidad individual, sentido de independencia en el cumplimiento de su rol, se relaciona con la autonomía. (c)Remuneración. Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho. Nivel de aceptación de los sistemas de recompensa existentes. (d)Riesgos y toma de decisiones. Sentido de respuesta al desafío, los retos y asumir riesgos, como respuesta a diferentes situaciones que se pueden presentar en la institución. (e)Apoyo, sentido de afinidad, identificación y compañerismo que existe entre los colaboradores del centro laboral, (f)Tolerancia al conflicto, cuando el colaborador siente que, en casos de diferencia de opinión con sus superiores, éste no será atacado o señalado, tiene sensación de seguridad y apoyo.

Según Bowers y Taylor (1970) se estudió cinco amplias dimensiones para estudiar el ambiente organizacional, se consideró: (a)Apertura a los cambios tecnológicos, se refiere a la aceptación por parte de los directivos ante los actuales medios o a los recientes soportes tecnológicos que facilitan, optimizan y mejoran el desempeño de sus colaboradores. (b)Recursos Humanos, en este rubro se consideran las acciones que realizan los encargados de las jefaturas en cuanto al grado de satisfacción que perciben los colaboradores de la empresa, (c)Comunicación, se sustenta en los mecanismos de correspondencia e interacción con que se cuenta en el interior de la empresa, o contar con

la posibilidad de los subordinados logren que se escuchen sus voces o atiendan sus reclamos y malestares en la alta gestión. (d) Motivación, se considera a las circunstancias que estimulan a los colaboradores a dar más de sí o menos durante el desarrollo de su trabajo dentro en la empresa. (e) Toma de decisiones, valora la información que dispone y la utiliza para las determinaciones existentes y futuras que se toman dentro de una institución, también considera el rol de sus trabajadores para su desarrollo.

Brown y Leigh (1996) manifiestan que el ser humano tiene la capacidad de elaborar estrategias para mejorar su competitividad, utilizando tiempo y esfuerzo en la labor que ejecutan, esto es la consecuencia de lo percibido e idea que tienen del ambiente laboral en su empresa, sienten que esta resuelve sus necesidades básicas y expectativas de vida. Por ello se señala que el ambiente laboral debe ejercer influencia positiva en el empleado, y que este ambiente genere y promueva un mejor desempeño laboral, trabajando, cumpliendo y participando de tal forma que colabore con los fines que la institución persigue. En consecuencia, esta propuesta está dividida en dos grupos, uno relacionado a la seguridad psicológica y el otro a la significación psicológica. Se constituyen el primer grupo las dimensiones de apoyo del jefe inmediato, roles establecido y claros, y la posibilidad de poder expresar sus inquietudes y sentimientos. En el grupo de dimensiones de significación psicológica constituyen las dimensiones de contribución personal, reconocimiento y trabajo como reto. Similar a otros autores se decide en eliminar al componente “el trabajo como reto” como consecuencia a sus pobres niveles de vinculación en otros estudios desarrollados. Similar a Brown y Leigh (1996), hallamos diversas investigaciones de campo ejecutadas en otros países por diversos autores, cabe mencionar que se recopila diversos instrumentos diseñados y aplicados por otros estudiosos en los cuales se resalta de forma independiente la importancia de inclusión de alguno justificando así su elección como parte del estudio. También según la Evolución del concepto de Clima Organizacional, Martín (1999) propone la valoración del clima organizacional como una percepción individual aunque existan coincidencias; además se hace colectivo considerando las actividades que lo comparten; además según el mismo Martín el clima organizacional es multidimensional, por lo que implica las siguientes dimensiones, siendo tomada para la misma variable en otra Tesis de Maestría en Gestión Pública, sosteniendo que, el clima laboral se sustenta y sostiene por la interacción personal y comunicaciones, dentro de una institución.

El desempeño laboral se ha convertido en un tema de gran interés, por lo mismo existen abundantes teorías, en los últimos años debido a que permite obtener resultados organizacionales que manifiestan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por las organizaciones, asimismo es la idea que se hace un colaborador de que puede crecer como individuo mediante el desarrollo de su trabajo y de encontrar satisfacción en el trabajo que desarrolla; esto ha sido motivo de interés por diversos especialistas del comportamiento, y de los mismos representantes de las organizaciones; aunque Sikula (1989) refiere que la parte laboral es el atributo de un valor que se da a la manera en la que el empleado con la intención de permitir la toma de decisiones y lograr resultados. Chiavenato(2000) expone en relación al desempeño que es la forma en que se comporta en torno a objetivos comunes empresariales o institucionales, Palaci(2005) refiere la actitud laboral que aporta un trabajador a una institución en los distintos eventos conductuales que cada persona lleva a cabo en un determinado tiempo. Chiavenato(2009), mención que la parte laboral y el comportamiento evaluado en simultaneo con los objetivos institucionales fijados, es un indicador del avance estratégico respecto a objetivos deseados. El desempeño se da de manera peculiar del accionar de cada uno, pero el desempeño laboral de un profesional de salud es un poco diferente, puesto a que el comportamiento de ellos se da brindando un buen diagnóstico, brindando resultados de análisis con precisión, confiabilidad y exactitud, y con un control de calidad interno utilizando equipos estandarizados, utilizando controles internos y externos, ello está en función en gran escala de los recursos disponibles. El desempeño laboral es definido en el marco de la salud como: OECD/CAD(2017) define el desempeño como “medida en que una intervención para el desarrollo o una entidad que se ocupa de fomentar el desarrollo, actúe de acuerdo a normas, criterios, directrices específicas u obtiene resultados de conformidad con planes o metas establecidas”. Es indudable que el desempeño laboral está ligado a la evaluación del desempeño, al respecto Hellriegel & Slocum(1999) refiere que la evaluación laboral es un sistema mediante el cual se realiza la inspección y valoración secuencial del rendimiento en el lugar individual o grupal que se haya asignado. La principal finalidad de la valoración del trabajo efectuado es elevar el nivel de efectividad de la entidad. Aamodt (2010) define que el uso más relevante del desempeño es prosperar en aquellas actividades que se necesitan reforzar. Se recomienda realizar la evaluación del desempeño al menos 2 momentos al año, compartir con los empleados para sociabilizar sobre sus capacidades. Lo prioritario es establecer el momento para determinar de qué manera se pueden rectificar las

debilidades; además Luthans (2008) (como se citó en Domínguez, Ramírez y García (2013) la misma vinculación entre compromiso y satisfacción se tendrá que establecer con el clima organizacional. MINSA(2008) menciona en sus informaciones institucionales que las normas para la evaluación del desempeño, comunicada mediante directivas administrativas, las que fueron aprobadas con RM N° 626-2008/MINSA del 11/09/2008, las que mencionan que se hallan vigentes, las dimensiones a tomar en cuenta en la evaluación del desempeño profesional son: Planificación: La planificación o planeación, distribución y especificación de lo que se desea alcanzar o lograr estipulando los procesos y alcances progresivos, incluye los recursos respectivos. Responsabilidad: Se refiere al compromiso y esfuerzo denodado, disciplinado y ordenado, mostrado por el profesional de salud, para lo asignado. Iniciativa: Se refiere al criterio propio e individual para plantear mejoras o cambios a los inconvenientes que emerjan en el ámbito laboral. Oportunidad: mide la realización de los plazos fijados por los jefes en la ejecución de lo delegado. Calidad de trabajo: Mide la forma del trabajo entregado es medible, en base a los aciertos, la precisión y el orden. Confiabilidad y discreción: Es la confianza con la que cada trabajador cumple sus actividades, en relación a la información que maneja a diario. Cumplimiento de las normas: Se refiere a la cantidad de preceptos cumplidos y efectuado a la luz de la normatividad vigente. Relaciones interpersonales: Evalúa la empatía y el grado de colaboración del trabajador con sus compañeros de trabajo.

La principal clasificación de desempeño es de Borman et al. (2001) y está basada en tres dimensiones y sub-dimensiones, estas son: Ayuda a otros, vinculación organizacional y desempeño más allá del puesto, consideradas para la evaluación en este estudio, de la misma manera se cuenta con el concepto citado por (Gorriti, 2007), primera dimensión: Ayuda a otros, la presente es entendida como: Dar ayuda a compañeros de trabajo, aportar ideas, compartir el saber y experiencias, orientándoles rectamente en lo que deben cumplir u ofreciéndoles apoyo emocional en la búsqueda de la solución a sus problemas personales. Orientándoles de temas relevantes o de su interés, o que deben tener conocimiento y colocando los fines del grupo por encima de la conveniencia personal; dar muestra de consideración, cortesía y tacto, y tiene como sub-dimensiones cooperación, cortesía y motivación; así mismo Campbell, Mc Cloy, Oppler y Sager (1993), la ayuda a otros se refiere a actividades de apoyo a sus compañeros y trabajo de equipo, pensando en la comodidad de sus pares y demostrando aptitud para contribuir, en cuanto a la segunda dimensión: Vinculación organizacional, tenemos a Borman (2001) que define la

vinculación organizacional como personificar a la organización de manera eficaz, protegiéndola y manifestando conformidad y fidelidad al margen de la situación, tener responsabilidad con el mismo fin y propósitos de la institución, aceptando los roles y procesos de la misma, y hacer propuestas, y tiene como sub-dimensiones representación, lealtad y compromiso; finalmente, en la tercera dimensión: desempeño más allá del puesto, Borman (2001) refiere que es producir más allá de lo que se le ordena, sin importar los obstáculos.

Respecto a la formulación del problema, se tuvo que el problema general fue: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los profesionales del servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019?, teniendo como específicos: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la Ayuda a otros en los profesionales del servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019?; ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el Desempeño más allá del puesto en los profesionales del servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019?. y ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la Vinculación organizacional en los profesionales del servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019?

Los objetivos a cumplir fueron: objetivo general: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los profesionales del servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019, teniendo como específicos: Determinar la relación entre el clima organizacional y la Ayuda a otros en los profesionales del servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019; Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el Desempeño más allá del puesto en los profesionales del servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019 y Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la Vinculación organizacional en los profesionales del servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019.

Las hipótesis fueron: existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los profesionales del servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019, teniendo como específicas: existe relación entre el clima organizacional y la Ayuda a otros en los profesionales del servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019; existe relación entre el clima organizacional y el Desempeño más allá del puesto en los profesionales del servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de

Essalud, Lima 2019 y existe relación entre el clima organizacional y la Vinculación organizacional en los profesionales del servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019.

II. Método

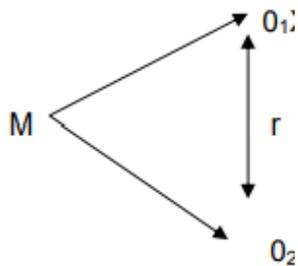
2.1. Tipo y diseño de investigación

En relación al tipo de investigación, esta se definió como básica (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), la cual busca ampliar el conocimiento teórico y general existente.

Se considera con un alcance descriptivo, en vista que solo describe de manera objetiva un hecho tal y como se genera en el medio donde se realiza el análisis (Hernández et al. 2014).

El diseño considerado en esta investigación fue no experimental en razón a que no se manipuló ninguna de las variables planteadas (Hernández et al. 2014). En cuanto al sustento de la relación propuesta, esta corresponde a un estudio correlacional, determinado el esquema siguiente:

Figura 01: Esquema seguido en la Investigación



Dónde:

M = Muestra analizada

O1 = Observación de la variable Clima organizacional

O2 = Observación de la variable Desempeño laboral

r = Relación de las variables.

2.2. Variables y Operacionalización

Definición conceptual

Méndez Álvarez (2011) concibe al clima organizacional como consecuencia de la interacción recíproca entre los individuos y el ambiente. El clima se considera al ambiente en el interior de una organización, generado y recepcionado por el individuo según las condiciones o circunstancias en que está en el curso del interactuar en la sociedad y en interior estructural de la organización.

Faría (1995), nombrado por Pedraza, Amaya y Conde, (2010) señala al desempeño laboral como consecuencia de la conducta de los colaboradores de cara a la responsabilidad de su cargo, las facultades, labores y actividades, requiere de un proceso de reflexión o reglamentación entre el trabajador y la institución.

Los aspectos relacionados con la calidad de vida laboral conglomeran los diversos factores capaces de producir fuentes adecuadas de gratificación y satisfacción en el quehacer profesional (Calderón et al, 2008).

Definición operacional

Variable 1: Clima organizacional

La variable Clima organizacional se medirá con 4 dimensiones, 8 indicadores y con escala de medición ordinal. Se utilizará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario conformada con 24 ítems con escala de medida tipo Likert.

Variable 2: Desempeño laboral

La variable Desempeño laboral se medirá con 3 dimensiones, 6 indicadores y con escala de medición ordinal. Se utilizará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario conformada con 18 ítems con escala de medida tipo Likert.

Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable Clima Organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel/ rango
Dimensión 1: Identidad	Sentido de pertenencia	1 a 6	Totalmente en desacuerdo = 1	
	Objetivos personales			
	Solidaridad de los miembros de la Institución		En desacuerdo = 2	Alta (93 - 120)
Dimensión 2: Cooperación	Trabajo de equipo	7 a 12		
	Grupos formales e informales		Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3	Media (59 - 92)
Dimensión 3: Estructura	Trabajos definidos y organizados	13 a 18		
	Iniciativa de participación		De acuerdo = 4	Baja (24 - 58)
Dimensión 4: Recompensa	Satisfacción	19 a 24		
	Reconocimiento y Prestigio		Totalmente de acuerdo = 5	

Tabla 2.

Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles Rangos
Ayuda a otros	Cumplimiento de las tareas	1 a 6	Muy bajo 1	Alta (64 – 90)
	Planificación de acciones		Bajo 2	
Vinculación Organización	Eficacia y Eficiencia	7 a 12	Moderado 3	Media (45 – 63)
	Profesionalismo		Alto 4	
Desempeño más allá del puesto	Realiza propuestas de Mejora	13 a 18	Muy Alto 5	Baja (18 – 44)
	Capacidad para resolver problemas			
	Buena actitud al cambio			

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Está conformado por los profesionales del servicio de ginecoobstetricia de un Hospital de Essalud, que han laborado en al año 2019, siendo un total de 60 profesionales entre médicos y obstetras.

Muestreo

No se realizó un muestreo, por considerarse a toda la población, es decir se consideraron a los 60 profesionales del servicio de ginecoobstetricia que han laborado en el año 2019.

Criterios de selección.

Personal del servicio de ginecoobstetricia con un periodo mínimo de tiempo de tres meses de vínculo laboral en la institución.

Personal del servicio de ginecoobstetricia en funciones al momento de ejecutar la encuesta.

Personal del servicio de ginecoobstetricia, que accedan voluntariamente a participar respondiendo al instrumento.

Criterios de Exclusión

Profesional del servicio de ginecoobstetricia que se encuentre en retiro, ausentes por vacaciones y/o Licencia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En relación a la técnica empleada en el estudio de las variables Clima organizacional y Desempeño laboral será la encuesta, definida como aquella búsqueda sistemática de información, que realiza el investigador con la intención de conseguir datos agregados durante la respectiva toma de datos, sujetos a ser medidos o evaluados, según Días de Rada (2001).

Según Amezaga (2008) Refiere que, nada mejor que aprender a observar sistemáticamente y aprender a analizar e interpretar adecuadamente los datos obtenidos.

El instrumento que se empleó para las variables Clima organizacional y Desempeño laboral, fue el cuestionario al respecto, Malhotra (2004), refiere que es una cantidad de preguntas vinculadas a la variable en mención, con preceptos motivadores y atractivos para permitir la contestación.

Validez

Según Bernal (2010) se refiere a lo que se valora al aplicar el instrumento y cuan bien lo hace. En consecuencia, en el presente estudio se considerará el juicio de expertos o especialistas que emitirán su juicio de valor sobre la elaboración de las mismas con respecto a la claridad, pertinencia, relevancia; dichos jueces son expertos, metodólogos y/o temáticos con destacada labor en este posgrado.

Confiabilidad

Según Bernal (2010) es la fortaleza en la consistencia de las puntuaciones recabadas por las personas que fueron examinados con cuestionarios similares.

Según Grande & Abascal (2014) refiere que el coeficiente Alfa de Cronbach es una prueba frecuentemente usada, utilizada cuando se tiene al menos cuatro alternativas, para cada pregunta, y determina la estructura interna de las preguntas, y de alguna forma presenta la confiabilidad estadística, mediante valores que pueden ser confiables en la medida que más se acerquen a la unidad, o para valores mayores a 0.60.

Ficha técnica

Instrumento:	Cuestionario sobre Clima organizacional
Autor original:	Carmen Rosa Espinoza Carbajal
Año de Edición:	2018
País:	Perú
Ámbito de Aplicación:	Hospital de Essalud
Duración:	10 minutos
Dimensiones:	Identidad, Cooperación, Estructura y Recompensa.
Ítems:	24 ítems,
Validez estadística:	Validado por autores anteriores.
Escala:	Respuestas tipo Likert.
Niveles/Rangos:	Alta (93 - 120); Media (59 - 92); Baja (24 - 59)
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach de 0.878 (Ver anexo)

Ficha técnica

Instrumento:	Cuestionario sobre Desempeño Laboral
Autor original:	Carmen Rosa Espinoza Carbajal
Año de edición:	2018
País:	Perú
Ámbito de aplicación:	Hospital de Essalud
Duración:	10 a minutos
Dimensiones:	Ayuda a otros, Vinculación organizacional y Desempeño más allá del puesto
Ítems:	18
Validez estadística:	Validado por autores anteriores.
Escala:	Respuestas tipo Likert.
Niveles/Rangos:	Alta (64 - 90), Media (45 - 63), Baja (18 - 44)
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach de 0.844 (Ver anexo)

2.5. Procedimiento

Con los datos recopilados se efectuó la consolidación de la información en una base de datos en hojas de MS Excel. Seguidamente, se pasó al SPSS V24 con lo que se construyeron tablas para determinar la confiabilidad de los instrumentos, luego se describió las informaciones presentadas en tablas de resultados, finalmente se hizo el contraste de hipótesis.

2.6. Método de análisis de datos

Habiéndose determinado la confiabilidad, mediante el soporte informático SPSS 24, que es un paquete estadístico muy potente para procesar datos, obteniendo informaciones descriptivas e inferenciales con las que para este estudio será suficiente, aunque dicho software (permite diversidad de aplicaciones para procesar informaciones); entonces a continuación se hizo el contrastes de hipótesis, mediante la correlación de Rho Spearman con una significancia del 0.05, según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) indican

que es un estadígrafo utilizado para determinar el nivel de correlación entre variables en estudio, para una valoración de tipo ordinal; de esta manera los elementos medidos podrán ordenarse por niveles o rangos.

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez denota que “las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Arias (2012, p. 79) “Designa coherencia con que unos conjuntos de puntaje de una prueba miden aquellos que deben medir” Fuentes,1989, p.103

El instrumento utilizado en la medición de la variable Clima organizacional y Desempeño laboral fue sometido a criterio de un grupo de jueces de expertos, integrado por 3 especialistas, quienes se encontraron de acuerdo que el instrumento de investigación era aplicable.

Tabla 3

Validez de contenido del instrumento Clima organizacional y Desempeño laboral por juicio de expertos

Experto	Nombre y Apellido	Aplicable
1	Dr. Joaquín Vértiz Osoreo	Aplicable
2	Dra. Juana Yris Díaz Mujica	Aplicable
3	Dr. Jhonel Aníbal Quiroz Palacios	Aplicable

Confiabilidad “designa la exactitud con que un conjunto de puntajes de pruebas mide lo que tendrían que medir de un instrumento” Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 277). “Es la consistencia en un conjunto de medidas de un atributo; es la proporción de la variabilidad verdadera respecto de la variabilidad obtenida” Argibay (2006, p.15).

2.7. Aspectos éticos

Se consideró mantener en reserva los nombres de las personas que tuvieron participación, de la misma manera también se respetó la identidad de las personas que desistieron en su participación para el estudio. Únicamente se enfocó en el logro de los resultados, sin adicionar ni suprimir algo más.

2.8. Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos utilizados en este estudio que sirvieron en la recopilación de datos para las dos variables se calculó utilizando el método estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach.

Para validar la confiabilidad de los instrumentos se aplicó una prueba piloto en un servicio con características parecidas a la muestra elegida de la población sujeta de investigación. Con tal motivo se utilizó una prueba piloto a 12 profesionales que se desempeñan en un área similar a los de la entidad de salud donde laboro.

Tabla 4

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Valores	Nivel
De 0.81 a 1.00	Muy alta
De 0.61 a 0.80	Alta
De 0.41 a 0.60	Moderada
De 0.21 a 0.40	Baja
De 0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: (Ruiz, 2000) Venezuela CIDECA

Los valores de la confiabilidad para cada variable, obtenidos en el SPSS son los siguientes:

Tabla 5
Confiabilidad de la variable Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,844	18

Tabla 6
Confiabilidad de la variable Clima Organizacional

Estadística de fiabilidad

Alfa de Conbrach	N° de elementos
0,878	24

Tabla 7
Resumen de los valores de la confiabilidad de cada variable

VARIABLES	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima Organizacional	0,878	24
Desempeño Laboral	0,844	18

Nota: Análisis Estadístico SPSS

Al evaluar los resultados en la tabla 7, podemos observar que el Alfa de Cronbach para la variable Clima Organizacional es 0,878 de confiabilidad del instrumento, este valor nos indica que es una variable de confiabilidad muy alta. En cuanto a la segunda variable Desempeño Laboral de 0,844, también se determina que la confiabilidad es alta.

III. Resultados

Después de haberse obtenido la validación del instrumento, mediante el juicio de expertos y la confiabilidad de los instrumentos, mostrados en el capítulo anterior, se continuó con el proceso de contrastación de las hipótesis, mostrados seguidamente mediante la prueba de hipótesis:

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 8

Descriptivos de la variable Clima organizacional y sus dimensiones.

		Recuento	% de N tablas
Dimensión 1: Identidad	Baja	10	17%
	Media	45	75%
	Alta	5	8%
Dimensión 2: Cooperación	Baja	37	62%
	Media	20	33%
	Alta	3	5%
Dimensión 3: Estructura	Baja	10	17%
	Media	49	82%
	Alta	1	1%
Dimensión 4: Recompensa	Baja	37	62%
	Media	23	38%
	Alta	0	0%
Clima organizacional	Baja	8	13%
	Media	52	87%
	Alta	0	0%

Se notó que la variable Clima organizacional tuvo un contundente dominio en su nivel Media con un 87% de los 60 encuestados, mientras que en el caso de las dimensiones se observó que para la D1 (Identidad) fue ese mismo nivel el que predominó sobre los demás, ostentando un 75% del total. Para la D3 (Estructura) con 82%, en contraste para el nivel Alto tiene los menores cantidades con los menores porcentajes, de 0% para la variable, D4 y para las demás dimensiones se tiene un puntaje bajo; lo que traduce que el mayor porcentaje de los encuestados opinan un intermedio clima organizacional, secundado por un bajo clima organizacional y una pequeña cantidad de trabajadores opinan que se cuenta con un clima organizacional de nivel alto.

Tabla 9

Descriptivos de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones.

		Recuento	% de N tablas
D1: Ayuda a otros	Baja	12	20%
	Media	47	78%
	Alta	1	2%
D2: Vinculación Organizacional	Baja	35	58%
	Media	25	42%
	Alta	0	0%
D3: Desempeño más allá del puesto	Baja	10	17%
	Media	46	77%
	Alta	4	7%
Desempeño laboral	Baja	8	13%
	Media	50	83%
	Alta	2	3%

Se evidenció que la variable Desempeño laboral obtuvo un contundente dominio en su nivel Media con un 83% de los 60 encuestados, mientras que en el caso de las dimensiones se observó que para la D1 (Ayuda a otros) fue el siguiente porcentaje que predominó sobre

los demás, ostentando un 78% del total. Para la D3 (Desempeño más allá del puesto) con 77%, en contraste para el nivel Alto tiene las menores cantidades con los menores porcentajes, de 0% para la D2, para las demás dimensiones se tiene un puntaje bajo; en este caso se entiende que la mayor proporción de los encuestados opinan hay un intermedio Desempeño laboral, secundado por un bajo clima organizacional y una pequeña cantidad de colaboradores opinan que el desempeño laboral es alto.

3.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H0: No Existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019.

Ha: Existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019.

Tabla 10

Nivel de correlación entre clima organizacional desempeño laboral

		desempeño laboral	clima organizacional
Rho de Spearman	desempeño laboral	Coeficiente de correlación 1,000	,928**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60
	clima organizacional	Coeficiente de correlación ,928**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

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

Interpretación:

En la tabla 10, se observa que su valor de significancia es $0,000 < 0,01$, es decir se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna: entonces se considera que hay una vinculación importante entre clima organizacional y el desempeño laboral en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019, con alto nivel de correlación indicado por el coeficiente Rho de Spearman de 0,928, concluyendo que a mayor clima organizacional hay un mayor desempeño laboral con una alta relación.

Hipótesis específica 1

H01: No existe relación significativa entre clima organizacional y Desempeño más allá del puesto en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019

H1: existe relación significativa entre clima organizacional y Desempeño más allá del puesto en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019

Tabla 11

Nivel de correlación entre clima organizacional y Desempeño más allá del puesto

		Desempeñ o más allá del puesto	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000 , 831**
	Desempeño más allá del puesto	Sig. (bilateral)	. ,000
		N	60 60
	clima organizacional	Coeficiente de correlación	,831** 1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	60 60

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

Interpretación:

Observamos que en la tabla 11 se obtiene el valor de significancia $0,000 < 0,01$ es decir se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna: se encuentra correlación importante y significativa entre clima organizacional y el Desempeño más allá del puesto en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019 con un alto nivel de correlación indicado mediante el coeficiente Rho de Spearman cuyo valor es 0,831, entonces se considera que a mayor clima organizacional hay un mejor desempeño laboral más allá del puesto con una alta relación.

Hipótesis específica 2

H02: No existe relación significativa entre clima organizacional y la Ayuda a otros en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019.

H2: existe relación significativa entre clima organizacional y la Ayuda a otros en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019.

Tabla 12

Nivel de correlación entre clima organizacional y la Ayuda a otros en el servicio

			Ayuda a otros en el servicio	clima organizacional
Rho de Spearman	Ayuda a otros en el servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,417**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	60	60
	clima organizacional	Coefficiente de correlación	,417**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	60	60

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

Interpretación:

Observamos en la tabla 12 que se obtiene el valor de significancia de $0,005 < 0,01$, entonces se refuta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna: consideramos que se encuentra correlación importante entre clima organizacional y Ayuda a otros en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019, con moderado nivel de correlación indicado por el coeficiente Rho de Spearman con un valor de 0,417 entonces se considera que a mayor clima organizacional hay una mayor Ayuda a otros con una moderada relación.

Hipótesis específica 3

H03: No existe relación significativa entre clima organizacional y la Vinculación organizacional en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019

H3: existe relación significativa entre clima organizacional y la Vinculación organizacional en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019

Tabla 13

Nivel de correlación entre clima organizacional y vinculación organizacional

		Vinculación organizacional	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,831*
	Vinculación organizacional		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60
	Clima Organizacional		
	Coeficiente de correlación	,831*	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Se observa en la tabla 13, que el valor de significancia obtenido es $0,000 < 0,05$, en consecuencia se refuta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna: entonces se encuentra correlación importante entre el clima organizacional y la Vinculación organizacional en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019 con un alto nivel de correlación indicado mediante el coeficiente Rho de Spearman con un valor de 0,831, entonces se considera que a mayor clima organizacional hay un mayor vinculación organizacional con una alta relación.

IV. Discusión

En relación a los resultados descriptivos podemos decir que se probó que se encontró una correlación importante y directa con alto grado de vinculación entre las variables utilizadas para este estudio: clima organizacional y desempeño laboral. Los resultados demuestran que los colaboradores cuentan con un favorable clima organizacional y que ese hecho favorece un buen desempeño, a pesar que como en toda institución de gobierno no se cuentan con todos los insumos y equipos para poder realizar su labor de manera habitual con los pacientes que se atienden. Esta situación de carencia y desabastecimiento, crea un ambiente algo inestable; sin embargo, al haber un buen clima organizacional esto se supera con trabajo en equipo. Cabe señalar que se han encontrado similitudes en los resultados con otras investigaciones semejantes, tenemos a Alomía y Contreras (2019) que en la investigación sobre compromiso organizacional e intención de permanencia en relación al desempeño en el trabajo, de los profesionales sanitarios en una entidad de salud del sector privado en Lima, indicando como consecuencia que el 90.1% de empleados poseen el deseo de continuar en el nosocomio donde laboran; así mismo el estudio en mención aplica la semejante metodología por Condemarin (2017), el cual efectuó un estudio sobre el compromiso organizacional y rendimiento laboral en los colaboradores de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud, hallándose una correlación alta, con resultados muy similares a los nuestros; de la misma manera con las conclusiones de García (2018) quien elaboró un estudio sobre compromiso laboral y rendimiento en el personal de una institución privada en Lima, se tuvieron como conclusiones que los colaboradores sometidos a encuesta están ubicados en una categoría de nivel medio en relación al compromiso y rendimiento laboral; además, se evidencio la existencia de vinculación entre las variables la que es significativa y directa, si comparamos la correlación entre ambiente laboral y desempeño más allá del puesto, también encontramos un alto nivel de correlación con una alta vinculación.

En relación a otra dimensión se encontró que el compromiso afectivo y la satisfacción en el trabajo se encuentran vinculados de manera directa siendo esta correlación la más fuerte, en relación clima organizacional y la ayuda a otros, se encontró una correlación importante con un moderado nivel de vinculación, esto se puede traducir que a pesar que existen algunas inequidades en el trato al personal estoy no influye de manera predominante y que se logra superar brindando un nivel muy aceptable en la ayuda a otros.

En relación a la decisión de continuidad y conformidad en el desempeño laboral, se encontró que están correlacionados de manera directa con moderada relación, en el presente trabajo al contrastar la última hipótesis demostramos que existe un alto nivel de correlación entre clima y vinculación laboral, y se encontró que se tiene mayor vinculación con una alta relación en comparación a la anterior hipótesis, esto se podría explicar en que los encuestados manifestaron sentirse a gusto con su trabajo, por los beneficios económicos y estatus que este le brinda frente a la sociedad y demás colegas

V. Conclusiones

- Primera: Se encontró relación importante entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en los profesionales del servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019, con alto nivel de correlación indicado mediante el coeficiente Rho de Spearman con un valor de 0,928 teniendo como consecuencia que si se cuenta con un alto nivel de clima organizacional existe mejor desempeño laboral con una muy alta relación.
- Segunda: Se halló vinculación importante y directa entre clima organizacional y Desempeño más allá del puesto en los profesionales del servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019 con un alto nivel de correlación indicado mediante el coeficiente Rho de Spearman de 0, 831, teniendo como consecuencia que a mayor clima organizacional hay un alto desempeño laboral más allá del puesto con una muy alta relación.
- Tercera: Se encontró relación importante y directa entre las variables clima organizacional y la Ayuda a otros en los profesionales del servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019, con moderado nivel de correlación indicado mediante el coeficiente Rho de Spearman con un valor de 0,417, teniendo como consecuencia que a un alto nivel de clima organizacional hay un mejor desempeño laboral más allá del puesto con una moderada relación.
- Cuarta: Se encontró relación importante entre las variables clima organizacional y la Vinculación organizacional en los profesionales del servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019 con alto nivel de correlación indicado por el coeficiente Rho de Spearman con un valor de 0,831, teniendo como consecuencia que a mayor clima organizacional hay una mayor Vinculación organizacional con una muy alta relación.

VI. Recomendaciones

- Primera : A los altos funcionarios de la entidad de salud se sugiere lo siguiente, en referencia a los datos obtenidos en el informe final del estudio realizado, se elaboren estrategias de afrontamiento frente a la problemática más frecuente dentro de una institución hospitalaria como es el clima organizacional, debido a que con dicha dimensión se halló una correlación muy alta entre las dimensiones consideradas, estas acciones lograrían que en la práctica se brinde una mejor atención diaria a los pacientes obteniendo un desempeño laboral óptimo por parte de los profesionales que repercutiría favorablemente en la institución.
- Segundo: Al personal asignado en gestión de salud, se sugiere realizar más estudios en clima organizacional, para el mejoramiento del servicio de salud, además porque es la causa prioritaria de la que dependen la mayoría de actividades y servicios para un buen funcionamiento y práctica profesional de los trabajadores sanitarios.
- Tercero: A los profesionales del servicio de Gineco-Obstetricia de esta institución, se recomienda implementar estrategias para mejorar su desempeño laboral y su participación de manera proactiva en el clima organizacional, asumiendo su rol protagónico en la consecución de las metas institucionales y en el cumplimiento de sus responsabilidades en el centro de labores.
- Cuarta: A los responsables en el área de investigación del sector salud, se sugiere tener en consideración los resultados obtenidos, haciendo un análisis más profundo en las dimensiones en estudio con el objetivo de mejorar el clima organizacional, y se logre desarrollar el potencial del recurso humano y se promueva la innovación en la entidad donde se labora. Así mismo fomentar lo que en la presente investigación se ha determinado entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los profesionales del servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019.

Referencias

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional un enfoque aplicado*. Mexico: Cengage Learning Editores. 6^a Edición. Disponible en: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a1bdc9466890694ff0a11e937b2692>
- Abanto, S (2017). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en una institución pública de salud en la ciudad de Sullana*. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2881/1/RE_PSICO_SUSAN.ABA
- Abdullah, W., & Mohammed, N. (2019). The Relationship between Nurses' Job Satisfaction and Nurses 'Performance in the Public Health Care Sector in Yemen. *International Journal of Management and Human Science* , 23-43. Recuperado de: <http://ejournal.lucp.net/index.php/ijmhs/article/view/786>
- Abou, E (2015). *Relationship between ethical work climate and nurses' perception of organizational support, commitment, job satisfaction and turnover intent*. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0969733015594667>
- Achury, S, Reyes, A., & Berrío, M. (2013). *El ruido y las actividades de enfermería: factores perturbadores del sueño*. Revista de Investigación En Enfermería: Imagen Y Desarrollo, 15(1), 51-63. Recuperado a partir de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/imagenydesarrollo/article/view/6025>.
- Ajahuana, K y Guerra, B (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del Centro De Salud Ampliación Paucarpata de Arequipa*. Recuperado de : <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3>
- Al-Ahmandi, H. (2006). Determinants of Nurse Turnover in Psychiatric Hospitals in Saudi Arabia. *Journal of the Social Sciences*, 34(4). Recuperado de : <https://translate.google.com/translate?hl=es-419&sl=en&u=https://www.researchga>
- Abualrub, R (2004) Estrés laboral, desempeño laboral y apoyo social entre enfermeras hospitalarias. *Journal of Nursing Scholarship*, 36, 73-78.
- Alharbi,M., Alahmadi, B., Alali,M. y Alsaedi, S. (2019). Quality of nursing work life among hospital nurses in Saudi Arabia: A cross-sectional study. *J Nurs Manag*. Recuperado <https://doi.org/10.1111/jonm.12863>

- Alva E. (2017) *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal – 2012*. Título de Especialista en Enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Disponible en: <http://bit.ly/2vcDRE3>
- Amézaga, D. (2008) *Complementando los tipos de observación*. Recuperado de: <http://evaluacioninicial.blogspot.com/2008/11/complementando-los-tipos-de-obs>
- Andrade J. (2017) *Satisfacción laboral en trabajadores administrativos y operativos de la empresa – ECOMAX*. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Disponible en: <https://www.buenastareas.com/ensayos/Satisfaccion-Laboral/1101>
- Arboleda, L. (2017) *Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2016*. Tesis maestría. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Argibay, J. (2006) *Técnicas psicométricas. Cuestiones de validez y confiabilidad*. Recuperado de: <http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/bitstream/handle/123456789/>
- Arias, F. (2012) *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. 6ª Edición. Editorial Episteme. Recuperado de: <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-C3%93N-6ta-Ed.->
- Asencios, C. (2017) *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016*. Tesis maestría. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Awases, M., Bezuidenhout M, & Roos, J. (2013). *Factors affecting the performance of professional nurses in Namibia*. *Curationis*, 36(1) , 1-8. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23718720>
- Barr, P. (2018). *Personality Traits, State Positive and Negative Affect, and Professional Quality of Life in Neonatal Nurses*. *Journal of Obstetric, Gynecologic & Neonatal Nursing*, 10.1016/j. Recuperado de : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/302531>

- Berberoglu, A. (2018) *Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals*. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5984786/>
- Bermúdez, C. L. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las PYMES. *Revista de las Sedes Regionales*, vol. XVI, núm. 33, 2015, pp. 1-25. Retrieved from Para optar El Título de Licenciada en Enfermería: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5918/beron-daniela.pdf
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. Pearson Educación. Colombia.
- Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2015) *The organizational climate and its relationship to the quality of public health services: Design of a theoretical model*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>
- Blázquez, M. y Quezada, A. (2014) *Satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina interna en un hospital regional*. Recuperado de : https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol14_num1/articulos/satisfacci
- Bowers, G. y Taylor, C. (1970) *Survey of organizations, Institute for social research*. Ann Arbor, M. I.: University of Michigan, Michigan.
- Borda, A. (2017) *Condiciones de trabajo y de Salud de Enfermeras que laboran en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de Lima metropolitana- 2016-2017*. Comité de Salud Ocupacional del Colegio de Enfermeros del Perú.
- Borman, W., Penner, L., Allen, T, y Motowidlo, S. (2001) Personality predictors of citizenship performance. *International journal of selection and assessment*. V. 9, issue 1-2, p. 52-69
- Brown, P. y Leigh, W. (1996) A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort, and performance. *Journal of Applied Psychology* 81(4): 358.
- Burke, M., & Day, R. (1986). A cumulative study of the effectiveness of managerial training. *Journal of Applied Psychology*, 71, 232–245. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/232578826_A_Cumulative_Study_of_the

- Cabezas, C. (1998). Síndrome de desgaste profesional, estrés laboral y calidad de vida profesional. *Formación Médica Continua*, 5, 491 – 492. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/revista/14602/V/5>
- Calcina, M. (2015) *Organizational climate and job satisfaction in nurses of critical units of the National Hospital Dos de Mayo 2012*. Recuperado de: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-782318>
- Calderón, J., Borracci, R., Angel, A., Sokn, F., Agüero, R. y Manrique, J. (2008) Características métricas de un cuestionario para evaluar la calidad de vida profesional de los médicos cardiólogos. *Revista Argentina de Cardiología*, 76 (2008), pp. 359-367. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3053/305327059>
- Campbell, J., Mc Cloy, R., Oppler, S. y Sager, C. (1993) *A theory of performance*. In: Schmitt, N. and Borman, W.C., Eds., *Personnel Selection in Organizations*, Jossey-Bass, San Francisco, 3570.
- Canales, M., Valenzuela, S. y Paravic, T (2016) *Working conditions among nursing professionals in Chile*. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article>
- Carpio, S. (2015) *Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad pública – sector salud 2015*. Tesis Maestría. Universidad César Vallejo, Perú.
- Carrillo, C., Rios, M., Escudero, L. y Martinez, M. (2018) *Factors of work-related stress in hospital nursing bureau according to the demand-control-support model*. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n50/en_1695-6141-eg-17-50-304.
- Casida, J., Combs, P. y Schroeder, S. (2018) *Burnout and Quality of Work Life Among Nurse Practitioners in Ventricular Assist Device Programs in the United States*. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1526924818817018>
- Castillo, F. y Lipa, R. (2016) *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas, de la Clínica Internacional Sede San Borja. Tesis para optar el título de licenciada en enfermería. Lima – Perú.*

- Universidad Privada Norbert Wiener. Recuperado en: <https://docplayer.es/42519279-Universidad-privada-norbert-wiener-facultad-de-ci>
- Cauna, E. (2019) *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería de los Servicios de Atención de Urgencia en la Región Tacna 2018*. Recuperado de: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3677>
- Condemarin, C. (2017) *Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima 2016. Tesis maestría. Universidad César Vallejo, Perú.*
- Conislla, J. (2018) *Síndrome de Burnout y Calidad de Vida Laboral en el personal asistencial del Centro Materno Infantil Rímac. Lima, 2018. Tesis maestría. Universidad César Vallejo, Perú.*
- Congreso De La Republica. *Reglamentación de ley del trabajo del enfermero peruano- LEY No 27669. 2002*. Disponible en: <http://bit.ly/2ASvVwC>
- Contreras, I (2019). *Compromiso organizacional e intención de permanencia debido a su desempeño laboral, de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada de Lima*. Recuperado de : https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/2411-0094_8c5d9c5693d700ac35495
- Chamorro, T. (2013) *Evaluación del clima organizacional de la empresa seleccionadora de papa súper de la ciudad de Cali*. Recuperado de: <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/5267/1/TAD01652.pdf>
- Chiavenato, I. (2000) *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. Editorial Mcgraw-Hill. 2da Edición.
- Chiavenato, I. (2009) *Gestión del talento humano*. Editorial Mcgraw-Hill. Tercera edición.
- Cueva, F. (2016). *Calidad de vida laboral desde la perspectiva de las enfermeras asistenciales en el Centro Medico Naval -2016*. Tesis Maestría. Universidad César Vallejo, Perú.
- De La Rosa, M., Webb-Murphy, A., Fesperman, F. & Johnston, L. (2018). *Professional quality of life normative benchmarks*. Psychological Trauma: Theory, Research,

Practice, and Policy, 10(2), 225-228. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1037/tra0000263>

Devappa, S. (2015) *Quality of Work Life: Scale Development and Validation*. Recuperado de: http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/6_swamy.pdf

Díaz, B. (2014). *Condiciones de Trabajo y Salud del personal de salud que labora en el servicio de urgencias de una Institución Prestadora de Servicios de Salud de IV Nivel de Atención en la ciudad de Bogotá*. Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15534/DiazRoncancioBibiana2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz, L., Gutierrez, C. H., & Amancio, C. ., (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte, 1973-1987*. Recuperado de : http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S22

Díaz de Rada, V. (2001) *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. Editorial ESIC. España.

Dominguez, L. Ramirez, A. y Garcia, L. (2013). Clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración, 4 (1), pp. 59-70*.

Espinoza, C. (2018) *Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral-2016*. Tesis maestría. Universidad Cesar Vallejo. Perú

Fajardo, K. (2019) *Calidad de Vida Profesional en Enfermeras que Laboran en Establecimientos de Salud de las Micro redes, Ica-2017*. Recuperado de: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/2205>

Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral*. Noriega Editores. México

Fernández, A., Cuairán, M. y Curbelo, R. (2016). *La calidad de profesional de enfermería en urgencias del Hospital de referencia de la ciudad de Zaragoza*. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-6141201600020001

Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I. y Sayas, I. (2019) *Organizational climate and satisfaction of the external user in the hospitalization*

services of the Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. Disponible en <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832019000200009>

Fuentes, R. (1989) Estudios sobre confiabilidad. *Paradigma*, 4(2), 101-126.

Ganime, J., Almeida da Silva, L., Robazzi, M., Valenzuela, S., & Faleiro, S. (2010). El ruido como riesgo laboral: una revisión de la literatura. *Enfermería global*, ISSN 1695-6141. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid

Garcés, A. (2015) *Quality of Work Life of the Medical Professional and of Nursing in a State Social Enterprise (E.S.E) III Level Bogotá – Colombia.* Recuperado de: <http://bdigital.unal.edu.co/40120/1/539516.2014.pdf>

García, I. (2018) *Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un servicio médico privado en Lima.* Tesis Maestría. Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14196>

García, J. (2009) *Los tiempos del cuidado: el impacto de la dependencia de los mayores en la vida cotidiana de sus cuidadores.* Primera edición 2010. Ministerio de sanidad y política social. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id>

Gellerman, S. (1960) *People, Problems and Profits: The Use of Psychology in Management.* Editorial: McGraw-Hill Book Company, NY. 1ª Edición.

Ghesquiere, A., Plichta, S., McAfee, C. y Rogers, G. (2018) *Professional quality of life of adult protective service workers.* Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pub>

Gonzales, M. (2015). *Satisfacción laboral del profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del hospital José Carrión Ulloa 2015.* Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7104?show=full>

Gonzales, R., Hidalgo, G., León, G., Contreras, M., Adrete, M. y Hidalgo, B. (2015) *Relación entre genero y calidad de vida laboral en profesionales de salud.* Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4975/497551992006.pdf>

- Gorriti, M. (2007) La evaluación del desempeño en las administraciones públicas españolas. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 23, 367- 387. Recuperada de: <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317602007.pdf>
- Grande, I. y Abascal, E. (2014) *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. Editorial ESIC. 12ª Edición. España. Recuperado de: <http://sgfm.elcorteingles.es/SGFM/dctm/MEDIA02/CONTENIDOS/201409/08/00>
- Granero, A. (2017) *Calidad de vida laboral de las enfermeras: Evaluación y propuestas de mejora*. Tesis doctoral. Universidad de Barcelona. Recuperado de: https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/404610/AGL_TESIS.pdf?sequence
- Hall, J., Watt, T. y O'Connor, D. (2017) *Healthcare Staff Wellbeing, Burnout, and Patient Safety: A Systematic Review*. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/a>
- Hellriegel, D. & Slocum, J. (2004). *Comportamiento organizacional*. 10ª Edición. Mexico: Thompson.
- Henderson, E. (2015) *Gestión de Recursos Humanos y la Satisfacción Laboral en las enfermeras del servicio de gineco-obstetricia del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Lima 2015*. Tesis Maestría. Universidad César Vallejo, Perú.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. 5ª Edición. México: McGraw-Hill. Recuperado de: <https://www.esup.edu.pe/descarg>
- Herzberg F. (1968) Una vez más: ¿cómo motiva usted a sus empleados?. *Harvard Business Review*, January-February, 1968, págs. 13-22. Recuperado de: <http://bit.ly/2tBM1XQ>
- Juárez, S. (2018) *Organizational climate among the workers of the “Hospital General La Villa”: Hospital of the second level of care in Mexico City*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/329151963_Organizational_climate_among_the_workers_of_the_hospital_general_la_villa_Hospital_of_the_second_level
- Kebbe, A. y Ramsomair, F. (2017) *Quality of Work-Life Balance: The Application of the Denmark Workplace Model on Canadian Workplace Environment*. Recuperado de: <https://imanagementjournal.blogspot.com/2019/09/quality-of-work-life-bal>

- Ledesma, C., Crespo, H. y Castro, A. (2018). *Absenteeism and job performance in nursing professionals from critical areas*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/scielo.p>
- Ledezma, N. (2016) *Compromiso laboral y satisfacción del personal de salud de la microred de San Juan Bautista-Ayacucho, 2014*. Tesis Maestría. Universidad San Cristobal de Huamanga. Perú.
- Lenis, C. y Manrique, F. (2015) *Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla*. Recuperado de: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925/3988>
- Linares, S. (2018) *Analysis of the workload of nursing staff, according to the severity of the patient*. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/327979491>
- Liu, Y. y Aunguroch, Y. (2019) Work stress, perceived social support, self-efficacy and burnout among Chinese registered nurses. *Journal of Nursing Management*. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/jonm.12828>
- Lobo, K. (2018) *Factores Personales que Influyen en el desempeño laboral y en la calidad de vida del personal de Enfermería en el Servicio de Neurocirugía del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Agosto-Noviembre 2017*. Recuperado de: http://www.insnsb.gob.pe/investigacion/wp-content/uploads/2018/12/renati_public
- López, I. (2018) *Calidad de vida y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018*. Tesis maestría. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- López, C. y Moreno, E. (2019) *Carga Laboral y satisfacción Laboral en profesionales de enfermería del servicio de Emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen .ESSALUD, 2019*. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlu>
- Ludlow, K., Testa, L., Lamprell, G., Herkes, J. y Braithwaite, J. (2017) *Association between organisational and workplace cultures, and patient outcomes: systematic review*. Recuperado de: <https://bmjopen.bmj.com/content/7/11/e017708>
- Luthans, F (2008) *Comportamiento organizacional*. Editorial: McGraw-Hill. Interamericana. Undecima edición.

- Machuca, S. (2015) *Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el hospital I ESSALUD-Tingo María 2014*. Tesis de maestría. Universidad de Huánuco. Perú.
- Malhotra, N. (2004) *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. 4a ed. Naucalpan de Juárez: Pearson Education, 2004. 713 p . ISBN 9789702604914.
- Mancilla, L. y Olarte, I. (2014) *Satisfacción Laboral y Estrés Ocupacional en el personal de Enfermería del servicio de Emergencia y Medicina del Hospital Departamental de Huancavelica Zacarras Correa Valdivia*. Recuperado de: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/133584>
- Manene L.(2012) *Motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías*. Recuperado de: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/133584>
- Martín, M. (1999) *Clima de Trabajo y Organizaciones que Aprenden*. (2ª Edic.) España-Madrid. Recuperado de www.uab.cat/pub/educar/0211819Xn27_p103.pdf
- Martinez, C. y Caballero, C. (2016) Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBISS) en contexto académico colombiano. *Revista CES Psicología. Volumen 9 Número 1 Enero-Junio 2016 pp. 1-15*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cesp/v9n1/v9n1a02.pdf>
- Martínez, C, y Sanhueza, O. (2016) *Condiciones de trabajo y su relación con la calidad del cuidado y salud del profesional de enfermería*. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v62n245/08_revision.pdf
- Maslow, A. (1943) *Una teoría sobre la motivación humana*. Recuperado de: <https://www.psicologia-online.com/teoria-de-la-motivacion-humana-de-maslow-4>
- Mehmet, T. (2013). Organizational variables on nurses' job performance in Turkey: Nursing assessments. *Iranian journal of public health, 42(3), 261*. Recuperado de: <https://translate.google.com/translate?hl=es-419&sl=en&u=https://www.researchg>
- Mendez, C. (2006) *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC un método de analisis para su intervención*. Centro editorial Universidad del Rosario. Primera edición: Bogota, marzo 2006. Reuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/86439949.pdf>

- Mendez, C (2011) *Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Editorial Limusa. 4ª Edición. México.
- Michie, S., & West, M. (2004). Managing people and performance: an evidence based framework applied to health service organizations. *International Journal of Management Reviews*, 5/6 (2), 91–111.
- Ministerio de Salud. Encuesta de satisfacción del personal de salud [Internet]. 2002 [citado 8 de julio de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2aXHIsO>
- Mokana, K (2016) *Individual, organizational and environmental factors affecting work-life balance*. Recuperado de: <http://etd.uum.edu.my/6273/>
- Montoya, J. (2014) *Evaluación de la satisfacción laboral y valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal*. Universidad Tecnológica De Pereira. Recuperado de: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/5655>
- Morales, E. (2016) *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016*. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/>
- MINSA (2002) *Encuesta de satisfacción del personal de salud. Dirección general de salud de las personas dirección ejecutiva de servicios de salud dirección de garantía de la calidad y acreditación*. Recuperado de: <file:///C:/Users/pc/Downloads/06%20-%20>
- Navarro, D. (2017) *Calidad de Vida en el Trabajo del Personal de Enfermería en una Institución de Segundo Nivel de Atención en Aguas Calientes*. Recuperado de: <file:///C:/Users/pc/Downloads/1328-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2723-1-10>
- Obreque, A. (2015) *Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad*. Tesis maestría. Universidad de Chile.
- OCDE (2017) *Panorama de la salud. Indicadores de la OCDE. Organización para la Cooperación el Desarrollo Económicos*. París. Edición: CANIFARMA. Recuperado de: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264306035-es.pdf?expires=1578759480&id=id&accname=guest&checksum=AC07C878B6EF>

- Oliveira, J. (2019) *Job satisfaction and work overload among mental health nurses in the south of Brazil*. Recuperado de: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232019000702593&script=sci_abstract&tlng=en
- Ore, E. y Soto, C. (2018) *Satisfacción Laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Lima – 2018*. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2973>
- Organización Internacional del Trabajo(2003) *Normativa de la OIT*. Recuperado de: <https://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc91/pdf/rep-vi.pdf>
- Pablos, M. (2016) *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. Tesis doctorado. Universidad de extremadura. Recuperado de: http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid Pearson. Editorial: Prentice-Hall.
- Pascual, Y., Garzón, M. y Ravelo, M. (2018) *Relación entre dependencia en pacientes con enfermedad de Alzheimer y sobrecarga en el cuidador principal*. Recuperado de: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1393/329>
- Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010) Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XVI, núm. 3, septiembre-diciembre, 2010, pp. 493-505. Venezuela. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/280/2801632>
- Pereyra, F. y Micha, A. (2016) *La configuración de las condiciones laborales de la enfermería en el Área Metropolitana de Buenos Aires: un análisis en el cruce del orden de género y la organización del sistema de salud*. Recuperado de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1851-82652016
- Pérez, M. (2018) *Compromiso y la satisfacción laboral en personal asistencial de salud en el Hospital Nacional Dos de Mayo*. Tesis Maestría. Universidad César Vallejo, Perú.
- Peydró, C. (2015) *Calidad de vida, trabajo y salud en los profesionales sanitarios*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=61177>

- Portilla, R. (2017) *Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental*. Recuperado de: <https://repositorioacademico.upc.edu.p>
- Puch, G., Uicab, G., Ruiz, M. y Castañeda, H. (2016) *Dimensiones del cuidado de enfermería y satisfacción de paciente adulto hospitalizado*. México . Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
- Portero, S. y Vaquero, M. (2015) Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Rev Latino-Am Enfermagem Forthcoming 2015*. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/2015nahea/es>
- Quintana, M., Paravic, T. y Saenz, K. (2016) Quality of life in the Nursing staff work of public health institutions. *Rev. LatinoAm. Sickness 24: e2713*. Recuperado de: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v24/es_0104-1169-rlae-24-02713.pdf.
- Quispe, V. (2017) *Factores de la motivación en el clima organizacional y en el desempeño laboral de los profesionales médicos del hospital III ESSALUD, Puno-2016*. Tesis maestría. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú.
- Rafiei, S., Kiaiei, M., Makhtoomi, V., Sadeghi, P. Makhtoomi, V. y Asghari, D. (2017) Evaluación del papel moderador del agotamiento laboral en la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral entre el personal de enfermería de los hospitales docentes afiliados a la Universidad de Ciencias Médicas Qazvin. *jhosp 2019, 17 (4): 47-55*.
- Congreso de la Republica (2002) *Reglamento de Ley 27666 del trabajo de la enfermera(o)*. Recuperado de: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1209_LEG
- Reinoso, M. (2019) *Gestión clínica su influencia en la calidad y seguridad de la atención gineco obstétrica interdisciplinaria que recibe el usuario en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Cercado de Lima, 2018*. Tesis doctorado. Universidad César Vallejo. Perú
- Ministerio de Salud (2008) *RM N° 626-2008/MINSA 11.09.2008*. Recuperado de: [file:///C:/Users/pc/Downloads/anexos-Aprobacion-Diagnostico%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/pc/Downloads/anexos-Aprobacion-Diagnostico%20(1).pdf)

- Restrepo, F., López, A. y Gutiérrez, L. (2015). *Condiciones Laborales del Personal de Salud en la Región de Urabá – Colombia*. Recuperado de: <https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1051>
- Rivas, M., Cardoso, C., Mella, L. y Giler, S. (2018) *Analysis of the workload of nursing staff, according to the severity of the patient*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/330215748_Analysis_of_the_workload_o
- Rivera, I. (2015). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico en el Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma, 2015*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5287>
- Rodríguez, S., Suárez, L., Martínez, J., Alfonso. B., Cuyac, M. y Reyes, B. (2017) *Assessment of the organizational climate in the Teaching Dental Clinic 27 de noviembre. Colon 2017*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_a
- Rojas, W. (2015) *Satisfacción laboral de los trabajadores de la Sub dirección de Gestión de Afiliados de la Oficina de Normalización Previsional sede central*. Tesis maestría. Universidad César Vallejo. Perú.
- Rojas, R. y Vílchez, S. (2018) *Gestión del talento humano y su relación con el Desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima*. Tesis maestría. Universidad Norbert Wiener. Perú.
- Schneider, B., González-Romá, V., Ostroff, C., & West, M. A. (2017). Organizational climate and culture: Reflections on the history of the constructs. *Journal of Applied Psychology*. 2017 Mar;102(3):468-482. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih>
- Següel, F., Valenzuela, S. y Sanhueza, O. (2015). El trabajo del profesional de enfermería: revisión de la literatura. *Cienc. enferm. vol.21 no.2. Concepción*. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v21n2/art_02.pdf
- Serrano B, y Portalanza A. (2014) Influence of leadership on the organizational climate. *Suma Neg Volume 5, Issue 11, 2014, Pages 117-125*. Recuperado de: <http://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-articulo-influencia-delli>

- Sharma, J. & Dhar, L. (2016). Factors influencing job performance of nursing staff: mediating role of affective commitment. *Personnel Review*, 45(1), 161-182. Disponible en: <http://www.sciepub.com/reference/234428>
- Sikula, A. (1989). *Administración de Recursos Humanos: Conceptos Prácticos*. México: Limusa. Primera edición 1989.
- Sopla, V. (2017) *Desempeño laboral del profesional de enfermería del hospital de apoyo “Gustavo lanatta lujan” de Bagua y del hospital de apoyo “Santiago aposto de Utcubamba-Amazonas-2017*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Perú.
- Soria, R., & Avila, E. (2016) Malestares físicos y psicológicos y ambiente de trabajo en enfermería . *Revista Electronica de Psicología de Iztacala*, 1400-1411. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2016/epi164k.pdf>
- Tercioglu, F, Temel, S. & Sahan, F (2016) *Factors affecting performance and productivity of nurses: Professional attitude, organisational justice, organisational culture and mobbing*. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/299515574_Fac
- Tharenou, P., & Burke, E. (2002). *Training and organizational effectiveness*. Editores: Robertson, I., Callinan, M. and Bartram, Chichester John Wiley, pp. 115–133.
- Torres y Zegarra (2015) *Organizational climate and work performance in the bolivarian educational institutions of the city Puno – 2014*. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-716820150002
- Turchi, V., Verzuri, A., Nante, N., Napolitani, M., Bugnoli, G., y Severi, F. (2014). *Night work and quality of life. A study on the health of nurses*. Recuperado de: <http://www.annali-iss.eu/article/view/783>
- Ursúa, A. (2012) *Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto*. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>
- Vele, B. & Veletanga, L. (2015). *Aplicación del Proceso de Atención de Enfermería de las Enfermeras/os, que laboran en el Hospital Regional Vicente Corral Moscoso, Cuenca 2015*. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/23>

- Villar, J. (2015) *Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el engagement*. Recuperado de: <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/>
- Viloria, J., Pertúz, S., Daza, A. y Pedraza, L. (2016) Approach to the organizational climate of health-promoting Company. *Revista Cubana de Salud Pública* 2016; 42 (1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/214/21444931009.pdf>
- Weinert, A. (1985). *Manual de psicología de la organización. La conducta humana en las organizaciones*. Barcelona: Editorial Herder.
- Zanabria, S. (2018) *Factores de la motivación y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de San Antonio de Moquegua, año 2018*. Tesis maestría. Universidad Cesar Vallejo. Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir el Clima organizacional

Apreciado personal de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, el presente cuestionario tiene como propósito recoger información para conocer las dificultades que existen sobre el Clima Organizacional. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) en cada recuadro para el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo; considerando los siguientes valores:

Nunca:1, Casi Nunca: 2, A Veces: 3, Casi Siempre: 4, Siempre: 5

“Agradezco anticipadamente su colaboración”

Servicio: Edad:

Sexo: () Femenino () Masculino Grupo Ocupacional:() Administrativo () Asistencial

	Dimensión 1 Identidad	1	2	3	4	5
1	Se Siente Orgullosa de pertenecer como trabajadora a la Institución					
2	Realiza el trabajo como desafío interesante para su Realización					
3	El trabajo que realizo tiene mucho significado para la Institución					
4	Su trabajo contribuye a los objetivos que busca la Institución					
5	Realiza el trabajo con entusiasmo y compromiso					
6	Se siente bien con el equipo de trabajo al que pertenezco.					
	Dimensión 2 Cooperación					
7	Existe apoyo reciproco entre servicios al momento que se necesitan					

8	Usted cuenta con sus compañeros cuando los requiere					
9	Puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros					
10	La institución resuelve los problemas sin responsabilizar a personas					
11	Si necesito información de otros servicios los colegas me ayudan					
12	En la institución existe reciprocidad de responsabilidades					
	Dimensión 3 Estructura					
13	En esta institución los trabajos están organizados y bien asignados					
14	Las tareas que desempeño corresponden a mi función					
15	Las normas y reglas organizacionales facilitan con claridad mi trabajo					
16	El criterio para asignar tareas en la institución es la capacidad personal					
17	En esta institución se tiene claro quién decide las cosas.					
18	En esta institución se trabaja en forma organizada y con planificación					
	Dimensión 4 Recompensa					
19	Su trabajo es valorado en forma adecuada por los directivos					
20	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa					
21	Existen incentivos laborales para los que hacemos mejor el trabajo					
22	En esta institución las críticas son bien intencionadas					
23	En esta institución a quien comete un error se le corrige monitoreándolo					
24	En esta institución las críticas son bien intencionadas y recibidas					

Cuestionario de desempeño laboral

Apreciado personal de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, el presente cuestionario tiene como propósito recoger información para conocer las dificultades que existen sobre desempeño laboral. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) en cada recuadro para el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo; considerando los siguientes valores:

Nunca: 1, Casi Nunca: 2, A Veces: 3, Casi Siempre: 4, Siempre: 5

“Agradezco anticipadamente su colaboración”

Servicio: Edad:

Sexo: () Femenino () Masculino Grupo Ocupacional: () Administrativo () Asistencial

	DIMENSIÓN 1: Ayuda a otros	1	2	3	4	5
1	Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo					
2	Entre compañeros de trabajo nuestro trato es de respeto mutuo					
3	Las características de mi trabajo se acomodan a mi desarrollo profesional					
4	En mi área de trabajo no hay favoritismos					
5	La institución me ofrece la oportunidad de poner en práctica lo que sé hacer					
6	En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente					
	DIMENSIÓN 2: Vinculación organizacional					
7	El jefe de servicio se interesa por crear un ambiente laboral agradable					
8	El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas					
9	En la institución se adquiere respeto a base de trabajo desplegado					
10	Es interesante ser parte de los trabajadores de la institución					
11	Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades					
12	El respeto que me tienen los colegas los debo a mi trabajo					
	DIMENSIÓN 3: Desempeño más allá del puesto					
13	Mi trabajo me permite tener imagen y estatus fuera de la institución					

14	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales					
15	En mi área de trabajo no existen sucesos ni hechos que me afecten					
16	Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida					
17	La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales					
18	El trabajo me ha dado la oportunidad aprender más de lo que esperaba					

Anexo 2: Matriz de consistencia

2.2 PROBLEMA	2.6 OBJETIVOS	3.1 HIPÓTESIS	3.2 VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES																							
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la Ayuda a otros en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019?; ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el Desempeño más allá del puesto en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019? y ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la Vinculación</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar la relación entre el clima organizacional y la Ayuda a otros en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019; Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el Desempeño más allá del puesto en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019 y Determinar la relación que existe entre el</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS existe relación entre el clima organizacional y la Ayuda a otros en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019; existe relación entre el clima organizacional y la Vinculación organizacional en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019 y existe relación entre el clima organizacional y el Desempeño más allá del</p>	<p>Variable 1: clima organizacional</p> <table border="1" data-bbox="1057 528 1975 1123"> <thead> <tr> <th data-bbox="1057 528 1214 608">Dimensiones</th> <th data-bbox="1214 528 1471 608">Indicadores</th> <th data-bbox="1471 528 1583 608">Items</th> <th data-bbox="1583 528 1771 608">Escala de medición</th> <th data-bbox="1771 528 1975 608">Niveles Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1057 608 1214 687">Identidad</td> <td data-bbox="1214 608 1471 687">Sentido de pertenencia Objetivos personales</td> <td data-bbox="1471 608 1583 687">1 a 6</td> <td data-bbox="1583 608 1771 1123" rowspan="4">(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre</td> <td data-bbox="1771 608 1975 1123" rowspan="4">Alto (93 - 120) Medio (59- 92) Bajo (24- 58)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1057 687 1214 847">Cooperación</td> <td data-bbox="1214 687 1471 847">Solidaridad entre los miembros de la institución Trabajo de equipo</td> <td data-bbox="1471 687 1583 847">7 a 13</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1057 847 1214 1007">Estructura</td> <td data-bbox="1214 847 1471 1007">Trabajos definidos y organizados. Iniciativa de participación</td> <td data-bbox="1471 847 1583 1007">14 a 18</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1057 1007 1214 1123">Recompensa</td> <td data-bbox="1214 1007 1471 1123">Satisfacción Reconocimiento y prestigio</td> <td data-bbox="1471 1007 1583 1123">19 a 24</td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles Rangos	Identidad	Sentido de pertenencia Objetivos personales	1 a 6	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Alto (93 - 120) Medio (59- 92) Bajo (24- 58)	Cooperación	Solidaridad entre los miembros de la institución Trabajo de equipo	7 a 13	Estructura	Trabajos definidos y organizados. Iniciativa de participación	14 a 18	Recompensa	Satisfacción Reconocimiento y prestigio	19 a 24
Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles Rangos																						
Identidad	Sentido de pertenencia Objetivos personales	1 a 6	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Alto (93 - 120) Medio (59- 92) Bajo (24- 58)																						
Cooperación	Solidaridad entre los miembros de la institución Trabajo de equipo	7 a 13																								
Estructura	Trabajos definidos y organizados. Iniciativa de participación	14 a 18																								
Recompensa	Satisfacción Reconocimiento y prestigio	19 a 24																								

<p>organizacional en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019?</p>	<p>clima organizacional y la Vinculación organizacional en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019.</p>	<p>puesto en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Essalud, Lima 2019.</p>	<p>Variable 2: desempeño Laboral</p> <table border="1" data-bbox="1059 323 2016 782"> <thead> <tr> <th data-bbox="1059 323 1265 363">Dimensiones</th> <th data-bbox="1265 323 1529 363">Indicadores</th> <th data-bbox="1529 323 1630 363">Items</th> <th data-bbox="1630 323 1821 363">Escala</th> <th data-bbox="1821 323 2016 363">Nivel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1059 363 1265 483">Ayuda a otros</td> <td data-bbox="1265 363 1529 483">Cumplimiento de las Planificación, Acciones y Obligaciones</td> <td data-bbox="1529 363 1630 483">1 a 6</td> <td data-bbox="1630 363 1821 483" rowspan="3">(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre</td> <td data-bbox="1821 363 2016 483" rowspan="3">Alto (64 - 90) Medio (45- 63) Bajo (18- 44)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1059 483 1265 563">Vinculación organizacional</td> <td data-bbox="1265 483 1529 563">Eficacia y Eficiencia. Profesionalismo</td> <td data-bbox="1529 483 1630 563">7 a12</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1059 563 1265 782">Desempeño más allá del puesto</td> <td data-bbox="1265 563 1529 782">Realiza propuestas de Mejora Capacidad para resolver problemas</td> <td data-bbox="1529 563 1630 782">13 a 18</td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Nivel	Ayuda a otros	Cumplimiento de las Planificación, Acciones y Obligaciones	1 a 6	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Alto (64 - 90) Medio (45- 63) Bajo (18- 44)	Vinculación organizacional	Eficacia y Eficiencia. Profesionalismo	7 a12	Desempeño más allá del puesto	Realiza propuestas de Mejora Capacidad para resolver problemas	13 a 18
Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Nivel																			
Ayuda a otros	Cumplimiento de las Planificación, Acciones y Obligaciones	1 a 6	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Alto (64 - 90) Medio (45- 63) Bajo (18- 44)																			
Vinculación organizacional	Eficacia y Eficiencia. Profesionalismo	7 a12																					
Desempeño más allá del puesto	Realiza propuestas de Mejora Capacidad para resolver problemas	13 a 18																					

Anexo 3: Print de Coeficientes de confiabilidad

NEW FILE.
 DATASET NAME Conjunto_de_datos2 WINDOW=FRONT.
 RELIABILITY
 /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

→ **Fiabilidad**

[Conjunto_de_datos2]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	13	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	13	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.844	18

RELIABILITY
 /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

→ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	13	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	13	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.878	24

Anexo 4. Base de Datos

	CO1	CO2	CO3	CO4	CO5	CO6	CO7	CO8	CO9	CO10	CO11	CO12	CO13	CO14	CO15	CO16	CO17	CO18	CO19	CO20	CO21	CO22	CO23	CO24	
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	
3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	
4	3	3	4	1	1	3	1	4	2	1	3	1	3	3	4	1	1	3	1	4	1	1	3	2	
5	3	3	1	3	3	3	2	1	2	2	3	1	3	3	1	3	3	3	2	1	1	2	3	2	
6	2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	3	2	
7	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	3	2	
8	2	2	2	3	3	3	2	5	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	5	2	2	3	2	
9	2	2	4	3	3	3	2	5	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	5	2	2	3	2	
10	1	1	1	3	3	5	2	4	2	2	3	2	1	1	1	3	3	5	2	4	2	2	3	2	
11	3	3	4	3	3	3	2	4	2	2	3	1	3	3	4	3	3	3	2	4	1	2	3	2	
12	1	3	1	1	3	3	2	4	2	5	3	1	3	1	1	1	3	3	2	4	1	5	3	2	
13	3	5	4	3	1	3	2	4	2	2	3	1	5	3	4	3	1	3	2	4	1	2	3	2	
14	3	4	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	
15	3	4	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	
16	2	4	2	5	2	3	2	2	3	5	2	2	4	2	2	5	2	3	2	2	2	5	2	3	
17	3	4	2	3	2	5	2	3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	5	2	3	2	2	2	3	
18	3	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	
19	3	5	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	5	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	
20	3	5	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	5	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	
21	3	4	2	5	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	2	5	2	3	2	3	2	2	2	3	
22	5	4	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	5	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	
23	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	
24	3	5	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	5	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	
25	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	
26	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	
27	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	
28	3	4	2	3	2	3	2	5	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	5	2	2	2	3	
29	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
30	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	
31	3	4	2	3	2	5	2	3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	5	2	3	2	2	2	3	
32	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	
33	2	3	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2	
34	2	3	4	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	2	2	3	2	
35	1	3	2	2	3	3	4	4	2	4	3	3	3	1	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	
36	1	3	2	2	3	1	1	1	2	4	5	4	3	1	2	2	3	1	1	1	4	4	5	2	
37	1	1	2	2	3	1	2	4	1	4	3	1	1	1	2	2	3	1	2	4	1	4	3	1	
38	1	1	2	2	3	1	2	4	1	4	3	1	1	1	2	2	3	1	2	4	1	4	3	1	
39	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	
40	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	
41	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	
42	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	
43	4	2	3	2	3	5	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	5	2	2	3	3	2	2	
44	4	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	
45	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	
46	4	2	3	2	3	2	2	2	2	5	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	5	2	2	
47	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	
48	4	4	3	2	3	2	2	2	2	4	3	2	4	4	4	3	2	3	2	2	2	4	3	2	4
49	4	4	3	2	3	2	2	2	4	3	2	4	4	4	3	2	3	2	2	2	4	3	2	4	
50	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	
51	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	
52	3	3	3	3	2	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	5	3	3	3	3	
53	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	
54	3	3	3	3	2	4	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	1	3	3	
55	3	3	3	3	4	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	1	3	3	3	3	
56	3	2	3	2	2	4	2	3	5	1	3	3	2	3	3	2	2	4	2	3	3	1	3	5	
57	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	5	
58	3	2	4	3	5	5	1	2	2	2	1	2	2	3	4	3	5	5	1	2	2	2	1	2	
59	3	2	5	5	4	4	1	2	2	2	1	2	2	3	5	5	4	4	1	2	2	2	1	2	
60	3	2	1	3	1	5	4	2	2	2	1	2	2	3	1	3	1	5	4	2	2	2	1	2	

	DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	DL7	DL8	DL9	DL10	DL11	DL12	DL13	DL14	DL15	DL16	DL17	DL18
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1
3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1
4	3	3	4	1	1	3	1	4	1	3	2	1	3	3	4	1	1	3
5	3	3	1	3	3	3	2	1	2	3	2	1	3	3	1	3	3	3
6	2	2	2	3	3	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
7	2	2	2	3	3	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2
8	2	2	2	3	3	3	2	5	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
9	2	2	4	3	3	3	2	5	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3
10	1	1	1	3	3	5	2	4	2	3	2	2	1	1	1	3	3	5
11	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	2	1	3	3	4	3	3	3
12	3	1	1	1	3	3	2	4	5	3	2	1	3	1	1	1	3	3
13	5	3	4	3	1	3	2	4	2	3	2	1	5	3	4	3	1	3
14	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3
15	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3
16	4	2	2	5	2	3	2	2	5	2	3	2	4	2	2	5	2	3
17	4	3	2	3	2	5	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	5
18	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2
19	5	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	5	3	2	3	2	3
20	5	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	5	3	2	3	2	3
21	4	3	2	5	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2	5	2	3
22	4	5	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	5	2	3	2	3
23	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3
24	5	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	5	3	2	3	2	3
25	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3
26	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3
27	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3
28	4	3	2	3	2	3	2	5	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3
29	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3
30	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	2	3	2	3
31	4	3	2	3	2	5	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	5
32	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3
33	3	2	4	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3
34	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3
35	3	1	2	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	1	2	2	3	3
36	3	1	2	2	3	1	1	1	4	5	2	4	3	1	2	2	3	1
37	1	1	2	2	3	1	2	4	4	3	1	1	1	1	2	2	3	1
38	1	1	2	2	3	1	2	4	4	3	1	1	1	1	2	2	3	1
39	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2
40	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2
41	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2
42	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2
43	2	4	3	2	3	5	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	5
44	2	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3
45	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2
46	2	4	3	2	3	2	2	2	5	2	2	3	2	4	3	2	3	2
47	2	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3
48	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	3	2	3	2
49	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	3	2	3	2
50	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2
51	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2
52	3	3	3	3	2	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
53	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	5	5	5
54	3	3	3	3	2	4	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	4
55	3	3	3	3	4	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4
56	2	3	3	2	2	4	2	3	1	3	5	3	2	3	3	2	2	4
57	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	2	2	2	2	2
58	2	3	4	3	5	5	1	2	2	1	2	2	2	3	4	4	5	5
59	2	3	5	5	4	4	1	2	2	1	2	2	2	3	5	5	4	4
60	2	3	1	3	1	5	4	2	2	1	2	2	2	3	1	3	1	5

Anexo 5: Acta de aprobación de originalidad de trabajo académico



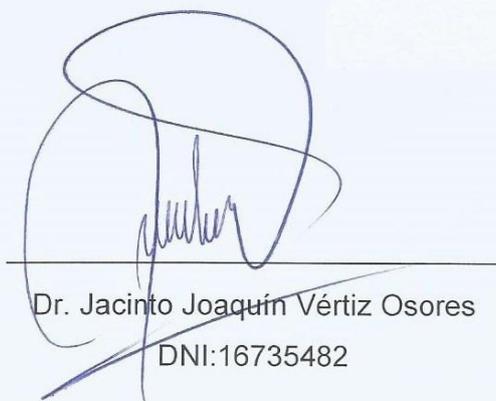
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Jacinto Joaquín Vértiz Osores, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS PROFESIONALES DEL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA EN UN HOSPITAL DE ESSALUD, LIMA 2019” de la estudiante Luz Marina Usucachi López, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 20 de abril del 2020



Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores
DNI:16735482

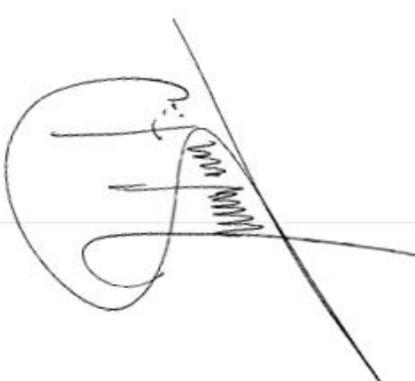
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Clima organizacional y desempeño laboral en los profesionales del servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de EsSalud, Lima 2019

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

AUTORA:
Br. Luz Marina Usucachi López (ORCID: 0000-0002-4452-9399)

ASESOR:
Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo (ORCID: 0000-0002-7606-476X)



Resumen de coincidencias

21 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 8 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 6 %
3	core.ac.uk Fuente de Internet 1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante <1 %
5	ejournal.org Fuente de Internet <1 %
6	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet <1 %
7	www.theibfr.com Fuente de Internet <1 %



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

USUCACHI LÓPEZ LUZ MARINA

D.N.I. : 07252623

Domicilio : M2 I Lt37 Los Portales del Norte Los Olivos

Teléfono : Fijo : 5235439 Móvil : 980782992

E-mail : Luz_USU@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : Gestión de los Servicios de la Salud

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

USUCACHI LÓPEZ LUZ MARINA

Título de la tesis:

Clima Organizacional y desempeño Laboral en los
Profesionales del servicio de Gineco-Obstetricia en un
Hospital de ESSALUD, Lima 2019.

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a
publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 22/02/2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Luz Marina Usucachi López

INFORME TITULADO:

Clima Organizacional y desempeño Laboral en los
Profesionales del Servicio de Gineco-Obstetricia en un
Hospital de Essalud, Lima 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 19 de Enero de 2020

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Signature]
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN