

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL
DESEMPEÑO LABORAL EN EL SERVICIO DE ENFERMERIA
DE HOSPITALIZACION DEL HOSPITAL VENTANILLA EN EL
AÑO 2022”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN GERENCIA EN SALUD**

**AUTORES: ROSA MONICA CHAVEZ CATERIANO
ELIZABETH NARDIZ LOPEZ LOPEZ**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Rosa Monica Chavez Cateriano', written over a horizontal line.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Elizabeth Nardiz Lopez Lopez', written over a horizontal line.

**Callao, 2023
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- | | |
|--------------------------------------|------------|
| • DR. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA | PRESIDENTA |
| • DRA. ANA MARIA YAMUNIQUE MORALES | SECRETARIA |
| • DR. CESAR MIGUEL GUEVARA LLACZA | MIEMBRO |
| • MG. JOSE LUIS SALAZAR HUAROTE | MIEMBRO |

ASESORA: DRA. HAYDEE ROMÁN ARAMBURÚ

N° de libro: 02

N° de Acta: 015 - 2023

Fecha de aprobación de tesis:

08 de Febrero del 2023



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO**

CONSTANCIA N° 041 -2022-UPG-FCS

La Unidad de Asesoría de Tesis de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao;

HACE CONSTAR QUE:

Se ha procedido a revisar la tesis titulada:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SERVICIO DE ENFERMERÍA DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL VENTANILLA EN EL AÑO 2022

presentada por: **LÓPEZ LÓPEZ ELIZABETH NARDIZ
CHÁVEZ CATERIANO ROSA MÓNICA**

para tramitar el Grado Académico de **MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD**

Al realizar la revisión de la autenticidad mediante el URKUND, se obtuvo un resultado del **8%**, lo cual no supera el máximo establecido en la Directiva N° 013-2019-R "Directiva que Regula y Norma el Uso del Software para la Identificación de la Autenticidad de Documentos Académicos en la Universidad Nacional del Callao", aprobado con Res. N° 704-2019-R del 05 de Julio de 2019.

Se expide la presente constancia a solicitud del (la) interesado (a), a fin de continuar con el trámite correspondiente.

Bellavista, 15 de Julio de 2022



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO**

**Dra. Mercedes Luliza Ferrer Mejía
UNIDAD DE TESIS - UPG FCS UNAC**

Recibo: 050.001.0075
Fecha: 2/06/2022

050.001.0018
10/06/2022

Document Information

Analyzed document	ELIZABETH NARDIZ LOPEZ LOPEZ-MONICA CHAVEZ CATERIANO.docx (D141732163)
Submitted	2022-07-05 05:49:00
Submitted by	
Submitter email	elita_ll@hotmail.com
Similarity	8%
Analysis address	fcs.posgrado.unac@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA Universidad Nacional del Callao / Grupo 6 Bravo y Luyo - informe final de tesis.docx
 Document Grupo 6 Bravo y Luyo - informe final de tesis.docx (D123352904)
 Submitted by: fcs.posgrado@unac.edu.pe
 Receiver: fcs.posgrado.unac@analysis.arkund.com

W URL: https://www.researchgate.net/publication/326276814_Clima_organizacional_y_desempeno_laboral_en_los_docentes_de_los_colegios_y_escuelas_adventistas_de_la_Mision_E
 Fetched: 2019-12-20 04:37:03

W URL: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8605/1532.pdf?sequence=1&isAllowed=y35>
 Fetched: 2022-07-05 05:50:00

SA Universidad Nacional del Callao / ERIKA ZULEMA LEVANO FELIPA.docx
 Document ERIKA ZULEMA LEVANO FELIPA.docx (D77385531)
 Submitted by: zulems262.ezlf@gmail.com
 Receiver: fcs.posgrado.unac@analysis.arkund.com

W URL: https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1
 Fetched: 2021-11-01 22:42:54

SA 1A_GONZALES_ESPINOZA_EDY_ELIANA_MAESTRÍA_2022.docx
 Document 1A_GONZALES_ESPINOZA_EDY_ELIANA_MAESTRÍA_2022.docx (D134375231)

SA T4_EXAMEN FINAL CRISTI y NANCY.docx
 Document T4_EXAMEN FINAL CRISTI y NANCY.docx (D110258109)

W URL: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y52
 Fetched: 2022-07-05 05:51:00

SA 5.9 T2_Taller de tesis 2_Vasquez Atalaya Yomaira Dalila, Ignacio Abanto Jesus Arturo.docx
 Document 5.9 T2_Taller de tesis 2_Vasquez Atalaya Yomaira Dalila, Ignacio Abanto Jesus Arturo.docx (D136819218)

SA EXAMEN FINAL- PROYECTO DE TESIS 2 -Depaz Ganoza Carlos Enrique-Rojas Benavides Silvia Deifilia.docx
 Document EXAMEN FINAL- PROYECTO DE TESIS 2 -Depaz Ganoza Carlos Enrique-Rojas Benavides Silvia Deifilia.docx (D119178079)

SA Tesis_Ccahuin_Vilela_02-12-2021.docx
 Document Tesis_Ccahuin_Vilela_02-12-2021.docx (D120879309)

SA T3_TESIS 2_HUAQUI FUSTER KELY.docx
 Document T3_TESIS 2_HUAQUI FUSTER KELY.docx (D140790009)

SA EF_Rayme.docx
 Document EF_Rayme.docx (D120146495)

SA TESIS FINAL Joseph Mar Torres y Cynthia Guizabalo Cordova (20062022).docx
 Document TESIS FINAL Joseph Mar Torres y Cynthia Guizabalo Cordova (20062022).docx (D140837584)

SA T3_DIESTRA TRINIDAD MAYDA VANESA_SEGALES ORELLANA SHIRLEY.docx
 Document T3_DIESTRA TRINIDAD MAYDA VANESA_SEGALES ORELLANA SHIRLEY.docx (D139486385)

SA EF_Tesis_BarreraPintoMaribelJohana 25 JUNIO (1) (1).docx
 Document EF_Tesis_BarreraPintoMaribelJohana 25 JUNIO (1) (1).docx (D109848393)

SA Presentacion T3 Nolasco Joseph Mar Torres y Cynthia Guizabalo Cordova.docx
 Document Presentacion T3 Nolasco Joseph Mar Torres y Cynthia Guizabalo Cordova.docx (D139874992)

SA TESIS FINAL_LORENA CIENFUEGOS_ELIAS TORRES (8).docx
 Document TESIS FINAL_LORENA CIENFUEGOS_ELIAS TORRES (8).docx (D113424534)

Entire Document

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO ESCUELA DE POSGRADO UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SERVICIO DE ENFERMERÍA DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL VENTANILLA EN EL AÑO 2022.

DEDICATORIA

A nuestros esposos, quiénes han sabido acompañarnos a largo de nuestra vida y crecimiento profesional.

A nuestros hijos, a los cuales, nuestra dedicación a este trabajo ha restado horas de su compañía.

A nuestros padres, quienes nos inculcaron sensatez en el camino de la vida.

AGRADECIMIENTO

Al Ser Supremo, por mantener vivo el espíritu de superación

Queremos expresar nuestro agradecimiento a todas aquellas personas que se han visto implicadas, directa o indirectamente, en la realización de esta investigación.

A las profesionales de enfermería del hospital de Ventanilla por haber aceptado y darnos las facilidades para la aplicación del instrumento de tesis.

A la Universidad Nacional del Callao, porque nos permitió acceder a una educación digna con calidad, y realizar nuestra segunda especialidad profesional en forma virtual.

Las autoras, hacen su reconocimiento a los Asesores de la Maestría de LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO, por su aporte durante nuestra formación profesional, guiándonos y motivándonos permanentemente para la culminación del presente estudio.

ÍNDICE

ÍNDICE.....	1
ÍNDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE GRÁFICOS	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	8
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	10
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.3. OBJETIVOS	13
1.4. LIMITANTES DE LA INVESTIGACIÓN	14
II. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. ANTECEDENTES: INTERNACIONAL Y NACIONAL.....	15
2.2. BASES TEÓRICAS.....	21
2.3. CONCEPTUAL	24
2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	42
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	44
3.1. HIPÓTESIS	44
3.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES.....	44
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	46
IV. DISEÑO METOLÓGICO	48
4.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	48
4.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	49
4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	49
4.4. LUGAR DE ESTUDIO Y PERÍODO DESARROLLADO	51
4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	51
4.6. ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS.....	53
V. RESULTADOS	54
5.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	54
5.2. RESULTADOS INFERENCIALES.....	62
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	66

6.1.	CONTRASTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS CON LOS RESULTADOS.....	66
6.2.	CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS CON OTROS ESTUDIOS SIMILARES.....	67
6.3.	RESPONSABILIDAD ÉTICA	68
VII.	CONCLUSIONES	70
VIII.	RECOMENDACIONES	71
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
	ANEXOS	80
	MATRIZ DE CONSISTENCIA	81
	CONSENTIMIENTO INFORMADO	85
	INSTRUMENTO DE VALIDACION.....	86
	BASE DE DATOS	90
	VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS MEDIANTE LA PRUEBA BINOMIAL	110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 5.1.1 Distribución según Edad de los profesionales de Enfermería y Técnicos de Enfermería del Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla	54
Tabla 5.1.2 Distribución según sexo de los profesionales de Enfermería y Técnicos de Enfermería del Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla	55
Tabla 5.1.3 Distribución según el cargo que desempeñan el personal de Enfermería en el servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla	56
Tabla 5.1.4 Clima laboral que se evidencia en el Servicio Hospitalización del hospital de Ventanilla,2022	57
Tabla 5.1.5 Desempeño laboral que se evidencia en los profesionales de Enfermería y Técnicos de Enfermería del Servicio de Hospitalización de Ventanilla,2022	58
Tabla 5.1.6 Crecimiento personal que muestra el personal de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla,2022	59
Tabla 5.1.7 Ambiente laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla ,2022	60
Tabla 5.1.8 Relaciones interpersonales en el servicio de hospitalización del Hospital ventanilla ,2022	61
Tabla 5.2.1 Relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022	62
Tabla 5.2.2 Relación entre el Crecimiento Personal y el desempeño laboral en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022	63
Tabla 5.2.3 Relación entre el ambiente laboral y el desempeño laboral en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022	64
Tabla 5.2.4 Relación entre el aspecto relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el servicio de enfermería de hospitalización del hospital ventanilla 2022	65
Tabla 6.3.1 Análisis de Normalidad del Clima organizacional en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022.....	102

Tabla 6.3.2 Análisis de Normalidad del Crecimiento personal en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022	103
Tabla 6.3.3 Análisis de Normalidad del Ambiente-entorno laboral en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022.....	103
Tabla 6.3.4 Análisis de Normalidad de la Relaciones interpersonales /trabajo en equipo en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022	104
Tabla 6.3.5 Análisis de Normalidad del Desempeño laboral en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022	105
Tabla 6.3.6 Análisis de Normalidad de la Productividad en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022	105
Tabla 6.3.7 Análisis de normalidad del Compromiso en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022.....	106
Tabla 6.3.8 Análisis de normalidad dimensión Conducta/Cumplimiento en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022	107

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 5.1.1 Distribución según Edad de los profesionales de Enfermería y Técnicos del Servicio de Hospitalización del Hospital de ventanilla,2022	54
Gráfico 5.1.2 Distribución según sexo de los profesionales de Enfermería y Técnicos de Enfermería del servicio de Hospitalización del Hospital de Ventanilla	55
Gráfico 5.1.3 Distribución según el cargo que desempeñan el personal de Enfermería en el servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla	56
Gráfico 5.1.4 Clima laboral que se evidencia en el Servicio Hospitalización del hospital de Ventanilla,2022	57
Gráfico 5.1.5 Desempeño laboral que se evidencia en los profesionales de Enfermería y Técnicos de Enfermería del Servicio de Hospitalización de Ventanilla,2022	58
Gráfico 5.1.6 Crecimiento personal en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla,2022	59
Gráfico 5.1.7 Ambiente laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla ,2022	60
Gráfico 5.1.8 Relaciones interpersonales en el servicio de hospitalización del Hospital ventanilla ,2022.	61
Gráfico 6.3.1 Distribución según Edad de los profesionales de Enfermería y Técnicos del Servicio de Hospitalización del Hospital de ventanilla,2022	91
Gráfico 6.3.2 Distribución según sexo de los profesionales de Enfermería y Técnicos de Enfermería del servicio de Hospitalización del Hospital de Ventanilla	92
Gráfico 6.3.3 Distribución según la profesión de los profesionales de Enfermería y Técnicos de Enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión,2022.....	93
Gráfico 6.3.11 Cumplimiento y trabajo en equipo que muestran los profesionales de enfermería y técnicos de enfermería en el servicio de hospitalización del hospital ventanilla ,2022.....	101

RESUMEN

El clima organizacional al ser considerado un indicador del sistema de gestión de calidad debe mantenerse saludable dentro del entorno laboral para así fortalecer y aumentar las competencias sociales y el desempeño de los trabajadores de salud; por su relevancia científica se decide realizar la siguiente investigación con el Objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022. Método. El tipo de estudio es descriptivo, de enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional de corte transversal; en una muestra de 48 participantes, Técnica Fue la encuesta, Instrumento: se utilizó un cuestionario de elaboración propia validado por juicio de expertos con un valor de prueba binomial 0.03, Confiabilidad: Se determinó en base al alfa de Crombach cuyo valor fue 0,903 para el instrumento primera variable y 0,901 para el instrumento de la 2da variable. Resultados: el p valor = a 0.513 entre clima organizacional y desempeño laboral, en la dimensión relaciones interpersonales y desempeño laboral el p valor = 0.000. Conclusión: No existe relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, sin embargo, solo se halló relación en la dimensión relaciones interpersonales con desempeño laboral.

Palabras clave: Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Enfermería

RESUMO

O clima organizacional, sendo considerado um indicador do sistema de gestão da qualidade, deve manter-se saudável no ambiente de trabalho de forma a fortalecer e aumentar as competências sociais e o desempenho dos trabalhadores de saúde; Devido à sua relevância científica, decidiu-se realizar a seguinte investigação com o objetivo de determinar a relação entre o clima organizacional e o desempenho no trabalho no Serviço de Enfermagem Hospitalar do Hospital Ventanilla 2022. Método. O tipo de estudo é descritivo, com abordagem quantitativa, não experimental, correlacional, transversal; em uma amostra de 48 participantes, Técnica Foi a pesquisa, Instrumento: foi utilizado um questionário autoelaborado validado por julgamento de especialistas com valor de teste binomial de 0,03, Confiabilidade: Foi determinado com base no alfa de Cronbach cujo valor foi de 0,903 para o instrumento da primeira variável e 0,901 para o instrumento da 2ª variável. Resultados: o valor de $p = 0,513$ entre clima organizacional e desempenho no trabalho, na dimensão relações interpessoais e desempenho no trabalho o valor de $p = 0,000$. Conclusão: Não há relação entre as variáveis clima organizacional e desempenho no trabalho, entretanto, foi encontrada relação apenas na dimensão relacionamento interpessoal com o desempenho no trabalho.

Palavras-chave: Clima Organizacional, Desempenho no Trabalho, Enfermage

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es el ambiente emocional percibido dentro de una empresa, es decir, depende de las interpretaciones de los integrantes de la institución, pudiendo generarse tanto por factores endógenos como por factores exógenos. El clima organizacional constituye la personalidad de una empresa e influye en el comportamiento del trabajador, los procesos organizativos de gestión, cambio e innovación, así como en la calidad de la atención y de los productos y/o servicios prestados. Un clima organizacional saludable, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos consensuados y orientados a un mismo fin.

En el contexto de la Enfermería como sistema organizativo que direcciona las acciones del recurso profesional para ofrecer cuidados de calidad a los usuarios, el clima organizacional puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de enfermeras y enfermeros, propiciando motivación, satisfacción, mayor productividad, aumento de compromiso y lealtad con la organización del Hospital de Ventanilla y por ende con el desempeño profesional.

Bajo esta óptica, el presente trabajo, tuvo como objetivo “DETERMINAR EL NIVEL QUE RELACIONA EL CLIMA ORGANIZACIONAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL VENTANILLA 2022.”; con la finalidad de proponer alternativas de mejora, que sirvan de guía a la Institución, para fomentar un ambiente laboral agradable y motivador para sus trabajadores, y de esta manera incrementar su desempeño laboral.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En las últimas décadas el campo laboral ha experimentado transformaciones importantes en el contexto sociocultural especialmente en el campo de la salud. Las nuevas exigencias laborales en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de los trabajadores han originado la aparición de nuevos riesgos y grandes cambios en las personas que laboran dentro de una institución.

Palacios M, en el 2018, detalla que, el clima organizacional dentro de las organizaciones es uno de los principales aspectos a considerar en el desarrollo y cumplimiento de las metas establecidas ya que el trabajo productivo que puedan realizar sus colaboradores está inspirado por las facilidades que se le brinde, pues su accionar se ve influenciado por el entorno, así como el ambiente agradable, además de contar con las herramientas y equipos necesarios haciendo que el desempeño sea óptimo para cumplir los objetivos propuestos por la organización (1).

Weldegebriel et al en el 2016, menciona que múltiples investigaciones reconocen que existen muchos factores que influyen en el desempeño de los trabajadores de salud, uno de ellos son los factores psicosociales como el clima del entorno laboral parecen influir consistentemente sobre el desempeño laboral sanitario (2).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el año 2006 afirma que, el desempeño laboral del personal sanitario es fundamental porque repercute de manera inmediata en la dispensación de servicios de salud, por consiguiente, en la salud de la población. Se entiende por correcto desempeño el de “un personal que trabaja de forma sensible a las necesidades, justas y eficiente para lograr los mejores resultados sanitarios posibles dados los recursos y las circunstancias”(3).

En España según Muñoz S. en el 2017, manifiesta que las necesidades no sólo son las cargas laborales, sino además el hecho de tener un trabajo con un ambiente perjudicial y los requerimientos de capacitación, participación y seguridad en el trabajo. Los recursos pueden ser emocionales, organizacionales y de interacción. Dentro de los factores determinantes que incurren, la personalidad del trabajador corresponde a uno de los más determinantes en la adquisición de estrés o satisfacción laboral; además del nivel de control sobre los productos del propio trabajo, la autonomía y la escala salarial(4).

Según Gonzales en el 2016, en Latinoamérica, estudios de Chile han reportado que algunos establecimientos hospitalarios cuentan con buen clima laboral; no obstante, estudios de Paraguay indican la existencia de un inadecuado clima laboral, siendo la reciprocidad 53% y la participación 32% considerados como los aspectos más afectados. En tanto, reportes científicos de México indican que los atributos del clima laboral que mayor trabajo requieren por su mayor afectación son el liderazgo y la motivación. Aunque es presumible la existencia de una similar situación en otros hospitales latinoamericanos que afecta de cierto modo el desempeño del trabajador sanitario (5).

En Ecuador, Guayaquil por Guzmán L en el 2018, realizó una comparación de los entornos laborales en hospitales estatales y privados del sistema de salud. Se estableció el grado del clima organizacional, manifestando que en el primero hay dos causantes positivas y dos causantes negativas, ocasionando una acentuada incidencia en su clima organizacional; con diferencia del hallado en el hospital del sector privado, en el cual tres causantes son positivas y una negativa, con un tanto por ciento menos, poniendo en manifiesto el clima organizacional en un hospital particular es más óptimo a diferencia del público (6).

Según el Ministerio de Salud (MINSa) mediante la resolución ministerial N°143- 2011, detalla que el clima organizacional es dada por las

percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en el que este se da, las relaciones interpersonales que tienen en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo (7).

Sánchez V y Núñez Z. en Cajamarca, demostraron que el Clima Organizacional con un 61,3% requiere mejorar; 36,8% es saludable y 1,9% no saludable. Las dimensiones de liderazgo, innovación, recompensa, confort, conflicto y cooperación, motivación, toma de decisiones y comunicación organizacional esta por mejorar, la dimensión remuneración se percibe como no saludable. Satisfacción laboral: 65% de trabajadores se encuentran satisfechos; 30% ni satisfecho ni insatisfecho y 4,5% insatisfecho; investigación (8).

Caro M. y Gómez A. en Lima en el 2019 evidenciaron que el 88% de los trabajadores consideran que requiere reforzar el clima organizacional, otro grupo menor 11.3% consideran que es óptimo. De igual forma el desempeño laboral 41.5% consideran medio, 58.5% optimo. AL optimizar el clima organizacional, mejora el grado del desempeño (9).

En tanto, a nivel institucional, se observa que en el Hospital de Ventanilla no se otorga la suficiente importancia al clima organizacional y al desempeño laboral de los trabajadores quienes no se encuentran conformes en el ambiente de trabajo en el que se desenvuelven.

Así mismo, los responsables de dirigir y administrar la organización, no están convencidos que, cumplir con el aspecto económico es una manera eficaz de mantener satisfechos al personal de Enfermería y lograr un mejor rendimiento y mejores resultados es garantizar una atmósfera óptima y un clima organizacional adecuado. Es así que, el personal del servicio de hospitalización manifestó que se encontraban disconformes y desmotivados por la falta de pagos, cambios de servicio sin considerar el perfil profesional y la experiencia, los despidos intempestivos como el personal de salud de condición laboral Cas COVID 19, lo cual se veía

reflejado en el interés y motivación para la ejecución de sus tareas diarias y ausentismos laborales

Ante lo mencionado se formuló la siguiente interrogante.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General:

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022?

1.2.2. Problemas Específicos:

¿Cuál es la relación del clima organizacional según dimensión crecimiento personal y el desempeño laboral de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022?

¿Cuál es la relación del clima organizacional según dimensión ambiente laboral y el desempeño laboral de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022?

¿Cuál es la relación del clima organizacional según dimensión relación con el equipo y el desempeño laboral de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General:

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022.

1.3.2. Objetivo Específicos:

Identificar la relación del clima organizacional según dimensión crecimiento personal y el desempeño laboral de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022

Identificar la relación del clima organizacional según dimensión del ambiente laboral y el desempeño laboral de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022

Identificar la relación del clima organizacional según dimensión relación con el equipo y el desempeño laboral de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022.

1.4. Limitantes de la investigación

Teórica

En cuanto al limitante teórica, no se tuvo limitante alguna, ya que se encontraron muchos estudios relacionados al tema, sin embargo, estos estudios en la gran mayoría son antes del contexto de la pandemia.

Temporal

En cuanto a la limitación temporal tampoco se encontró inconvenientes pues la aplicación del instrumento se llevó a cabo en el tiempo previsto.

Espacial

En cuanto a la limitación espacial no hubo inconvenientes pues se accedió fácilmente al permiso en la institución donde se desarrolló la presente investigación. Nos brindaron las facilidades mediante la emisión de un documento de aceptación a la solicitud enviada y los trabajadores de dicha institución colaboraron con el llenado del instrumento

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes: Internacional y nacional

2.1.1. Antecedentes a nivel Internacional:

Alemán J., en el 2017, en Cali, realizó un estudio de investigación, con un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo de corte transversal, con el objetivo **Determinar la Percepción de Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en la sala de Neonatología del Hospital Dr. Alejandro Dávila Bolaños junio 2017.** Resultados: El 69.6%, del personal de Enfermería encuestados se encuentra en el rango de menores de 30 años, predominando el sexo femenino con 74%. Técnico superior y licenciatura en un 69.5%, 100% permanente, el tiempo de laborar en el servicio la mayoría está en el rango de 1 a 5 años. Las variables que identificaron las actitudes del personal. En conclusión el principal hallazgo del estudio fue que el mayor grado de satisfacción laboral del personal de Enfermería, estuvo relacionado con el desarrollo personal, identidad de la tarea, autonomía en el desempeño, ambiente de trabajo, pero no así con las consideraciones sobre el salario y sistema de incentivos (10).

Sanz, A en el 2017 en Nicaragua, realizó una investigación transversal, el diseño de la investigación No experimental, con el objetivo de **Analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2017.** El universo fue de 88 trabajadores fue de 59 trabajadores. Los resultados obtenidos indican que el Clima Organizacional, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad. Las conclusiones fueron, se identificó que el desempeño laboral, que se

desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, la toma de decisiones, se realiza de forma individual, carece de un plan de capacitación, además los trabajadores de la facultad consideran que el mejoramiento del Clima Organizacional mejoraría el Desempeño Laboral, y los trabajadores creen que las buenas relaciones interpersonales mejoran su estadía en el trabajo. (11)

Mengarelli et al., en el 2019, en Argentina, desarrollaron un estudio de tipo descriptivo transversal, donde el objetivo fue evaluar la percepción del personal de enfermería asistencial sobre el clima organizacional (co) de los servicios de enfermería de un hospital público en argentina y su relación con las características sociodemográficas y laborales del personal. Resultados: El 75% era mujer, el 50% enfermera. Las dos dimensiones con mayor proporción de respuestas desfavorables fueron liderazgo 60% y recompensa 63% Conflicto/cooperación e identidad fueron las evaluadas con mayor proporción de respuestas favorables con un 69% y 87%, respectivamente. La percepción del CO de los hombres fue más favorable que en las mujeres Conclusiones; los enfermeros manifestaron un elevado grado de satisfacción de formar parte del servicio. La valoración negativa de las dimensiones “recompensa y liderazgo” pone en evidencia una problemática que necesita ser abordada. La metodología propuesta resulta valiosa para evaluar el CO percibido por personal de Enfermería para orientar programas de mejora del mismo y de los servicios de salud brindados (12).

Zapata A., en el 2020, en Potosí, realizó una investigación de tipo descriptiva-correlacional, con un diseño transversal y enfoque cuantitativo, con el objetivo de **ANALIZAR LA RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL RURAL NO. 41 EN EL MUNICIPIO DE CERRITOS, SAN LUIS POTOSÍ EN EL AÑO 2020.** Resultados: El 51.2 % de los profesionales de enfermería evaluaron el clima organizacional como adecuado, el 45.7% lo clasificó como “en

riesgo”, y el 2.2% como inadecuado. Del total de profesional encuestado, el 82.6% expresa alta satisfacción laboral, y el 17.4% expresa moderada satisfacción laboral. Se obtuvo una fuerza de correlación de Pearson positiva de 0.9732 entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con una significancia de 0.017. Conclusión; existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del hospital rural, ya que la correlación positiva indicaría en términos generales y basándonos en la metodología correspondiente, que, a mejor clima organizacional, mayor satisfacción laboral en el personal de enfermería. (13).

Aguilera et al., en el 2017, en Chillán, desarrollaron un estudio de tipo cuantitativo, no experimental, descriptiva y de corte transversal, cuyo objetivo **DETERMINAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE SAN CARLOS**. Resultados: En relación a la medición del clima organizacional de toda la muestra del equipo de enfermería, se encontró un promedio de 2,75 en clima organizacional global; la dimensión que obtuvo mayor promedio fue Normas con 2,98; seguida por Identidad con 2,96; la dimensión con menor promedio fue Recompensa con 2,41. En el equipo de enfermería la mayoría fueron mujeres, de edad entre 30-44 años, solteras, con ingreso socioeconómico familiar per cápita alto, la mayoría llevaba trabajando en el hospital y servicio actual entre 1-5 años. Dentro de este grupo el clima organizacional global se clasificó como “bueno” con un Alfa de Cronbach de 0,731. Conclusión; en el equipo de enfermería la mayoría fueron mujeres, de edad entre 30-44 años, solteras, con ingreso socioeconómico familiar per cápita alto, la mayoría llevaba trabajando en el hospital y servicio actual entre 1-5 años. Dentro de este grupo el clima organizacional global se clasificó como “bueno”(14).

Medina, A en el 2017 en Quito realizó una investigación de tipo descriptivo y utilizó la técnica de correlación. Cuyo objetivo fue **DETERMINAR LA INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO**

DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR SANTO DOMINGO DE GUZMÁN QUITO. La población estuvo conformada por 50 docentes, distribuidos en un número de veinte y cinco (25) en cada una de las dos secciones en las que se dividió al personal para objetos de estudio. Resultados; las mediciones del clima organizacional revelan que existen dos microclimas al interior de la institución: Básica y Colegio. En la Básica, la brecha es mayor en todas las dimensiones evaluadas, aunque el resultado no afecta significativamente la ubicación del rango en la escala de medición. Los resultados de la evaluación de desempeño docente determinan que se encuentra en un nivel medio, lo que le permite a la institución cumplir con los estándares de calidad educativa. Se obtuvieron las siguientes conclusiones: Existen diversos estudios sobre el clima organizacional, sin embargo, todos los estudios realizados siempre brindan aportes importantes que serán utilizados en las organizaciones. La forma de percibir el clima organizacional es muy variada, en este estudio se evidenció una nueva correlación con las variables desempeño. 19 Los resultados evidencian que el clima organizacional si influye en el desempeño laboral, aunque la incidencia se ubica en un nivel muy bajo (15).

2.1.2. Antecedentes a nivel Nacional

De la Cruz L. y Ramírez E., en el 2017, en Lima desarrollaron un estudio de enfoque cuantitativo, diseño tipo descriptivo correlacional y transversal, nivel aplicativo; con el objetivo de **DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN UN CENTRO QUIRÚRGICO DE ESSALUD, 2017.** Resultados: Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,708 entre ambas variables, lo cual indica una elevada correlación entre las variables, además, significativa al 99%; donde se observa en el clima organizacional que, un 25,3% (n=19) de participantes presentan un deterioro en la comunicación y en la satisfacción laboral un 21,3% (n=16) de los

participantes están insatisfechos en el desempeño de tareas. Conclusión; Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras.

El centro quirúrgico de los hospitales deben ser espacios de trabajo donde el clima organizacional y la satisfacción laboral sean positivos para las enfermeras. (16).

Campos M., en el 2020, en Lima, desarrolló una investigación con un enfoque cuantitativo, de corte transversal y de diseño correlacional; con el objetivo de **DETERMINAR LA ASOCIACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL PERCIBIDO Y LA SATISFACCIÓN DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN EN UN NOSOCOMIO ESTATAL EN LIMA, 2020**. Resultados: muestran que, 37.5% de las enfermeras presentan alta satisfacción laboral, 50% satisfacción media y 12,5% muestra insatisfacción. Respecto al clima laboral 55% percibe un clima laboral de nivel medio, 45% nivel alto y 5% bajo. Mediante el análisis de Tau b de Kendall se obtuvo una significancia de correlación del clima laboral y las dimensiones de satisfacción estado físico y/o confort ($0,030 < 0,05$), relaciones sociales ($0,012 < 0,05$) y relaciones con la autoridad ($0,039 > 0,05$). En general la significancia entre clima con la satisfacción laboral fue de $0,005 < 0,05$. Se concluye que existe relación significativa entre clima laboral con la satisfacción laboral de las enfermeras de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima, Perú (17).

Chavesta D., en el 2018, en Arequipa, realizó un estudio de investigación de tipo cuantitativa, con una metodología descriptiva, transversal. Tuvo como objetivo **DETERMINAR EL NIVEL DEL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS – HOSPITAL LUIS HEYSEN INCHAUSTEGUI, PIMENTEL 2018**. Resultados: el 80% de ellos alcanzaron el nivel Promedio en Clima Laboral mientras 4 (16%) alcanzó Nivel bajo y 1 (4%) alcanzó nivel Alto en Clima laboral, siendo el más preocupante la dimensión comunicación el 60% de profesionales alcanzó nivel Bajo y 10 (40%)

alcanzó nivel Promedio y ninguno alcanzó nivel alto y en la variable desempeño se evidenció que el (52%) de los profesionales de enfermería, alcanzaron el nivel Buen desempeño mientras 12 (48%) alcanzó Nivel Regular Desempeño, lo cual demuestra que el clima laboral no perjudica el desempeño profesional. Conclusión; la presente investigación afirma que el clima laboral en la institución de salud se encuentra en nivel promedio al igual que el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencias (18).

Montenza A,2017, en su investigación cuyo objetivo fue determinar **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL RURAL DE PICOTA**, sostiene en sus resultados que el clima organizacional se encuentra en un nivel regular con un 65% mientras el desempeño laboral también se encuentra en un nivel regular con un 57%. En cuanto a su dimensión autorrealización un 71% (45) posee un grado de involucramiento, un 56% de los encuestados opina que en su entorno hay un crecimiento personal regular. Al mismo tiempo afirma que existe una relación directa y significativa entre las variables, esto se realizó mediante un análisis estadístico el Rho de Spearman donde p valor es 0,807.(19).

Monge C, 2017, en su estudio descriptivo, cuantitativo, correlacional de corte transversal, titulado “CALIDAD DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA ADULTO DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA”, sostiene en sus resultados que el 55.6 % (25) de las enfermeras tiene relaciones interpersonales eficiente y 44.4% (20) deficiente. Respecto al desempeño laboral del 100% (45), 40% (18) tiene un buen desempeño laboral; 35.6% (16) regular y 24.4% (11) mal desempeño laboral y Según el coeficiente de correlación Rho se Spearman ($Rho=0.313$), existe correlación positiva entre las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral; donde

el grado de significancia es 0.036 menor al $p=0.05$ por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula (20).

Ruiz N, 2019, En su estudio descriptivo , correlacional ,de corte transversal, con el objetivo de determinar la relación existente entre el “CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES CIVILES DEL HOSPITAL LUIS HEYSEN INCHAUSTEGI - ESSALUD, LAMBAYEQUE-PERÚ” ,sostiene en sus resultados que no existe relación directa y significativa entre el clima laboral y desempeño laboral(competencias)por que según coeficiente spearman el p valor =0,234 mayor de 0,05;en cuanto asociación entre clima laboral y metas de la variable desempeño no existe correlación ya que $p=0,097$ mayor 0,05 ; asimismo señala en no existe relación entre el ambiente laboral y desempeño por presentar p valor=0,142 mayor a 0,05 . En conclusión, señala que el clima laboral en el hospital alcanzo un nivel aceptable en un 69,8% y el desempeño en su dimensión meta alcanzo un nivel alto en un 97%, respecto a la dimensión competencia un 86.1%tiene un nivel alto. (21)

2.2. Bases Teóricas

a) Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer (1968)

Fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo bajo la perspectiva perceptual. Para ellos, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación. La teoría intenta explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima. Los autores tratan de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo. Litwin y Stringer postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa (22).

b) La teoría del clima organizacional de Rensis Likert

La teoría del Clima Organizacional de Likert en 1968 establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional. La teoría de Likert es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional, postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la eficacia y eficiencia individual y organizacional, de acuerdo con las teorías contemporáneas de la motivación, que estipulan que la participación motiva a las personas a trabajar (23).

c) Teoría de La Jerarquía de Necesidades de Abraham Maslow

Este postulado resalta que la satisfacción influye sobre la motivación de los trabajadores, cubriendo 05 clases de necesidades, entre ellas: la seguridad, afecto, fisiológicas, autorrealización y reconocimiento. Las satisfacciones de estas necesidades pueden fomentar una conducta positiva o negativa, esto repercute en la motivación. Dicho de este modo, mientras más alta la necesidad, más alto el factor de motivación, solo sí se cubren las necesidades a un nivel intermedio. Es por ello que, Maslow sustenta que la organización debe proporcionar las condiciones que satisfagan estas necesidades meditan la realización de su trabajo (24). Dichas necesidades se relacionan con el desempeño del personal de enfermería que, debe ser considerado para este estudio, con la finalidad de determinar el grado de influencia de estos factores sobre la calidad de servicio prestado por el profesional enfermero o enfermera.

d) Modelo teórico de Campbell

El modelo de Campbell surge en la necesidad de medir el desempeño laboral de manera integral, es considerado uno de los pilares teóricos para la evaluación del desempeño laboral al ser un constructo multidimensional, tiene por finalidad contar con los componentes principales para medir el desempeño y de esta manera poder ayudar a formular estrategias direccionadas al cumplimiento de los objetivos, sus elementos describen la estructura latente del desempeño en todos los trabajos (22). El modelo de desempeño laboral de Campbell se origina debido a una investigación en el ejército de USA en el ciclo XX, en la cual necesitaban de medir el desempeño de manera integral. Cabe resaltar que para ese entonces ya existía un modelo formulado por Murphy cuyo constructo abarcaba 4 componentes, pero no describían todos los componentes para poder realizar una correcta evaluación, por lo tanto, al ver que no eran suficientes Campbell incorporó 4 componentes, estas están divididas en comportamientos vinculadas a las tareas específicas de cada puesto y conductas que brindan soporte al ambiente organizacional (24).

e) Postura Teórica de la Enfermería (Florence Nightingale, 1820-1910)

Nightingale se enfocó en el entorno, suponía que un ambiente saludable en el trabajo era vital para realizar los cuidados de enfermería de manera adecuada. La razón de su postulado se basó en mantener la energía del paciente y reconociendo la influencia del entorno sobre los individuos. Una de sus aportaciones hace referencia a la necesidad de la atención domiciliaria, las enfermeras que dan sus servicios a domicilio, deben enseñar a los enfermos y a sus familiares a ser independientes y ayudarse mutuamente, es la promotora de la atención domiciliaria y considera a la enfermería como una vocación (25). Su enfoque se relaciona con la importancia del desempeño de la labor de enfermería que, para la presente investigación es variable de análisis. En la actualidad, se puede entender como ambiente o entorno saludable a diversos componentes que incluyen las relaciones interpersonales en la atención del servicio de salud.

f) Teoría de promoción de la salud en el entorno laboral

Nola Pender en su metaparadigma de Enfermería detalla que un estilo de vida saludable fortalecerá su bienestar físico y mental. Asimismo sostiene que un entorno saludable dentro ámbito laboral donde exista armonía, trabajo en equipo, respeto y buenas relaciones interpersonales entre los miembros del equipo favorecerá que haya un buen bienestar físico y mental en los enfermeros, fortaleciendo su autoestima, competencias de relaciones humanas y motivación para así aumentar su rendimiento y productividad; asimismo detalla que la motivación personal es clave para el logro de las metas y objetivos y que las influencias situacionales en el entorno (pensamientos positivos, negativos, favorable o desfavorable); pueden aumentar o disminuir el compromiso de acción y las competencias del enfermero (26)

2.3. Conceptual

2.3.1. Clima Organizacional:

El clima organizacional constituye una configuración de las características de una Institución, así como las características personales de un individuo pueden constituir su personalidad. Es obvio que el clima organizacional influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo, así como el clima atmosférico puede jugar un cierto papel en su forma de comportarse (27).

El concepto de clima organizacional, es muy reciente ya que fue introducida por primera vez en psicología industrial u organizacional, por Gellerman, en 1960. Sin embargo, los orígenes teóricos de ese concepto no están siempre claros en las investigaciones.

La organización se ha vuelto un término cotidiano, toda vez que alude a sociedad, en la cual la mayoría de tareas sociales, se realizan dentro de una Institución, tales como el hospital, fuerzas armadas, escuelas,

universidades, servicios comunitarios, dependencias gubernamentales, entre otras, calificadas como entidades sin fines de lucro, administradas y dirigidas por grupos humanos, que trabajan juntos en el logro de una meta común, en un ambiente de trabajo dinámico, que hace posible el desempeño eficiente (28).

El clima organizacional se ha definido por Wigodski, J. en el 2004 como “las características del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual”. En el contexto de la enfermería como sistema organizativo que direcciona las acciones del recurso profesional para ofrecer cuidados de calidad a los usuarios, el clima organizacional puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de enfermeras y enfermeros, propiciador de motivación, satisfacción, mayor productividad, aumento de compromiso y lealtad con la organización y por ende, con el desempeño profesional (29).

Es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, modos de comunicación y estilos de liderazgo de la dirección, entre otros; estos elementos conforman un clima particular que influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo.(29).

Se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado. ²

El clima organizacional es alto y favorable en aquellas situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades, influye sobre el estado motivacional de las personas y a su vez recibe influencia de este: es como si hubiera una retroalimentación recíproca entre el estado motivacional de las personas y el clima organizacional (30).

Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad, está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de

las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan, con la propia actividad de cada uno; es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona o no, el terreno adecuado para un buen clima laboral, forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas; mientras que un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, un negativo destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento, para medir el clima laboral lo normal es utilizar escalas de evaluación (31).

El personal de una Institución con buen clima laboral, siente orgullo de trabajar en ésta, ama su Institución, da buen uso y cuidado de las cosas que usa, en suma es una garantía plena para lograr los objetivos más osados; es fácil advertir a las personas por el estado de ánimo y la autoestima reflejada en la personalidad en qué tipo de Institución trabaja, gozará de buena salud anímica y mental, será más positivo, optimista de la vida y de las personas, será más tolerante a las adversidades, estará presto a colaborar y ayudar a la gente, se sentirá más seguro de sí mismo, sentirá que su Institución lo engrandece, si procede de una Institución cuyo clima laboral es disfuncional, posiblemente puede ser más irascible, amargado, con poca tolerancia, se sentirá frustrado, intolerante, predispuesto a enfermedades psicosomáticas (32).

En síntesis, el clima organizacional es determinante en una Institución, en la forma que toma las decisiones en el interior de ella y se ejecutan, en cómo se tornan las relaciones dentro y fuera de la Institución. Dentro de una organización se pueden encontrar diversos climas organizacionales, de acuerdo a cómo éste se vea afectado o beneficiado; la Institución debe buscar adaptarse al personal que es diferente ya que el aspecto humano es el factor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la institución (33).

2.3.2. Enfoques del Clima Organizacional:

A. Enfoque estructural

Se considera el clima como una manifestación objetiva de la estructura de la organización. Se forma porque el personal está expuesto a las características estructurales comunes de una Institución. Como resultado de esta exposición tienen percepciones similares. Las cuales representan su propio clima organizacional (34).

B. Enfoque perceptual

La base para la formación del clima está dentro del individuo. Reconoce que los individuos responden a variables situacionales de una forma que para ellos tiene significado desde un punto de vista psicológico. El clima es una descripción individual psicológicamente procesada, de las características y condiciones organizacionales (34).

C. Enfoque interactivo

La interacción de los individuos al responder a una situación, aporta el acuerdo compartido que es la base del clima organizacional (34).

D. Enfoque cultural

El clima organizacional se crea por un grupo de individuos que actúan recíprocamente y comparten una estructura común, abstracta (cultura de la organización) (34).

2.3.2.1. Tipos de Clima Organizacional:

Según la propuesta de Likert (1999) los tipos de Clima Organizacional son:

A. Clima Autoritario

Sistema I Autoritario explotador:

Se caracteriza porque la dirección no posee confianza en su personal, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre jefes y personal es casi nula, y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes (35).

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en su personal, se vive una atmosfera de miedo, castigo, amenaza, recompensa; además, se presenta un ambiente estable y aleatorio. La mayor parte de decisiones y objetivos se toman o se determinan en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente (34).

Sistema II Autoritarismo paternalista:

Se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y los subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados (35).

Este tipo de clima es en el que la dirección tiene una confianza condescendiente con el personal, como la de un amo con su siervo, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores; la dirección juega con las necesidades sociales de sus empleados, que tiene la impresión de trabajar en un ambiente estable y estructurado (35).

B. Clima participativo

Sistema III Consultivo:

Se caracteriza por la confianza que tienen los superiores con su personal a los cuales se les permite tomar decisiones específicas, satisfacen necesidades de estima, hay interacción entre ambas partes y existe la delegación (31).

La dirección que evoluciona dentro de un clima consultivo-participativo tiene confianza en sus empleados, la política y decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite al personal que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y estima del personal, presenta un ambiente bastante dinámico donde los objetivos están por alcanzar (31).

Sistema IV Participación en grupo:

En este existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección. La toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical, horizontal, ascendente y descendente (32).

En el sistema de la participación en grupo la dirección tiene plena confianza en sus empleados, los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la institución y muy bien integrados a cada uno de los niveles, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente sino también de forma lateral (32).

El personal está motivado por la participación y el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos, existe una relación de amistad, confianza entre los superiores y el personal, hay muchas responsabilidades acordadas en los niveles de control con una implicación muy fuerte de los niveles inferiores (33).

2.3.2.2. Características del Clima Organizacional:

En una institución las características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de ésta pueden ser externas o internas, las cuales son directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve, es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se puede deber a varias razones: días finales del cierre anual, proceso de reducción de personal, incremento general de los salarios, etc. (34)

Minsa, en su estudio titulado "Metodología de Evaluación del Clima Organizacional, 2019, sostiene que un clima organizacional es un proceso sumamente complejo donde debe existir dinámica entre sus elementos (entorno, organización y potencial humano), es por ello que mediante la percepción de los servidores de salud y la evaluación de las 11

dimensiones del Clima organizacional se podrá conocer en qué aspecto o elemento del sistema organizacional hay falencias y debilidades. Asimismo, sostiene que un clima organizacional saludable condiciona al empleado a tener sentimientos de logro, aumenta la motivación, aumenta la productividad, fortalece las competencias de comunicación, trabajo en equipo y un clima no saludable genera ausentismo desmotivación y baja productividad. (35)

2.3.2.3. Dimensiones del clima organizacional

A. Crecimiento personal

El desarrollo personal o crecimiento personal comprende el desarrollo de uno mismo. Aprender a identificar las diferentes etapas del desarrollo personal y las técnicas para conseguirlo mejorarán nuestra vida personal y profesional.

Existen muchas formas de desarrollo personal, como el desarrollo mental, físico, metafísico o espiritual, por nombrar algunos ejemplos. También comprende muchos aspectos de tu vida, como el personal, el de tus relaciones con los demás, salud, vida profesional, familia, ingresos, etc. El crecimiento personal puede significar algo distinto para cada persona. Es por ello por lo que existen tantos programas disponibles y todos válidos (35).

El desarrollo personal conlleva crecimiento en todas esas áreas. El conocimiento y aprendizaje continuo es algo imperativo, ya que el crecimiento de esta área estimula la mente y la prepara para nuevos estímulos. Desarrollando el carácter, espiritualidad y emociones. Si una persona no siente ni tiene alegría en su interior, difícilmente la tendrá en su vida. Esto también impedirá mejorar la salud física. El ejercicio no sólo mejora la salud y apariencia física, sino que también aumenta la motivación y relajación mental.

Desde el punto de vista emotivo, el desarrollar una actitud que permita estar más en contacto con las relaciones personales e íntimas, permitirá desarrollar ese lado sensitivo que todos tenemos pero que no todos

desarrollamos y que permitirá escuchar y comprender mejor a las personas que nos rodean. Al igual que también ayudará a relacionarse, en general, a mejorar la vida social (37).

El crecimiento personal, aunque pueda significar algo distinto para cada persona no deja de estar orientado hacia un mismo norte, como es el de la búsqueda de la paz espiritual y la felicidad. Es por ello que la diferencia en el significado para cada quien no pasa de ser cuestión de construcción de conceptos distintos con el mismo significado (37).

Los componentes del crecimiento personal

- Conocer los puntos débiles y fuertes.
- Desarrollar las fortalezas.
- Tratar de pulir los defectos.
- Tener claro qué es lo más importante: amor, autoestima, valor personal, amistad, pertenencia a un grupo o comunidad, logro, reconocimiento social, cooperación, altruismo, espiritualidad, religión, etc.
- Decidir se necesita cambiar o mejorar y establecer metas para lograrlo.

B. Ambiente

OMS: “Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no la simple ausencia de la enfermedad”. Las definiciones de entorno de trabajo saludable han evolucionado enormemente durante las últimas décadas. Desde un casi exclusivo enfoque sobre el ambiente físico de trabajo (en el esquema tradicional de la salud y seguridad ocupacionales, que consideran los riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos), la definición se ha ampliado hasta incluir hábitos de salud (estilos de vida); factores psicosociales (organización del trabajo y cultura de trabajo); y establecer nexos con la comunidad, y todo lo que pueda tener un profundo efecto en la salud del empleado (36).

La Oficina Regional del Pacífico Oeste de la OMS define un entorno de trabajo saludable de la siguiente manera: “Un Entorno de Trabajo Saludable, es un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad.

Esto proporciona a todos los miembros de la fuerza de trabajo, condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen y promueven la salud y la seguridad. Esto permite a los jefes y trabajadores tener cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla y ser más energéticos, positivos y felices (37).

El Instituto Nacional Americano para la Salud y Seguridad Ocupacionales (NIOSH) tiene una Iniciativa para la Vida De trabajo, que “Tiene la visión de que existan espacios de trabajo libres de peligros previamente reconocidos, con políticas sustentables, programas y prácticas de promoción de la salud; y empleados con franco acceso a programas y servicios efectivos que protejan su salud, seguridad y bienestar”.

Ellos definen el empleo justo como aquel en el que existe una justa relación entre empleados e inversionistas la cual presenta ciertas características tales como:

- Libre de coacción.
- Seguridad laboral en cuanto al contrato y la protección.
- Ingreso justo.
- Protección al trabajo y beneficios sociales.
- Respeto y dignidad en el trabajo; y
- Participación en el ambiente de trabajo.

C. Relación con el equipo

Como señala Martín Zurro una de las premisas esenciales del equipo es el trabajo coordinado y no jerarquizado de sus componentes, lo que supone que ninguno de los profesionales que la integra, ha de tener una situación superior respecto a los otros, esto es, que el título de cada uno de sus miembros no llevará aparejado un grado de jerarquía determinado. Además los miembros del equipo deben tener amplitud de miras y las flexibilidades suficientes para aceptar en cada momento nuevos integrantes, así también se deberán adaptar para modificar funciones y posiciones al interior del equipo según lo requiera la tarea a cumplir.

Una buena Relación Interpersonal: Las actitudes y el comportamiento de los profesionales que forman el equipo es un elemento indispensable para

realizar un trabajo en común, el grado de empatía, la comprensión, la tolerancia son cualidades que deben estar necesariamente presentes en los funcionarios de salud, si se quiere mantener relaciones humanas sanas al interior del equipo.

Una correcta Clarificación de los roles profesionales. La adecuada relación profesional nace de la correcta delimitación de las tareas, en función de la distinta formación y de su propia tecnología; es pues necesario, superar todas aquellas 3 barreras que dificultan el conocimiento, sobre el papel que debe desempeñar cada uno de sus componentes.

Objetivos Comunes. Este concepto implica que cada miembro del equipo debe tener conciencia de la tarea común acordada, y de cuáles son, en relación con dichos objetivos, sus propias funciones y las de los demás. El establecimiento de actividades programadas facilita el cumplimiento de los objetivos propuestos, ya que esta metodología de trabajo no sólo determina las metas, sino que define las actividades y normas para cada profesional, permitiendo además evaluar los resultados.

Una Buena Comunicación. Si en cualquier organización se considera que la comunicación es el medio más idóneo para modificar las conductas, permitir que se efectúen los cambios necesarios y se alcancen las metas programadas, en los equipos de Atención Primaria es el medio ideal, para unir a sus miembros en el logro de conseguir sus propósitos comunes con eficiencia y eficacia.

2.3.3. Importancia del clima organizacional:

Dentro del clima de una organización se pueden ver reflejadas las actitudes, valores y creencias de los integrantes de la misma; es por esto que es tan importante analizar el clima para que de esta manera puedan ejercer control y administrar lo más eficazmente a la institución; al respecto los jefes deben poseer tres factores para analizar y diagnosticar el clima de su organización (37).

Todo jefe debe estar en capacidad de identificar el clima organizacional que se encuentra dentro de su empresa; para que así, de esta forma lograr

obtener un clima estable que favorezca tanto a la productividad como a los miembros de la misma (37).

La importancia del Clima Organizacional es que constituye una herramienta de gestión que sirve para detectar que deficiencias encuentran el personal en su relación con la organización de salud y que aspectos les satisfacen y cuales les producen insatisfacción y en qué medida. Para ello es necesario el diseño, desarrollo, aplicación del instrumento que permite evaluar el clima organizacional; así mismo, el monitoreo y evaluación de los Proyectos de mejora basados en los resultados encontrados (37).

Con la Resolución Ministerial N° 623-2008/MINSA se aprueban los Documentos Técnicos “Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008-2011” y “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional” mediante los cuales se busca implementar el estudio de clima organizacional en las organizaciones de salud a nivel nacional, así como proporcionar las herramientas metodológicas necesarias para su desarrollo (37)

2.3.4. Hospital como organización

Se define como organización y entidad social que está dirigida al alcance de metas, diseñadas con una estructura previamente analizada, donde se trabaja en coordinación y que está vinculada al medio ambiente. Una de la característica principal, de la organización, es que está formada por personas y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de sus metas (38).

La organización, como un sistema abierto, debe estar en permanente convivencia con el exterior para poder sobrevivir, por lo que debe estar en constante cambio, adaptándose a las necesidades del ambiente en forma continua, de donde toma recursos en bruto, como lo son los humanos, económicos y financieros para llevarlos a la organización, pasando por un proceso de transformación y, poder así, llevarlos de nuevo al exterior ya en forma de producto o servicio (38).

En este contexto, Miguel Ángel Asenjo, en su libro *Gestión diaria del hospital*, utiliza la definición de esta propuesta por la organización Mundial de la Salud (OMS), donde dice que un hospital es parte integrante de una organización médica y social cuya misión consiste en proporcionar a la población una asistencia médico sanitaria completa, tanto curativa como preventiva, cuyos servicios llegan hasta el ámbito familiar (39).

Otra definición de hospital, es la que proporciona la Ley de Hospitales de España, que dice que todo hospital son aquellos establecimientos que están destinados a dar servicios de asistencia médico-clínica, sin perjuicio de que puedan realizarse en ellos, además, en la medicina que se crea conveniente, medicina preventiva y de recuperación, además del tratamiento ambulatorio (40).

En este contexto, los hospitales son organizaciones como cualquiera, en donde es necesario el logro de objetivos, formada por personas que ayudan y cooperan para el alcance de estos, con una estructura orgánica perfectamente planeada, de acuerdo a las necesidades del ambiente, y que cumple ciertas funciones, como es la producción de servicios (41).

El Hospital “Ventanilla” es una organización que cumple con las características antes mencionadas, además de ser claro ejemplo de una Institución como sistema abierto, es por ello que ésta debe ir cambiando y Desarrollándose en función de las condiciones del medio en el que está inmerso.

Según la OPS, el desarrollo organizacional se entiende como un conjunto de actividades para llevar a cabo un cambio planeado, que tiene como base los valores humanistas, esto con el único fin de mejorar la eficacia de la organización y el bienestar de los empleados⁵; así como, desde mi punto de vista, la satisfacción de los usuarios (42).

2.3.5. **Desempeño Laboral:**

La palabra Desempeño se define como la medida de que tan eficiente y eficaz es cualquier individuo para realizar las labores que le corresponden. Que tan bien logran los objetivos pertinentes.

El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (43).

Además, otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos (43).

El desempeño se define como aquellas acciones o comportamientos observados en el personal que son relevantes para objetivos de la Institución, y que pueden ser medidos por competencias de cada individuo y su nivel. El desempeño del personal de una Institución tiene que ver con los conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento del trabajo realizado que permita contribuir con las metas institucionales (43).

El desarrollo laboral se define como el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Otros autores consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la Institución para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones (44).

Los determinantes del desempeño y la realización en el trabajo, no se reducen sólo a la motivación del individuo hacia éste, sino que incluyen habilidades, rasgos y el tipo de esfuerzo que la persona cree esencial para realizar un trabajo eficaz. Un modelo más integrador plantea que la habilidad, la motivación y percepción del personal se combinan para

generar un desempeño o rendimiento, a su vez genera recompensas que, si el individuo las juzga como equitativas, originarán un buen desempeño subsecuentes a recompensas recibidas y deseadas, influirán en la motivación del individuo, de modo que se conforma un sistema que se retroalimenta constantemente (47).

La evaluación del desempeño es un proceso destinado a determinar y comunicar al personal la forma en que se está desempeñando su trabajo, cuál es su nivel de cumplimiento para elaborar planes de mejora que influyen en su nivel futuro de esfuerzo y en el desempeño correcto de sus tareas (47).

La evaluación de desempeño es de gran importancia para el desarrollo de la empresa al conocer puntos débiles y fuertes del personal, la calidad de cada uno de los empleados, requerida para un programa de selección, desarrollo administrativo, definición de funciones, establecimiento de base racional y equitativa para recompensar el desempeño, permite determinar y comunicar la forma en que están desempeñando su trabajo y en principio, a elaborar planes de mejora (48).

El desempeño influye en los factores como la motivación y el ambiente cuando se habla de este factor es importante recalcar que existen elementos tanto positivos como negativos cuando no son favorables es importante acudir a una evaluación si se obtiene un rendimiento bajo del empleado ya que puede ser consecuencia de un mal trabajo en equipo o tal vez una falta de cooperación esto depende más bien del cargo que desempeño (48).

2.3.5.1. Dimensiones del desempeño laboral

Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la Institución, tales como:

a) Productividad

Ernesto Mercado Ramírez, quien dice que "la productividad es una manera de evaluar la eficiencia". Igualmente indica: La productividad es el producto

final del esfuerzo y combinación de todos los recursos humanos, materiales y financieros que integran una empresa. Las razones de la productividad sirven para medir el desempeño de cada uno de los factores que intervienen en la producción; estas razones muestran el grado de eficacia con el cual las empresas hacen uso de todos los recursos disponibles para generar productos o servicios (49).

En el documento "Medición y estrategias para el mejoramiento de la productividad en la empresa" se plantea que "la productividad está centrada sobre la eficiencia, la efectividad y la eficacia de las organizaciones". También se indica que la mejor estrategia para tener una excelente productividad empresarial es la gestión del recurso humano a través del desarrollo de acciones en capacitación, colaboración, información, compromiso, comunicación, motivación, participación, responsabilidad, remuneración, condiciones de trabajo.

Otros autores relacionan la productividad con la calidad; entre ellos tenemos a Rincón, quien dice que la mejor respuesta a las situaciones económicas y de producción es la calidad, la productividad y la disminución de los costos, o sea que a mayor calidad, mayor productividad y menores costos. La relación de estos tres elementos implica conocer también los conceptos de competitividad, calidad, productividad, eficiencia y efectividad, y costos.

Esta autora resume los términos calidad, productividad, eficiencia, efectividad y costos en la siguiente forma:

- Calidad: siempre hay una mejor forma de hacer las cosas.
- La productividad es la utilidad presente en el estado de ganancias y pérdidas. Sobre el particular, Blanco, citado por Rincón, argumenta que tradicionalmente la productividad total de la empresa se ha visualizado como una razón matemática entre el valor de todos los productos y servicios fabricados o prestados y el valor de todos los recursos utilizados en hacer el producto o prestar el servicio en un intervalo de tiempo dado.

- Eficiencia es un concepto que con frecuencia se utiliza como sinónimo de productividad; se puede resumir como la utilización óptima de los recursos.
- La efectividad se define como el logro exitoso de objetivos establecidos. Es el grado en que se satisfacen las necesidades del cliente. Es posible conseguir efectividad con una baja o alta productividad, o se puede ser altamente productivo sin ser efectivo.
- Costos implica hablar de una serie de recursos necesarios para alcanzar una meta y/o lograr un objetivo. Los costos se consideran como las cantidades mínimas de recursos, medidas en términos monetarios, para poder elaborar un producto o prestar un servicio.

b) Compromiso

El compromiso de la enfermera puede desglosarse en las “tres E”: educación, energía y empatía.

c) Educación

Las enfermeras son profesionales altamente formadas, y la mayoría tiene al menos una licenciatura. La educación continua es un aspecto de la carrera en enfermería. A medida que la tecnología crece y evoluciona, las enfermeras deben estar al día con los últimos avances.

Muchas enfermeras optan por continuar su educación parcialmente durante su carrera. Enfermeras con títulos de licenciatura terminan con frecuencia cursando una maestría, y algunas incluso hasta obtienen su doctorado.

d) Energía

Las enfermeras también necesitan una gran cantidad de energía mental, física y emocional. La enfermería resulta increíblemente exigente físicamente, manteniéndose en pie todo el día y moviéndose de un lugar a

otro. También ayudan a los pacientes a ir desde su cama a una silla de ruedas, que requieren de fuerza física.

La enfermería también es exigente mentalmente. Necesitan tomar decisiones rápidas, precisas e informadas sobre el rumbo de la atención continua de los pacientes, y en algunos casos, esas decisiones son de vida o muerte. Muchas están en posiciones de liderazgo, donde también deben tomar decisiones.

e) Empatía

La enfermería requiere empatía. Esta no es una profesión para gente fría y mecánica que no se lleve bien con los demás. Tienen que ser capaces de comprender realmente por lo que los pacientes están pasando, mental, física y emocionalmente, para poder proporcionarles la mejor calidad posible de la atención. Muchas trabajan con poblaciones difíciles que pueden hacer esto aún más complicado, como pacientes con demencia severa o discapacidad por enfermedad mental.

f) Conducta

El objeto de estudio del conductismo, según Watson, es característicamente directo y objetivo: la conducta observable, medible y cuantificable. Su finalidad es que, dado el estímulo, poder predecir la respuesta, y dada la respuesta poder predecir el estímulo antecedente (50). (Sigmund Freud, la conducta de una persona es el resultado de fuerzas psicológicas que operan dentro del individuo y que por lo general se dan fuera de la conciencia.

Se centra en el estudio de la conducta observable para controlarla y predecirla. Su objetivo es conseguir una conducta determinada. De esta teoría se plantearon dos variantes: el condicionamiento clásico y el condicionamiento instrumental y operante.

El concepto de "Conducta" tiene dos significados en el ámbito de la psicología. El primero es el de acción que un individuo ejecuta. El segundo

significado es el de relación que se establece entre elementos de una asociación.

2.3.5.2. Características del desempeño laboral:

Según FLORES GARCÍA Rada Javier en el 2008 las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo, las cuales fueron utilizados para nuestros Indicadores, y son las siguientes:

a) Adaptabilidad

Se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas (51).

La adaptación varía de una persona a otra y en el mismo individuo, de un momento a otro. Una buena adaptación denota "salud mental". Una manera de definir salud mental es describir las características de las personas mentalmente sanas. Esas características básicas son:

- ❖ Sentirse bien consigo misma.
- ❖ Sentirse bien con respecto a los demás.
- ❖ Ser capaces de enfrentar por sí mismas las exigencias de la vida.

b) Comunicación

Se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de acuerdo el lenguaje o terminología a las necesidades del personal. Al buen empleo de la gramática, organizacional y estructura en comunicaciones (51).

Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección (7).

c) Iniciativa

A la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de alcanzarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido (7).

d) Conocimientos:

Se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia (7).

e) Trabajo en equipo:

Se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso (52).

f) Desarrollo de talentos:

Se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros (52).

2.4. Definición de términos básicos

Actitud. Reacción evaluativa favorable o desfavorable hacia algo o alguien, que se manifiesta en nuestras creencias, sentimientos o conducta proyectada.

Clima organizacional. Concepto que se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en que desempeña sus funciones.

Competencias. Características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado en una organización en particular.

Comportamiento organizacional. Estudio de los individuos y de los grupos dentro del ámbito de la organización.

Confiabilidad. Método de medición cualitativa que sugiere que los mismos datos deben ser observados cada vez que se realiza una observación del mismo fenómeno. Grado en que una prueba proporciona resultados consistentes.

Cultura organizacional. Conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten y aceptan los miembros de una organización.

Eficacia. Capacidad para determinar los objetivos adecuados "hacer lo indicado"

Eficaz. Se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos.

Eficiencia. Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. "hacer las cosas bien".

III. HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre el Clima organizacional y el Desempeño laboral del personal en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022.

3.1.2. Hipótesis Específicas

Existe relación significativa entre el Clima organizacional según dimensión crecimiento personal y el desempeño laboral de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022

Existe relación significativa entre Clima organizacional según la dimensión del ambiente laboral y el desempeño laboral de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022

Existe relación significativa entre Clima organizacional según la dimensión relación con el equipo y el desempeño laboral de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla

3.2. Definición conceptual de variables

Variable X: Clima organizacional

Méndez Álvarez en el 2006, detallan que el clima organizacional es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado

de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Variable Y: Desempeño laboral

Bittel en el 2000, plantea que el desempeño laboral es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa

3.3. Operacionalización de variables:

VARIABLE IDENTIFICABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN (Lickert)
V.X Clima organizacional	El clima organizacional es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. Según Méndez Álvarez	Crecimiento Personal Ambiente Relación con el Equipo	Responsabilidad (P4) Estándares (P5) Retos (P6) Identidad (P7) Desafíos (P8) Estructura(P9) Recompensa(P10) Entorno físico de trabajo (P11) Relaciones interpersonales (P12) Cooperación (P13) Conflictos (14)	BAREMO: INTERVALO-CATEGORIA 13-38=INADECUADA 39-41= REGULAR 42-53=ADECUADO

VARIABLE IDENTIFICABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN (Likert)
V.Y Desempeño laboral	El desempeño laboral es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa Según Bittel.	Productividad Compromiso Conducta	Conocimientos (P15) Trabajo en equipo (P16) Iniciativa (P17) Adaptabilidad (P18) Comunicación (P19) Desarrollo de talentos (P20)	BAREMO: INTERVALO-CATEGORIA 6-17=INADECUADA 18-19= REGULAR 20-23 =ADECUADO

IV. DISEÑO METOLÓGICO

4.1. Tipo y diseño de investigación

4.1.1. Tipo de Investigación

El presente estudio de investigación es de tipo:

Es descriptivo: Según Hernández Sampiere R, et al (2014), los estudios descriptivos describen con precisión los ángulos y dimensiones de los fenómenos, de las situaciones, contextos y eventos detallándolo como son, sin hacer conjeturas.

Es aplicada: Según Hernández Sampiere R, et al (2014), es la aquella investigación que tiene como fin principal resolver un problema en un tiempo corto mediante acciones concretas para enfrentar el problema y no al desarrollo de la teoría y sus resultados mediante actividades precisas para enfrentar el problema.

Asimismo, Hernández Sampieri R, et al (2014), detalla que el enfoque cuantitativo se fundamenta en un esquema deductivo y lógico que busca analizar variables y probar hipótesis mediante pruebas estadísticas

4.1.2. Diseño de la Investigación

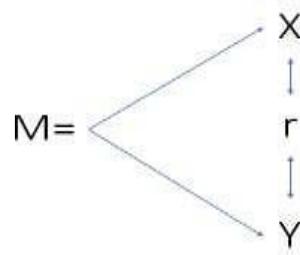
A su vez el presente estudio.

Es no experimental: Porque no se manipula deliberadamente las variables, en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlo. (HERNANDEZ R, 2014)

Es Correlacional: Porque las variables pueden hallarse estrecha y parcialmente relacionadas entre sí, pero también es posible que no exista entre ellas relación alguna. Si los valores de dos variables aumentan o disminuyen en la misma dirección existe correlación positiva, es negativo cuando dos variables no van en la misma dirección.

Es de corte transversal: Porque los datos se recolectan en un periodo de tiempo específico.

Por lo tanto, según Hernández Sampieri et al. el diseño de la investigación es: No experimental, transversal y correlacional. Correspondiendo al siguiente esquema:



Donde:

n = Tamaño de la Muestra

V.X = Clima **organizacional**

V.Y = Desempeño laboral

r = relación entre ambas variables

4.2. Método de Investigación

El método del presente estudio es **hipotético deductivo**:

Según Ñaupá H, et al, (2013) el método Hipotético deductivo es un método de análisis que describe al método científico, basado en un ciclo inducción-deducción; inducción para establecer hipótesis y comprobar o refutarlas y deducción para deducir consecuencias o implicancias más elementales de la propia hipótesis.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

La población del presente estudio de investigación estuvo constituida por un total de 35 enfermeras y 25 técnicos de Enfermería que laboran en el servicio de Hospitalización de Medicina las cuales son seleccionados mediante los criterios de selección.

4.3.2. Criterios de selección:

- Criterios de Inclusión:
 - Enfermeros(a) y técnicos de Enfermería que aceptaron participar Voluntariamente en la investigación.
 - Enfermeros (a) y técnicos de Enfermería que laboran más de un 1 año en el servicio de hospitalización de Medicina
- Criterios de Exclusión:
 - Enfermeros(a) y técnicos de enfermería que se encuentran de licencia por vulnerabilidad y comorbilidad
 - Enfermeros(a) y técnicos de enfermería que se encuentran de vacaciones

4.3.3. Tamaño Muestral:

El cálculo de la muestra se realizó en base al muestreo probabilístico estratificado Proporcional, para ello se aplicó la siguiente formula:

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

$$\begin{aligned} Z^2 * P * Q * N &= 55.822 \\ e * e * (N - 1) &= 0.135 \\ z^2 * p * q &= 0.9604 \\ n &= 48 \end{aligned}$$

Donde:

MUESTREO PROPORCIONAL DATOS

n= tamaño de la muestra		?
Z= margen de confiabilidad	1.96	
p=probabilidad de que el evento ocurra	0.5	

q=probabilidad de que el evento no ocurra	0.5
e= error	0.05
N= tamaño de la población	55

4.4. Lugar de estudio y período desarrollado

Se desarrolló en el área de hospitalización del Hospital de Ventanilla, ubicada en Avenida Pedro Beltrán, Ventanilla 07036; durante el periodo 2022.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Para la recolección de datos se utilizará:

La técnica que se empleó en el presente trabajo fue una encuesta evaluación el desempeño laboral y el clima laboral del personal de Enfermería del Servicio de Hospitalización del Hospital de Ventanilla en el año 2022.

Para la recolección de datos se elaboró un instrumento para ello se tomó como referencias instrumentos validados para la recolección de datos de la primera variable, se tomó como referencia al cuestionario existente titulado “metodología para el estudio del clima organizacional” y a la ficha de evaluación del desempeño y conducta del MINSA (check list) ;para adaptarlo a nuestra variable y dimensiones de estudio se tuvo que hacer modificaciones más del 50 % de sus ítems, por ello se tuvo que validar su contenido nuevamente en base a 3 jueces de expertos.

Primera variable: Clima organizacional: El instrumento está constituido por 11 ítems, cada ítem se agrupa según sus dimensiones, sus 5 alternativas de respuestas son cerradas según escala Likert.

Segunda variable: Desempeño Laboral se usó un instrumento cuyas respuestas tienen la escala Likert cuyas alternativas son cerradas para ello

se le asigna un valor o peso numérico como: NUNCA=1, POCAS VECES=2, ALGUNAS VECES= 3 CASI SIEMPRE=4, SIEMPRE=5

4.5.1. Validez

Según Hernández R, et al, 2014, “La validez del instrumento en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”.

En la presente investigación la validez del contenido, constructo y criterio del instrumento se realizará en base a la opinión de 7 jueces de expertos y se analizará en base a la prueba binomial cuyo valor es 0.03, menor de $<p0.05$, por ello el instrumento es válido

4.5.2. Confiabilidad

Según Hernández R, et al,2014, La confiabilidad del instrumento es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. En la presente investigación la confiabilidad del instrumento se determinó a través de una prueba piloto; el análisis de su consistencia interna se determinó mediante alfa de Cronbach.

Confiabilidad del instrumento clima laboral y sus dimensiones

Al ser el coeficiente de alfa de Cronbach > 0.80 la consistencia interna de los ítems será fiables y consistente.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	10

Interpretación: Observamos que el valor de alfa de Cronbach es 0 ,903 lo que indica que el instrumento es fiable y consistente

Confiabilidad del instrumento Desempeño Laboral sus dimensiones

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	6

Interpretación: observamos que el coeficiente alfa de Cronbach es 0.901 lo que nos indica que los ítems son coherentes

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Se solicitó autorización al encargado del área de investigación del Hospital de Ventanilla, en coordinación con el departamento de enfermería para la aplicación del instrumento; se realizaron las presentaciones respectivas a las jefaturas de servicio y se abordaron a los enfermeros y técnicos de enfermería solicitando su apoyo voluntario y orientándoles de los objetivos del estudio para la aplicación del instrumento, el instrumento será aplicada en los diferentes turnos y se consideró aproximadamente de 20 a 30 minutos previa firma del consentimiento informado.

El análisis de la información se realizó con el programa estadístico SPSS. Versión 24 Se organizaron los datos en tablas para crear una base de datos en este tipo de software (SPSS) versión 26; los resultados serán presentados en tablas de frecuencias y gráficos correspondientes, para ser analizados e interpretados.

Finalmente, para el análisis de los resultados se realizó mediante el uso de correlación estadística de Sperman.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

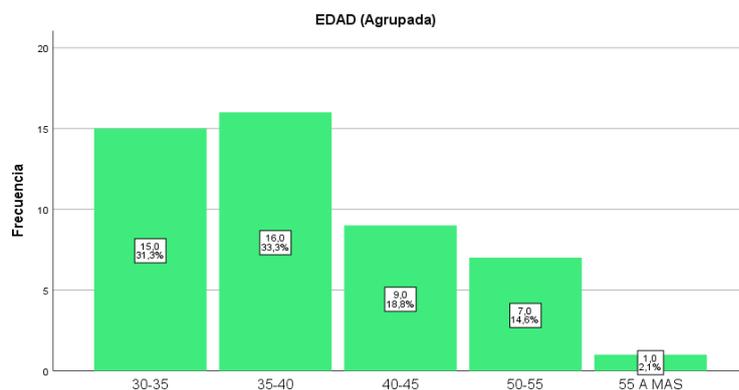
Datos Sociodemográficos de los profesionales de Enfermería y Técnicos de Enfermería del Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla

Tabla 5.1.1 Distribución según Edad de los profesionales de Enfermería y Técnicos de Enfermería del Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	30-35	15	31,3
	35-40	16	33,3
	40-45	9	18,8
	50-55	7	14,6
	50 A MAS	1	2,1
	Total	48	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Enfermería Hospital Ventanilla (2022)

Gráfico 5.1.1 Distribución según Edad de los profesionales de Enfermería y Técnicos del Servicio de Hospitalización del Hospital de Ventanilla, 2022



Interpretación:

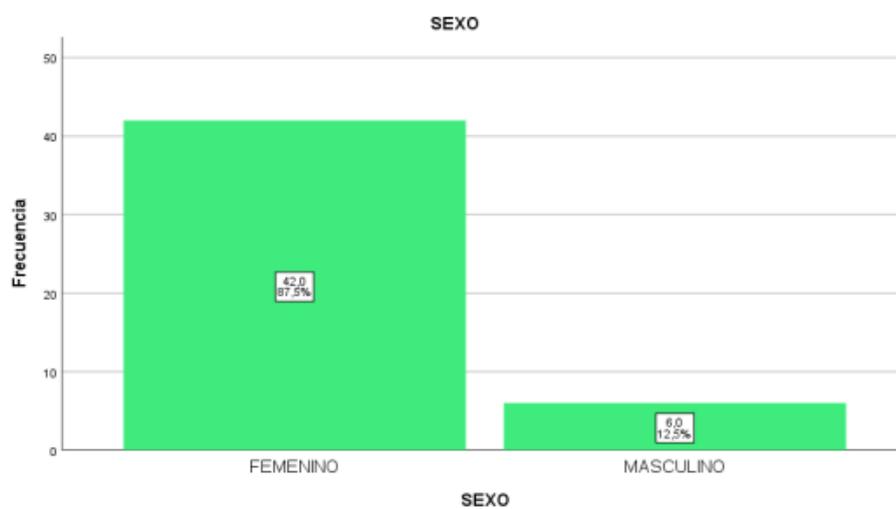
Se observa que del 33,3% (16) tienen una edad de 35 a 40 años; el 31,3% (15) tienen una edad de 30 a 35 años; el 18,8% (9) tienen una edad de 40 a 45 años, un 14,6% (7) y solo un 2,1% (1) tiene 55 años a más.

Tabla 5.1.2 Distribución según sexo de los profesionales de Enfermería y Técnicos de Enfermería del Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	FEMENINO	42	87,5
	MASCULINO	6	12,5
	Total	48	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Enfermería Hospital Ventanilla (2022)

Gráfico 5.1.2 Distribución según sexo de los profesionales de Enfermería y Técnicos de Enfermería del servicio de Hospitalización del Hospital de Ventanilla



Interpretacion :

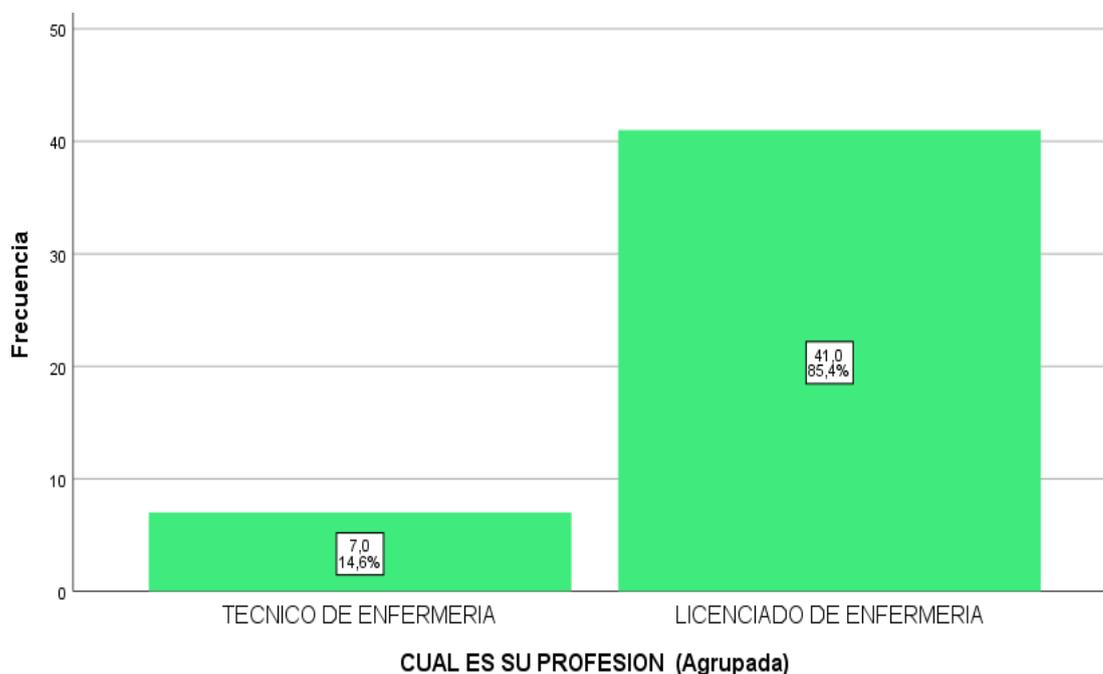
Se observa que el 87.5%(42) son de sexo masculino ; y el 12.5%(6) de sexo femenino

Tabla 5.1.3 Distribución según el cargo que desempeñan el personal de Enfermería en el servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	LICENCIADA ENFERMERIA	41	85,4
	TECNICO ENFERMERIA	7	14,6
	Total	48	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Enfermería Hospital Ventanilla (2022)

Gráfico 5.1.3 Distribución según el cargo que desempeñan el personal de Enfermería en el servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla



Interpretación.

Se observa que el 85,4 % (41) de los participantes son licenciados de Enfermería y el otro grupo de participantes fueron los técnicos de enfermería con un 14,6% (7)

Tabla 5.1.4 Clima laboral que se evidencia en el Servicio Hospitalización del hospital de Ventanilla,2022

			Frecuencia	Porcentaje
Válido	MUY MAL CLIMA ORGANIZACIONAL	CLIMA	48	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Enfermería Hospital Ventanilla (2022)

Gráfico 5.1.4 Clima laboral que se evidencia en el Servicio Hospitalización del hospital de Ventanilla,2022



Interpretación.

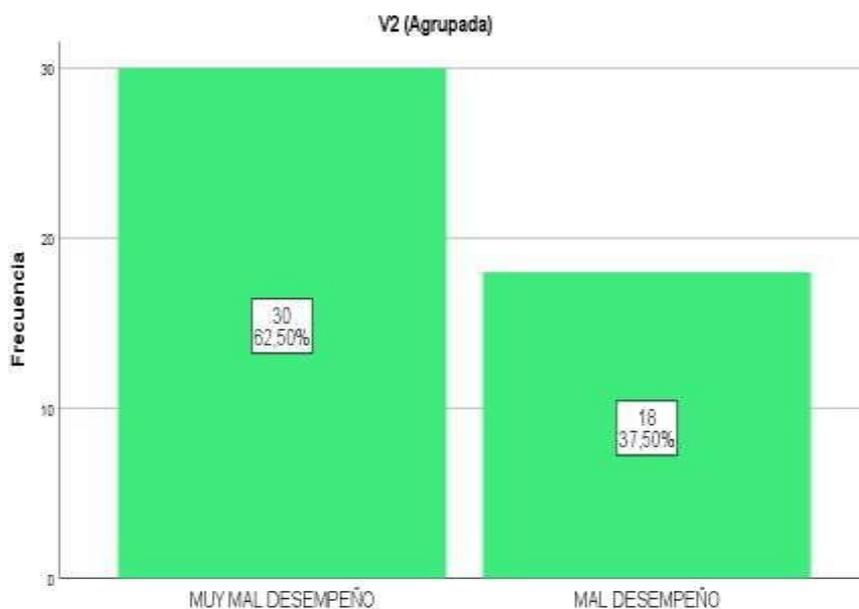
Se observa que el 100% (48) de profesionales de Enfermería y técnicos de enfermería opinan que en su entorno existe un clima organizacional muy malo.

Tabla 5.1.5 Desempeño laboral que se evidencia en los profesionales de Enfermería y Técnicos de Enfermería del Servicio de Hospitalización de Ventanilla,2022

			Frecuencia	Porcentaje
Válido	MUY MAL CLIMA ORGANIZACIONAL	CLIMA	48	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Enfermería Hospital Ventanilla (2022)

Gráfico 5.1.5 Desempeño laboral que se evidencia en los profesionales de Enfermería y Técnicos de Enfermería del Servicio de Hospitalización de Ventanilla,2022



Interpretación:

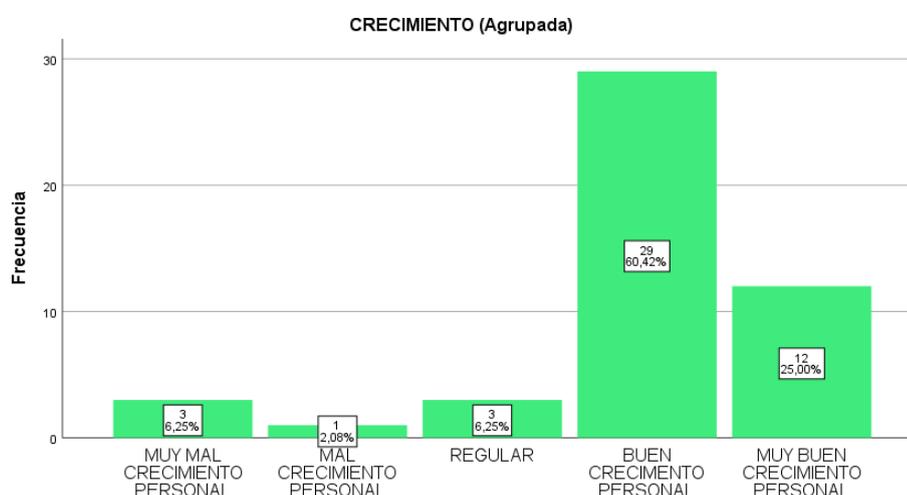
Se observa que 62,50 % (30) de profesionales de Enfermería y técnicos de enfermería han presentado muy mal desempeño laboral en su entorno y un 37,50% (18) presento un mal desempeño.

Tabla 5.1.6 Crecimiento personal que muestra el personal de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla,2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MUY MAL CRECIMIENTO PERSONAL	3	6,3
	MAL CRECIMIENTO PERSONAL	1	2,1
	REGULAR	3	6,3
	BUEN CRECIMIENTO PERSONAL	29	60,4
	MUY BUEN CRECIMIENTO PERSONAL	12	25,0
	Total	48	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Enfermería Hospital Ventanilla (2022)

Gráfico 5.1.6 Crecimiento personal en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla,2022



Interpretación:

Se observa que 52.1% (25) de profesionales de Enfermería y técnicos de enfermería han presentado un bajo clima laboral según dimensión Crecimiento Laboral, el 35.4% (17) presento un nivel medio y solo 12.6% (6) presento un nivel bajo.

Tabla 5.1.7 Ambiente laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla ,2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MUY MAL AMBIENTE LABORAL	6	12,5
	MAL AMBIENTE LABORAL	17	35,4
	REGULAR	6	12,5
	BUEN AMBIENTE LABORAL	14	29,2
	MUY BUEN AMBIENTE LABORAL	5	10,4
	Total	48	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Enfermería Hospital Ventanilla (2022)

Gráfico 5.1.7 Ambiente laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla ,2022.



Interpretación:

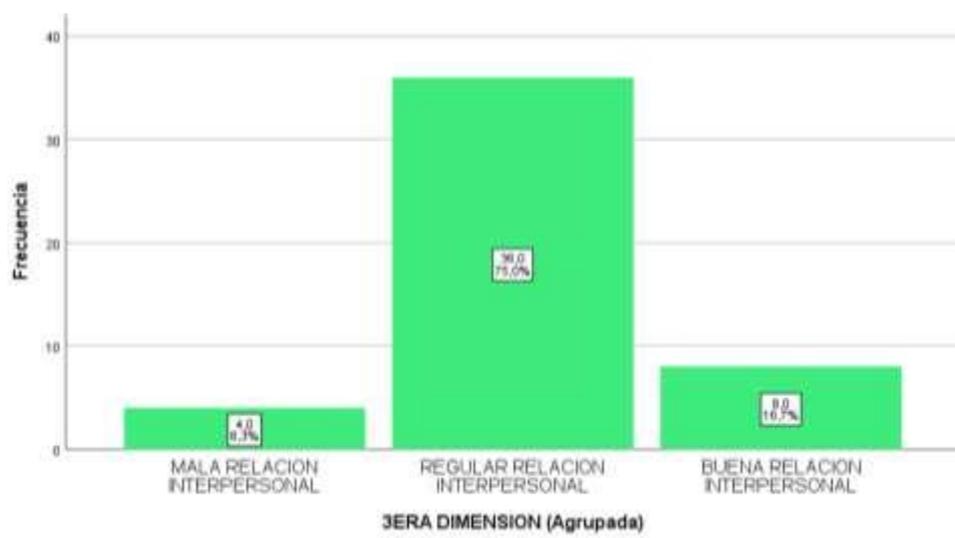
Se observa que 35,4% (17) de profesionales de Enfermería y técnicos de enfermería han presentado un mal ambiente laboral, y solo el 29,2% (14) presento un buen ambiente laboral.

Tabla 5.1.8 Relaciones interpersonales en el servicio de hospitalización del Hospital Ventanilla ,2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALA RELACION INTERPERSONAL	4	8,3
	REGULAR RELACION INTERPERSONAL	36	75,0
	BUENA RELACION INTERPERSONAL	8	16,7
	Total	48	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Enfermería Hospital Ventanilla (2022)

Gráfico 5.1.8 Relaciones interpersonales en el servicio de hospitalización del Hospital Ventanilla ,2022.



Interpretación:

Se observa que 75%(36) de profesionales de Enfermería y técnicos de enfermería han presentado regular relaciones interpersonales y trabajo en equipo cuando interactúa con los demás miembros del equipo de salud, y solo 16,7%% (8) presento buenas relaciones interpersonales.

5.2. Resultados Inferenciales

Tabla 5.2.1 Relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022

Correlaciones				
			CLIMA LABORAL (Agrupada)	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,097
		Sig. (bilateral)	.	,513
		N	48	48
	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,097	1,000
		Sig. (bilateral)	,513	.
		N	48	48

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Enfermería Hospital Ventanilla (2022)

Interpretación:

En La tabla 5.2.1 se observó al correlacionar las variables que el p valor = 0.513 al ser mayor a 0.05, se demuestra que no existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la muestra estudiada.

Tabla 5.2.2 Relación entre el Crecimiento Personal y el desempeño laboral en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022

Correlaciones				
			D1: CRECIMIENTO (Agrupada)	V2 DESEMPEÑO (Agrupada)
Rho de Spearman	D1: CRECIMIENTO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,164
		Sig. (bilateral)	.	,267
		N	48	48
	V2: DESEMPEÑO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,164	1,000
		Sig. (bilateral)	,267	.
		N	48	48

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Enfermería Hospital Ventanilla (2022)

Interpretación:

En la tabla 5.2.2 se observó al correlacionar la primera dimensión y segunda variable que el p valor = 0.164 al ser mayor a 0.05, se demuestra que no existe relación entre el crecimiento personal y el desempeño laboral en la muestra estudiada

Tabla 5.2.3 Relación entre el ambiente laboral y el desempeño laboral en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022

Correlaciones				
			D2 AMBIENTE LABORAL (Agrupada)	V2 DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)
Rho de Spearman	D2: AMBIENTE LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,265
		Sig. (bilateral)	.	,069
		N	48	48
	V2: DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,265	1,000
		Sig. (bilateral)	,069	.
		N	48	48

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Enfermería Hospital Ventanilla (2022)

Interpretación:

En la tabla 5.2.3 se observó al correlacionar la dimensión y variable que el p valor = 0.069 al ser mayor a 0.05, se demuestra que no existe relación entre el ambiente laboral y el desempeño laboral en la muestra estudiada

Tabla 5.2.4 Relación entre el aspecto relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el servicio de enfermería de hospitalización del hospital ventanilla 2022

Correlaciones				
			D3 RELACIONES INTERPERSONALES (Agrupada)	V2 DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	D3: RELACIONES INTERPERSONALES (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,615**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	V2: DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,615**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Enfermería Hospital Ventanilla (2022)

Interpretación:

En la tabla 5.2.3 se observó al correlacionar la dimensión y variable que el p valor = 0.000 al ser menor a 0.05, se demuestra que si existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en la muestra estudiada.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

H_a: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022.”

H_o: No Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022

Sig. (bilateral)	.	,513
------------------	---	------

Interpretación:

Siendo p valor = 0.513 mayor a 0.05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

Hipótesis específicas

H_a Existe relación directa entre la dimensión crecimiento personal /auto realización y desempeño laboral en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022

H_o: No Existe relación directa entre la dimensión crecimiento personal /auto realización y desempeño laboral en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022

Sig. (bilateral)	.	,267
------------------	---	------

Interpretación:

Siendo p valor = 0.267 mayor a 0.05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

Hipótesis específicas

H_a Existe relación directa entre la dimensión ambiente Laboral y desempeño laboral en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022

H_o: No Existe relación directa entre la dimensión ambiente Laboral y desempeño laboral en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022

Sig. (bilateral)	.	,069
------------------	---	------

Interpretación:

Siendo p valor = 0.069 mayor a 0.05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

Hipótesis específicas

H_a Existe relación directa entre la dimensión relaciones interpersonales y desempeño laboral en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022

H_o: No Existe relación directa entre la dimensión relaciones interpersonales y desempeño laboral en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022

Sig. (bilateral)	.	,000
------------------	---	------

Interpretación:

Siendo p valor = 0.000 menor a 0.05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares

En la investigación no se encontró relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la muestra estudiada. porque el p valor = 0,513, este resultado es **diferente** con el hallado por **Gutiérrez** en su investigación donde demuestra relación entre Clima Organizacional y el desempeño Laboral un p valor =0,000, de igual manera con la investigación de De la

cruz y Ramírez quienes encuentran relación clima organizacional y la satisfacción laboral

En la dimensión de crecimiento personal no existe relación con desempeño laboral siendo el p valor 0,164, este resultado es **distinto** al encontrado por **Montenza A**, donde existe relación entre el crecimiento personal y desempeño laboral por presentar un p valor de 0.000

No existe relación entre el ambiente laboral y el desempeño laboral por un p valor 0,069 mayor a 0.05 se demuestra que este resultado es **congruente** con lo mencionado por **Ruiz N**, donde se observa que no existe relación entre el ambiente laboral y desempeño laboral por presentar p valor=0,142

El resultado se demuestra que existe relación entre la dimensión relaciones interpersonales y la variable desempeño laboral siendo un p valor 0,000 menor a 0.05, es **igual** al estudiado **por Monge J**, donde señala que existe relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral con un p valor de 0.036 menor a 0.05.

6.3. Responsabilidad ética

La presente investigación se realizó cumpliendo y respetando las normas vigentes para ello se consideró las normas internacionales según estilo Vancouver y se respetó los principios bioéticos de Enfermería de **autonomía**: Se respetó la autoría de las publicaciones científicas tomadas de referencia, se respetó las decisiones del personal Enfermería quienes decidieron participar por voluntad propia en la investigación. **Maleficencia**: Sin coacción alguna se da libertad a todo el personal de enfermería de decidir participar o no en la investigación; puesto la información obtenida tiene un carácter anónimo. **Beneficencia**: Se recogerá información previo consentimiento de los participantes sin generarles ningún daño Justicia: La información será confidencial y no será usado para otros fines.

Los investigadores de la presente investigación queremos lograr que otras instituciones de salud tome como referencia los aportes científicos que brinda nuestra investigación.

VII. CONCLUSIONES

1. No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en el servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla,2022;
2. No existe relación entre el Crecimiento personal y desempeño laboral.
3. No existe relación entre el Ambiente laboral y desempeño laboral, en la muestra estudiada.
4. Existe correlación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Al responsable de Calidad, implementar un plan de mejoras continuas enfocado a la motivación, que incremente y fortalezca algunos aspectos relacionados con el clima organizacional y desempeño laboral.
2. A las autoridades del Equipo de gestión de Calidad del Hospital de Ventanilla; se sugiere implementar talleres individual y grupal, y acompañamiento emocional donde se reconozca y valore los logros obtenidos por el personal de enfermería.
3. A la Jefatura de enfermería debe incluir en el plan de desarrollo de personal temas, sobre liderazgo participativo y trabajo en equipo.
4. Se propone realizar talleres de recreación y confraternidad donde se fomente la comunicación asertiva y las buenas relaciones interpersonales entre todos los miembros del equipo de salud.
5. Al equipo de gestión se sugiere implementar un programa de incentivos para reconocer las experiencias y logros exitosos en el personal que labora en los servicios de enfermería.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Palacios Molina DL. Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador. ECA Sinerg [Internet]. 31 de enero de 2019 [citado 7 de abril de 2022];10(1):70. Disponible en: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/1196>
2. Lucano Puitiza CM, ejada Muñoz S, Morales Rojas E, Chávez Quintana S, Sánchez Santillan T. Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande en Perú //Organizational climate and work performance in workers of the Bagua Grande health microgrid in Peru. Rev la Univ del Zulia [Internet]. 2020 [citado 7 de abril de 2022];11(31):71–85. Disponible en: <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/34044/35877>
3. Sánchez Gaspar NL. Estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao -2018 [Internet]. Universidad César Vallejo. 2018. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2942434%0Ahttps://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21218>
4. Muñoz-Seco E, Coll-Benejam JM, Torrent-Quetglas M, Linares-Pou L. Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. Aten Primaria [Internet]. 15 de marzo de 2017 [citado 7 de abril de 2022];37(4):209–14. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-influencia-del-clima-laboral-satisfaccion-13085951>
5. Puitiza Lucano CM. Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande en Perú [Internet]. Revista de la Universidad del Zulia. UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS; 2020 [citado 7 de abril de 2022]. Disponible en:

[http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1482/CHAPA GRANDEZ SALLY PATRICIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1482/CHAPA%20GRANDEZ%20SALLY%20PATRICIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

6. Guzmán Alvarez LF. Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en hospitales públicos y privados [Internet]. 2018 [citado 20 de mayo de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11080>
7. Dirección General de Salud de las Personas. Metodología para el Estudio del Clima Organizacional [Internet]. Vol. 2, MINSA. Lima; 2011 [citado 7 de abril de 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
8. Sánchez Villalobos JG, Núñez Zambrano LA. Clima organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores - Red de Salud Chota, 2017. Rev Científica Enfermería [Internet]. 2020 [citado 7 de abril de 2022];9(2). Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/27>
9. Caro Florecín M, Gómez Loja AM. Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019. [Internet]. 2019 [citado 7 de abril de 2022]. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4390/caro florecin gomez loja maestria fcs 2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4390/caro%20florecin%20gomez%20loja%20maestria%20fcs%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
10. Alemán J. Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, hospital militar escuela [Internet]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2017 [citado 7 de abril de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/7917/1/t960.pdf>
11. Zans Castellón AJ. Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. Univ Nac Autónoma Nicar Manag Fac Reg Multidiscip Matagalpa [Internet]. 2017 [citado 20 de mayo de 2022];185. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/>
12. Mengarelli silvana paola, Calvelo S, Zacharías D, Garibotti G. Clima organizacional en servicios de Enfermería en un hospital público en Argentina. Metas de Enfermería [Internet]. 2018 [citado 20 de mayo de

- 2022];21. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6691750>
13. Zapata Carranza A. Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital público [Internet]. Universidad Autónoma de San Luis de Potosí; 2022 [citado 7 de abril de 2022]. Disponible en:
<http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102012/Climaorganizacional.pdf>
14. Aguilera Salinas MN, Bastidos Abello MI, Bustamante Alarcón G, Cárdenas Gonzales F. Clima organizacional y características del equipo de enfermería en el Hospital de San Carlos [Internet]. Universidad del Bío-Bío; 2017 [citado 7 de abril de 2022]. Disponible en:
[http://repositorio.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2633/1/Aguilera Salinas%2C Matías Nicolás.pdf](http://repositorio.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2633/1/AguileraSalinas%2C%20Matías%20Nicolás.pdf)
15. Medina Montesdeoca A. Incidencia del clima organizacional en el desempeño docente de la Unidad Educativa Particular Santo Domingo de Guzmán – Quito. Univ Andin Simón Bolívar Sede Ecuador [Internet]. 2017 [citado 20 de mayo de 2022];86. Disponible en:
<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/482>
16. De la Cruz Pérez L, Edna Ramírez, Miranda E. CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE UN CENTRO QUIRÚRGICO DE ESSALUD, LIMA 2017 [Internet]. 2017 [citado 7 de abril de 2022]. Disponible en:
<https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/183/144>
17. Campos Egui de Candela M. El clima y la satisfacción laboral de los enfermeros en un nosocomio estatal de Lima, 2020 [Internet]. 2020 [citado 20 de mayo de 2022]. Disponible en:
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/4438>
18. Chavesta Velásquez D. Clima Laboral Y Desempeño De Los Profesionales De Enfermería Del Servicio De Emergencias – Hospital Luis Heysen Inchaustegui, Pimentel 2018 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo. 2018 [citado 20 de mayo de 2022]. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34539>

19. Monteza Izquierdo A. Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016 [Internet]. Universidad César Vallejo. 2017 [citado 20 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/789>
20. Monge Di Natale J. Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015 [Internet]. 2017 [citado 20 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5895>
21. Ruiz Gómez NE. CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES CIVILES DEL HOSPITAL LUIS HEYSEN INCHAUSTEGI-ESSALUD, LAMBAYEQUE-PERÚ, 2019 [Internet]. 2021 [citado 20 de mayo de 2022]. Disponible en: https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1
22. Rodríguez E. El clima organizacional presente en una empresa de servicio. | Rev Educ en Valores Univ Carabobo Enero-Junio [Internet]. 2016 [citado 7 de abril de 2022];1:25. Disponible en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
23. Krabbe PFM. Constructs and Scales. En: The Measurement of Health and Health Status. Academic Press; 2017. p. 67–89.
24. Cardenas Huaricallo N, MILAGROS. Clima Organizacional y Calidad de Vida Laboral en Enfermeras del Área de Hospitalización del Hospital III Goyoneche. AREQUIPA reequipa. 2017. Vol. 1, universidad nacional san agustin de arequipa. 2017.
25. Wu Y, Ming T, Richter R de, Höffer R, Niemann H-J. Large-scale freshwater generation from the humid air using the modified solar chimney. Renew Energy [Internet]. julio de 2019 [citado 15 de julio de 2019]; Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S096014811931081X>
26. López-Magaña M, Orozco-Valerio J, Méndez-Magaña A, Celis-de la Rosa A. El desempeño profesional del especialista en enfermería en salud

- pública: enfoques teóricos para su evaluación. Rev Médico-Científica la Secr Salud Jalisco [Internet]. 2014 [citado 10 de mayo de 2022];1(3):179–83. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/saljalisco/sj-2014/sj143f.pdf>
27. Echeverri DRC, Cruz RZ. Review of organizational climate assessment tools. Vol. 30, Estudios Gerenciales. No longer published by Elsevier; 2014. p. 184–9.
28. Kunze F, Toader AF. Lifespan Perspectives on Organizational Climate. Work Across Lifesp. 1 de enero de 2019;561–80.
29. ALTMAN S, VALENZI E, HODGETTS RM. ORGANIZATIONAL CLIMATE: CONFLICT AND CHANGE. En: Organizational Behavior. Academic Press; 1985. p. 607–38.
30. Naylor JC, Pritchard RD, Ilgen DR. Organizational Climate. En: A Theory of Behavior in Organizations. Academic Press; 1980. p. 251–68.
31. DuBrin AJ. Organizational Climate. En: Casebook of Organizational Behavior. Pergamon; 1977. p. 225–40.
32. Li Y, Huang H, Chen YY. Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers. Child Youth Serv Rev. 1 de diciembre de 2020;119:105640.
33. Marroquín Pérez SA, Pérez Gutiérrez L. El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de burger king [Internet]. Universidad de San Carlos de Guatemala; 2010 [citado 7 de abril de 2022]. Disponible en: <http://www.repositorio.usac.edu.gt/11309/1/13T%281823%29.pdf>
34. Urbina Baltodano AM, Victoria Mori FML. Satisfacción laboral y calidad de vida profesional de las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo. 2009. In Crescendo [Internet]. 2013 [citado 7 de abril de 2022];4(1):141. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8605/1532.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
35. Quintero N, Africano N, Faría E. Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del

- Lago. *Negotium* [Internet]. 2008 [citado 7 de abril de 2022];3(9):33–51. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78230903>
36. Silva Murillo R. Características de los sistemas en las organizaciones. *Perspectivas* [Internet]. 2009 [citado 7 de abril de 2022];23:149–63. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159009.pdf>
37. Arias Montoya L, Portilla de Arias L, Villa Montoya C. El desarrollo personal en el proceso de crecimiento individual. *Sci Tech* [Internet]. 2008 [citado 7 de abril de 2022];3(40):117–9. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84920454022>
38. Spencer-Silva CJ, Silva-Sánchez M, Mederos-Machado MC, Gutiérrez-Hinestroza M. Entorno laboral saludable en las instituciones educativas y riesgos psicosociales del personal docente. *Kill Soc*. 2018;2(4):121–6.
39. Bernardo Brancato FJ. ¿Puede influir el clima laboral en la productividad? [Internet]. Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza; 2011 [citado 7 de abril de 2022]. Disponible en: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimallaboralenlaproductividad.pdf
40. Çınar F, Kaban A. Conflict Management and Visionary Leadership: An Application in Hospital Organizations. *Procedia - Soc Behav Sci*. 12 de octubre de 2012;58:197–206.
41. Mendez Alvarez CE. Clima organizacional en Colombia. Cent Editor Universidad del Rosario [Internet]. 2006 [citado 7 de abril de 2022];30. Disponible en: https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/914/Clima_organizacional_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
42. Ros Guasch JA. Análisis de los roles de trabajo en equipo: un enfoque centrado en comportamientos [Internet]. Universidad Autónoma de Barcelona; 2006. Disponible en: En este contexto, Miguel Ángel Asenjo, en su libro *Gestión diaria del hospital*, utiliza la definición de esta propuesta por la Organización Mundial de la Salud (OMS), donde dice que un hospital es parte integrante de una organización médica y social cuya

43. Aibar Remón C, Arenas Sangrador LA, Salas Valero M. Fuentes de información en calidad asistencial y seguridad de pacientes [Internet]. 2ª ed. Editoriales P, editor. La gestión sanitaria orientada hacia la calidad y seguridad de los pacientes. Madrid: mapfre; 2017. 973–980 p. Disponible en:
<https://www.comunidad.madrid/hospital/ramonycajal/file/3653/download?token=RfuUgCY->
44. Garbanzo-Vargas GM. Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. Rev Educ [Internet]. 11 de diciembre de 2015 [citado 7 de abril de 2022];40(1):67. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/journal/440/44043204005/html/>
45. Espinosa Aguilar A, Gibert Lamadrid M del P, Oria Saavedra M. El desempeño de los profesionales de Enfermería. Rev Cubana Enferm [Internet]. 19 de marzo de 2016 [citado 7 de abril de 2022];32(1). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/823>
46. Bautista Cuello R, Cienfuegos Fructus R, Aguilar Panduro J. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Rev Investig Valor Agreg [Internet]. 2020;7(1):54–60. Disponible en:
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417
47. Padovan I. Teorías de la motivación [Internet]. Universidad Nacional de Cuyo; 2020 [citado 7 de abril de 2022]. Disponible en:
https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf
48. Sánchez Henríquez J, Calderón Calderón V. Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. Pensam Gestión [Internet]. 2012 [citado 7 de abril de 2022];(32):54–82. Disponible en:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100004
49. Abaunza de Gonzales M, Castellanos Rojas Y, García Casallas L, Gómez Rodríguez J. ¿Cuál es la productividad de enfermería? Nursing productivity. Av EN Enferm [Internet]. 1 de julio de 2009 [citado 7 de abril

- de 2022];26(2):91–7. Disponible en:
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/12902>
50. Roca Balasch J. Behavior and Behavior [Internet]. Vol. 15, Acta Comportamentalia. 2007. p. 33–43. Disponible en:
<http://www.revistas.unam.mx/index.php/acom/article/view/14524>
51. OMS. Entornos de trabajo saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo. Bibl OMS [Internet]. OMS. 2010 [citado 7 de abril de 2022];12. Disponible en:
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
52. Serrano Orellana BJ, Alexandra Portalanza C. Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. Suma Negocios. 1 de enero de 2014;5(11):117–25.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	PROBLEMA ESPECIFICO	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022?	Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral del personal en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022.	Existe relación significativa entre el Clima organizacional y el Desempeño laboral del personal en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022.	Independiente Clima organizacional.	Crecimiento Personal	Responsabilidad Estándares Retos Identidad Desafíos Estructura	TIPO DE INVESTIGACIÓN: ✓ Correlacional , porque tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos variables que se pretende estudiar, para determinar si están o no relacionadas con los mismos sujetos y después se analiza la correlación. ✓ Cuantitativa , porque busca determinar las características de las relaciones entre las

<p>Problema específico</p> <p>- ¿Cuál es la relación de la dimensión del crecimiento personal y el desempeño laboral de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022?</p>	<p>Objetivo específico</p> <p>-Identificar la relación de la dimensión del crecimiento personal y el desempeño laboral de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022</p>	<p>Hipótesis Específica</p> <p>-Existe relación significativa entre la dimensión del crecimiento personal y el desempeño laboral de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022</p> <p>-Existe relación significativa</p>		<p>Ambiente</p> <p>Relación con el Equipo</p>	<p>Recompensa</p> <p>Entorno físico de trabajo</p> <p>Relaciones Interpersonales</p> <p>Conocimiento</p> <p>Conflictos</p>	<p>variables, los datos son numéricos se cuantifican y se someten a análisis estadísticos.</p> <p>✓ Descriptivo porque describe, evalúa y determina cual es el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de enfermería.</p> <p>✓ Transversa, porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Año).</p> <p>✓ No experimental porque se observa el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para después analizarlos.</p>
--	---	---	--	---	--	--

<p>- ¿Cuál es la relación de la dimensión ambiente laboral y el desempeño laboral de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022?</p>	<p>-Identificar la relación de la dimensión del ambiente laboral y el desempeño laboral de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del</p>	<p>entre la dimensión del ambiente laboral y el desempeño laboral de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022</p> <p>-Existe relación significativa entre la dimensión relación con el equipo y el desempeño laboral de</p>	<p>Dependiente</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Productividad</p> <p>Compromiso</p> <p>Compromiso</p> <p>Conducta</p>	<p>Conocimientos</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Iniciativa</p> <p>Estabilidad</p> <p>Comunicación</p>	<p>Diseño de la investigación: No experimental: Es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables.</p> <p>Población: La población motivo de investigación está conformada por: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 25 enfermeros ✓ 30 técnicos de Enfermería </p>
---	---	--	---	--	--	--

		Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022			Desarrollo de talento	<p>La técnica a utilizar en el presente trabajo será una encuesta.</p> <p>✓ Para el instrumento se diseñó el Cuestionario que consta de 9 preguntas para determinar el clima laboral y 6 preguntas para el desempeño laboral.</p>
--	--	---	--	--	-----------------------	---



Universidad nacional del Callao
Escuela de Posgrado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo

.....Identificado (a)

con DNI N°: y domiciliado en:

..... Declaro

voluntariamente mi aceptación para participar en el desarrollo del formulario que las investigadoras me está solicitando. Así mismo declaro haber sido informado sobre el contenido de dicho cuestionario y los objetivos del mismo.

De igual manera me comprometo a ser veraz en cuanto a mis respuestas.

En señal de conformidad firmo el presente consentimiento informado.

.....
Firma

Lugar y Fecha .

INSTRUMENTO DE VALIDACION

ENCUESTA DE OPINIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital de Ventanilla. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser los más sincero posible.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una **X** en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente

NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

I.- DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Edad: A 30-35 B 35-40 C 40-45 D 50-55 E a mas				
2. Sexo:		A Femenino	B Masculino	
3. ¿Cuál es su profesión? A B		Licenciada Enfermería	en	Técnico de Enfermería

II.- V 1 – CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensión 1.1: Crecimiento Personal	NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

4. Cumple responsablemente con sus funciones y/o actividades en su servicio?					
5. Cumple con las normas establecido por la jefatura de su servicio?					
6. Cumple con los retos propuestos por la jefatura de su servicio?					
7. Se identifica con la institución?					
8. Cumple con los desafíos institucionales?					
Dimensión 1.2: Ambiente	NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
9. Contribuye con la preservación de la infraestructura de su servicio?					
10. Ha sido reconocido(a) por su desempeño laboral?					
Dimensión 1.3: Relación en equipo	NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

11. Hay un buen clima laboral en su servicio?					
12. Mantiene una buena comunicación con su entorno laboral?					
13. Demuestra iniciativa en el desempeño de sus labores?					
14. Se adapta fácilmente para laborar con su entorno en su servicio?					

FUENTE: Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico / Ministerio de Salud. Comité Técnico de Clima Organizacional -- Lima: Ministerio de Salud; 2009 (Tomo de referencia)

III.- V 2 - Desempeño Laboral

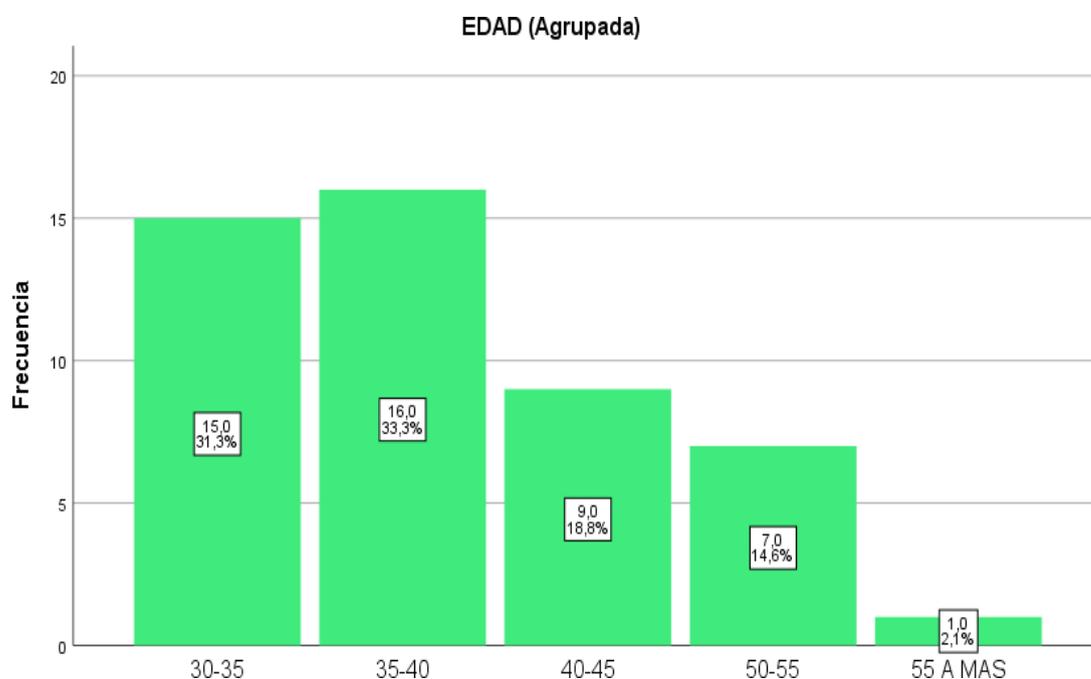
Dimensión 2.1: Productividad	NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
15. Su institución cumple con proporcionarle capacitaciones según el plan de capacitación anual?					

Dimensión 2.2: Compromiso	NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
16. Considera que realiza un trabajo en equipo ante un trabajo encomendado?					
17. Demuestra iniciativa en el desempeño de sus labores?					
Dimensión 2.3: Conducta	NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
18. Se adapta fácilmente frente a retos establecidos por su servicio?					
19. Mantiene una buena comunicación con su entorno laboral?					
20. Desarrolla con destreza y habilidades sus funciones establecidas?					

Fuente: Directiva Administrativa N°142 MINSa “Normas y procedimiento para el proceso de Evaluación de desempeño y conducta Laboral” (Tomo de referencia)

BASE DE DATOS

Gráfico 6.3.1 Distribución según Edad de los profesionales de Enfermería y Técnicos del Servicio de Hospitalización del Hospital de Ventanilla, 2022

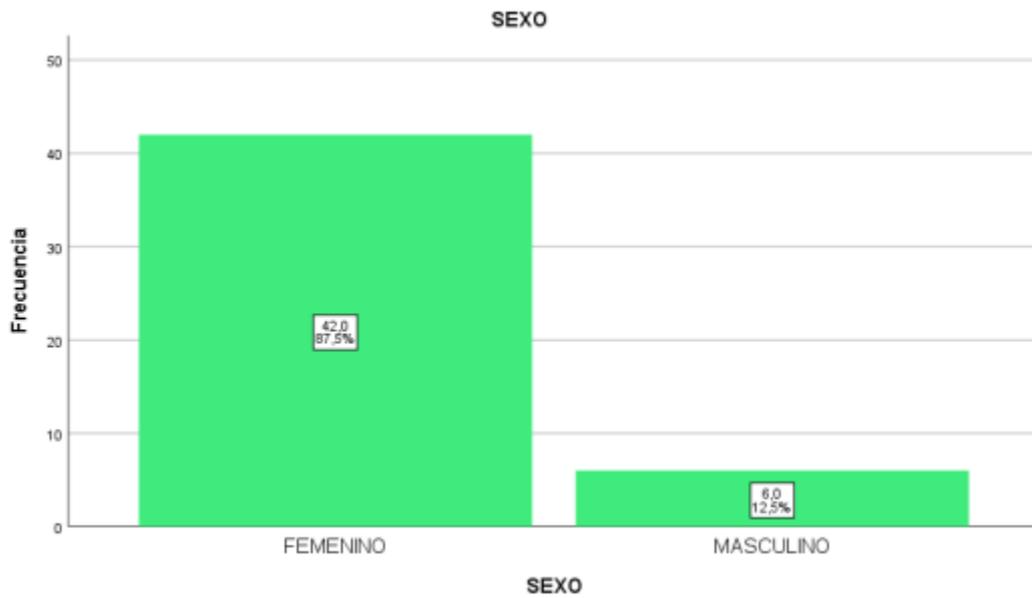


Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Enfermería Hospital Ventanilla (2022)

Interpretación

Se observa que del 33,3% (16) tienen una edad de 35 a 40 años; el 31,3% (15) tienen una edad de 30 a 35 años; el 18,8% (9) tienen una edad de 40 a 45 años, un 14,6% (7) y solo un 2,1% (1) tiene 55 años a más.

Gráfico 6.3.2 Distribución según sexo de los profesionales de Enfermería y Técnicos de Enfermería del servicio de Hospitalización del Hospital de Ventanilla

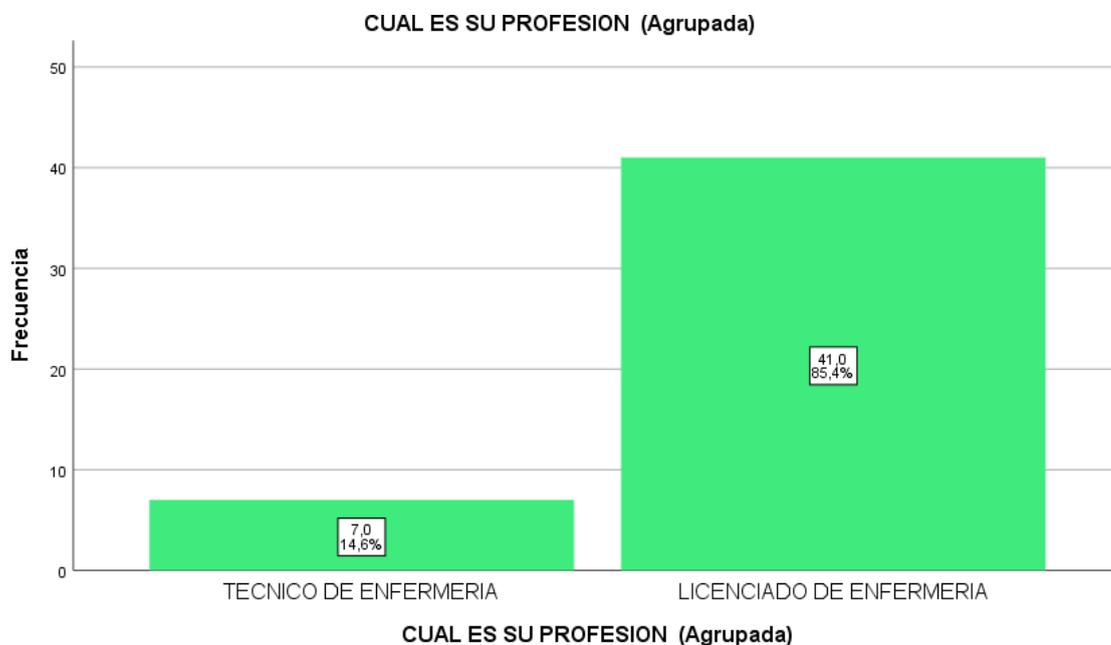


Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería del Hospital Ventanilla (2022)

Interpretacion :

Se observa que el 87.5%(42) son de sexo masculino ; y el 12.5%(6) de sexo femenino

Gráfico 6.3.3 Distribución según la profesión de los profesionales de Enfermería y Técnicos de Enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2022



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería del Hospital Ventanilla (2022)

Interpretación.

Se observa que el 85,4 % (41) de los participantes son licenciados de Enfermería y el otro grupo de participantes fueron los técnicos de enfermería con un 14,6%(7)

Gráfico 6.3.4 Clima laboral que se evidencia en el Servicio Hospitalización del hospital de Ventanilla,2022

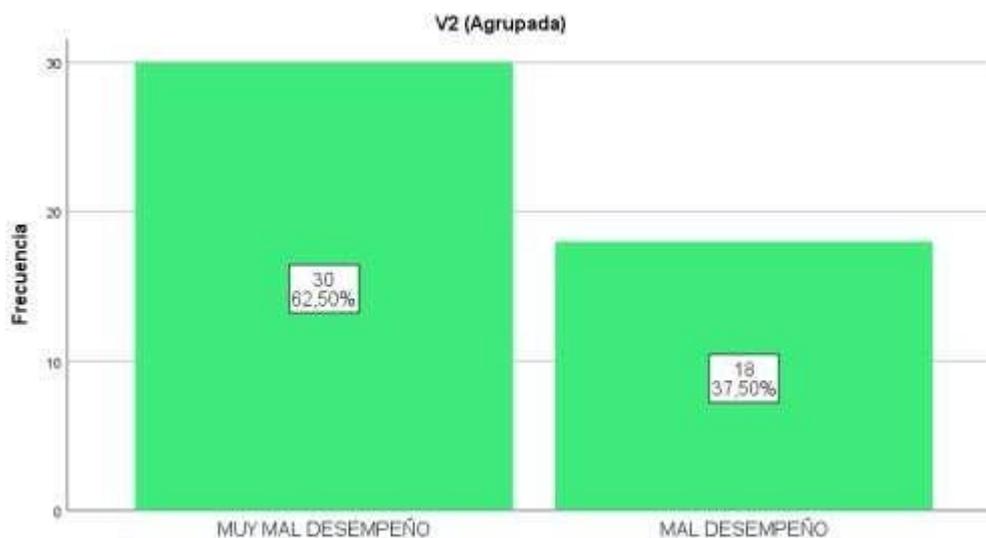


Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería del Hospital Ventanilla (2022)

Interpretación:

Se observa que del 48% (100) de profesionales de Enfermería y técnicos de enfermería opinan que en su entorno existe un clima organizacional muy malo.

Gráfico 6.3.5 Desempeño laboral que se evidencia en los profesionales de Enfermería y Técnicos de Enfermería del Servicio de Hospitalización de Ventanilla,2022

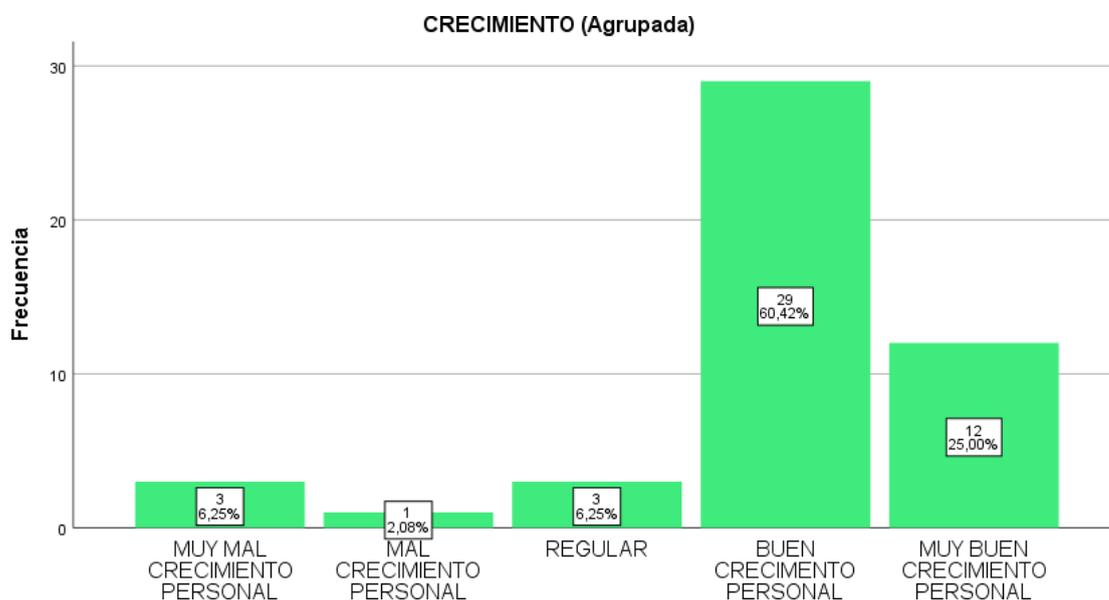


Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería del Hospital Ventanilla (2022)

Interpretación:

Se observa que 62,50 % (30) de profesionales de Enfermería y técnicos de enfermería han presentado muy mal desempeño laboral en su entorno y un 37,50% (18) presento un mal desempeño.

Gráfico 6.3.6 Crecimiento personal en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla, 2022

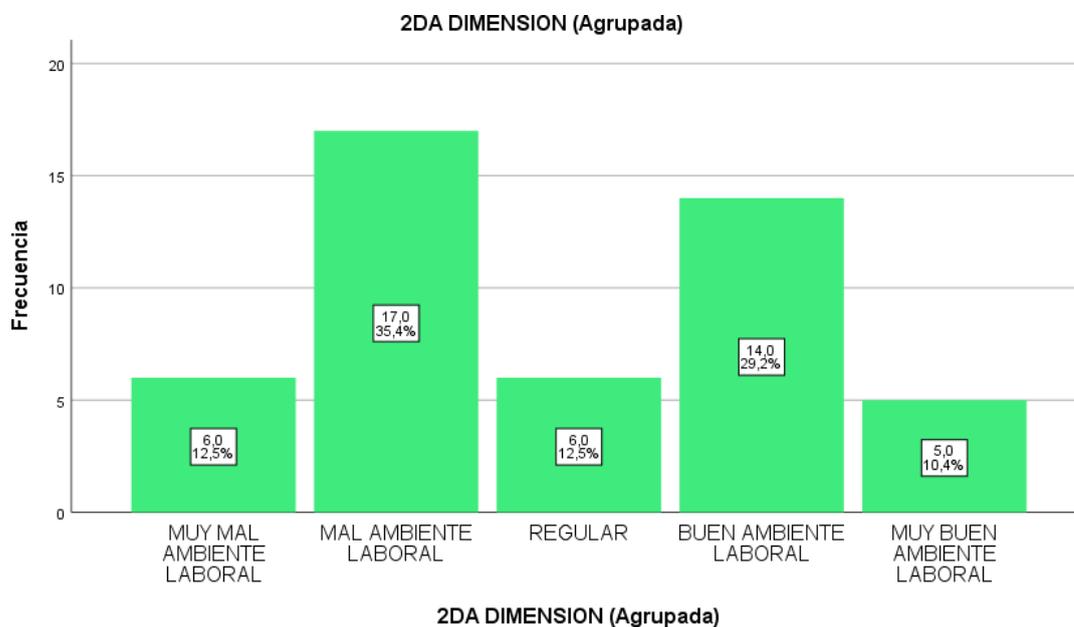


Fuente: *Cuestionario aplicado al personal de enfermería del Hospital Ventanilla (2022)*

Interpretación:

Se observa que 52.1% (25) de profesionales de Enfermería y técnicos de enfermería han presentado un bajo clima laboral según dimensión Crecimiento Laboral, el 35.4% (17) presento un nivel medio y solo 12.6% (6) presento un nivel bajo.

Gráfico 6.3.7 Ambiente laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital Ventanilla ,2022.

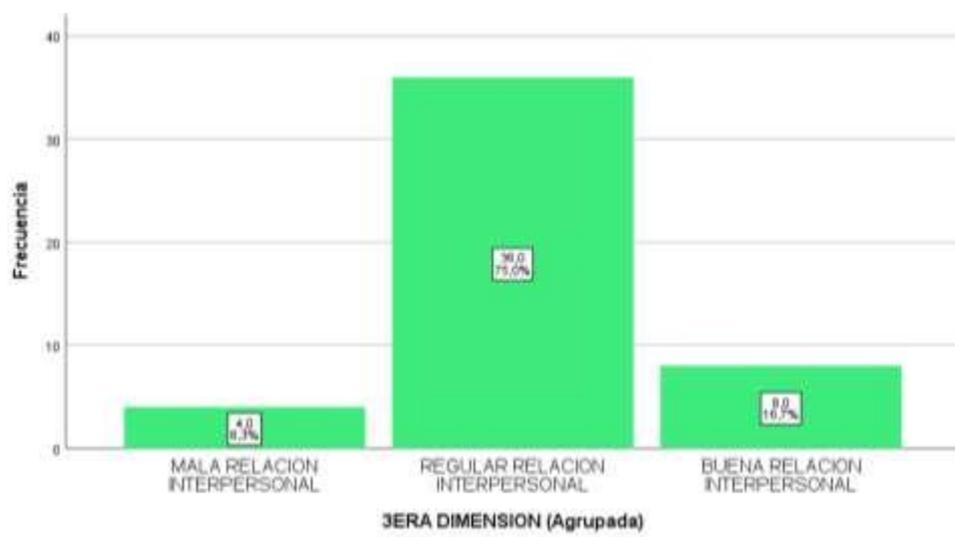


Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería del hospital ventanilla (2022)

Interpretación:

Se observa que 35,4%% (17) de profesionales de Enfermería y técnicos de enfermería han presentado un mal ambiente laboral, y solo el 29,2% (14) presento un buen ambiente laboral.

Gráfico 6.3.8 Relaciones interpersonales en el servicio de hospitalización del Hospital Ventanilla, 2022.

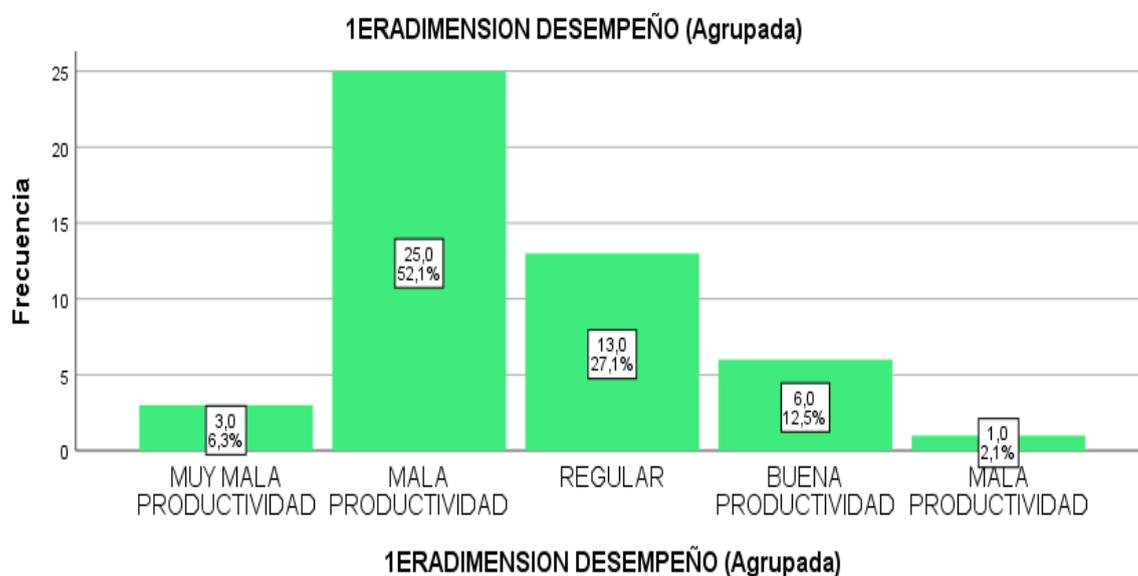


Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería del hospital Ventanilla (2022)

Interpretación:

Se observa que 75%(36) de profesionales de Enfermería y técnicos de enfermería han presentado regular relaciones interpersonales y trabajo en equipo cuando interactúa con los demás miembros del equipo de salud, y solo 16,7%% (8) presento buenas relaciones interpersonales

Gráfico 6.3.9 Productividad que muestran los profesionales de enfermería y técnicos de enfermería en el servicio de hospitalización del hospital ventanilla ,2022.

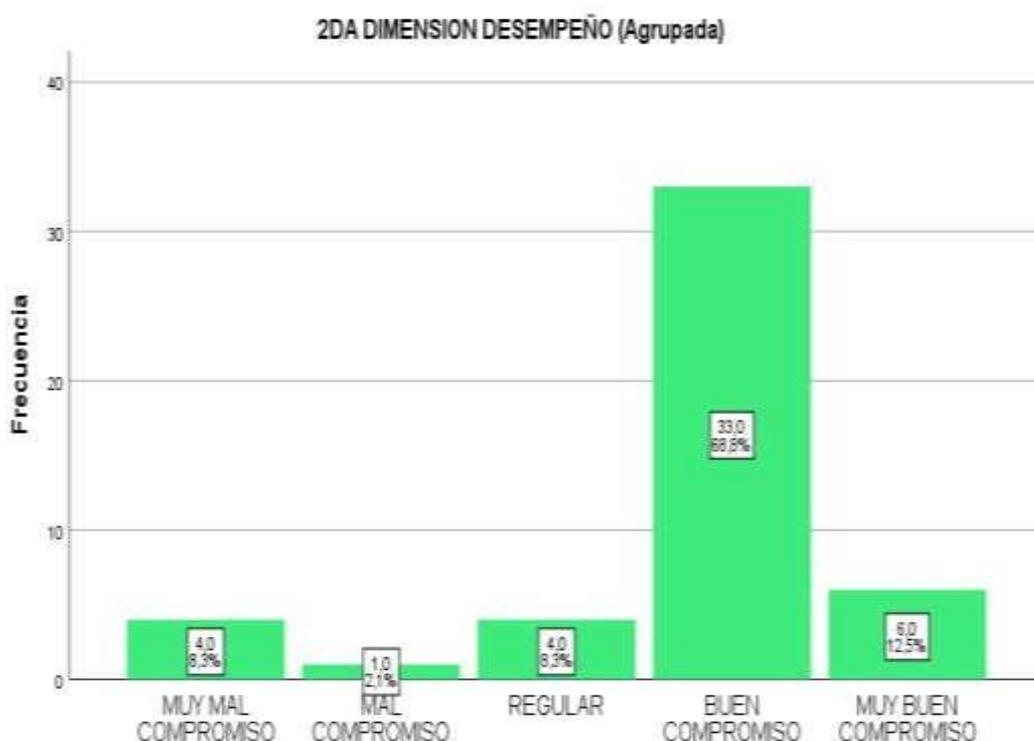


Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería del Hospital Ventanilla (2022)

Interpretación:

Se observa que 55,1% (25) de profesionales de Enfermería y técnicos de enfermería han presentado una mala productividad y cumplimiento a las tareas asignadas y solo 27,1%% (13) presento regular cumplimiento y productividad.

Gráfico 6.3.10 Compromiso e iniciativa que muestran los profesionales de enfermería y técnicos de enfermería en el servicio de hospitalización del hospital ventanilla ,2022

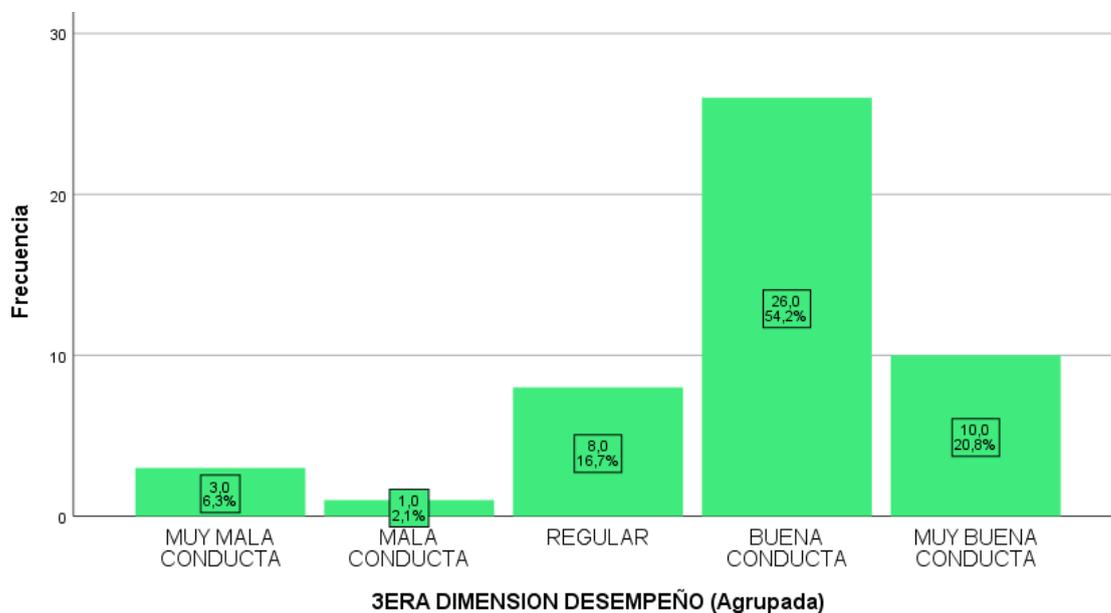


Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería del Hospital Ventanilla (2022) Hospital Ventanilla (2022)

Interpretación:

Se observa que 68,8% (33) de profesionales de Enfermería y técnicos de enfermería han presentado buen compromiso e iniciativa al momento que se le asignan tareas y solo 8,3%% (4) presento regular compromiso.

Gráfico 6.3.11 Cumplimiento y trabajo en equipo que muestran los profesionales de enfermería y técnicos de enfermería en el servicio de hospitalización del hospital ventanilla ,2022



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería del Hospital Ventanilla (2022) Hospital Ventanilla (2022)

Interpretación:

Se observa que 54.2% (26) de profesionales de Enfermería y técnicos de enfermería han presentado buena destreza, habilidad y cumplimiento cuando realiza sus actividades asignadas.

Tabla 6.3.1 Análisis de Normalidad del Clima organizacional en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL(Agrupada)	,291	48	,000	,764	48	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Prueba estadística -SSPSS versión 25

Interpretación:

Criterio de decisión:

Si $p < 0.05$ rechaza H_0 y acepta H_a

Si $p > 0.05$ se acepta H_0 y rechaza H_a

Decisión y conclusión:

Como $p = 0 < 0.05$ entonces rechazamos el H_0 y aceptamos H_a es decir los datos no tienen una distribución normal; por ello utilizamos una prueba estadística no paramétrica.

Tabla 6.3.2 Análisis de Normalidad del Crecimiento personal en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CRECIMIENTO (Agrupada)	,371	48	,000	,711	48	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Prueba estadística -SSPSS versión 25

Interpretación:

Criterio de decisión:

Si p valor < 0.05 rechaza H_0 y acepta H_a

Si p valor > 0.05 se acepta H_0 y rechaza H_a

Decisión y conclusión:

Como $p = 0 < 0.05$ entonces rechazamos la H_0 y aceptamos H_a es decir los datos no tienen una distribución normal; por ello utilizamos una prueba estadística no paramétrica.

Tabla 6.3.3 Análisis de Normalidad del Ambiente-entorno laboral en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
2DA DIMENSION (Agrupada)	,241	48	,000	,884	48	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Prueba estadística -SSPSS versión 25

Interpretación:

Criterio de decisión:

Si p valor <0.05 rechaza H_0 y acepta H_a

Si p valor >0.05 se acepta H_0 y rechaza H_a

Decisión y conclusión:

Como $p = 0 < 0.05$ entonces rechazamos la H_0 y aceptamos H_a es decir los datos no tienen una distribución normal; por ello utilizamos una prueba estadística no paramétrica.

Tabla 6.3.4 Análisis de Normalidad de la Relaciones interpersonales /trabajo en equipo en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
3ERA DIMENSION (Agrupada)	,400	48	,000	,671	48	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Prueba estadística -SSPSS versión 25

Interpretación:

Criterio de decisión:

Si p valor <0.05 rechaza H_0 y acepta H_a

Si p valor >0.05 se acepta H_0 y rechaza H_a

Decisión y conclusión:

Como p valor es $=0 < 0.05$ entonces rechazamos la H_0 y aceptamos H_a es decir los datos no tienen una distribución normal; por ello utilizamos una prueba estadística no paramétrica

Tabla 6.3.5 Análisis de Normalidad del Desempeño laboral en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V2 (Agrupada)	,403	48	,000	,614	48	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Fuente: Prueba estadística -SSPSS versión 25

Criterio de decisión:

Si p valor <0.05 rechaza H0 y acepta Ha

Si p valor >0.05 se acepta H0 y rechaza Ha

Decisión y conclusión:

Como p =0 <0.05 entonces rechazamos la H0 y aceptamos Ha es decir los datos no tienen una distribución normal; por ello utilizamos una prueba estadística no paramétrica.

Tabla 6.3.6 Análisis de Normalidad de la Productividad en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
1ERADIMENSION DESEMPEÑO (Agrupada)	,308	48	,000	,842	48	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Fuente: Prueba estadística -SSPSS versión 25

Interpretación:

Criterio de decisión:

Si p valor <0.05 rechaza H_0 y acepta H_a

Si p valor >0.05 se acepta H_0 y rechaza H_a

Decisión y conclusión:

Como p valor es $=0 <0.05$ entonces rechazamos la H_0 y aceptamos H_a es decir los datos no tienen una distribución normal; por ello utilizamos una prueba estadística no paramétrica

Tabla 6.3.7 Análisis de normalidad del Compromiso en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
2DA DIMENSION DESEMPEÑO (Agrupada)	,411	48	,000	,671	48	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Prueba estadística -SSPSS versión 25

Interpretación:

Criterio de decisión:

Si p valor <0.05 rechaza H_0 y acepta H_a

Si p valor >0.05 se acepta H_0 y rechaza H_a

Decisión y conclusión:

Como p valor es $=0 <0.05$ entonces rechazamos la H_0 y aceptamos H_a es decir los datos no tienen una distribución normal; por ello utilizamos una prueba estadística no paramétrica

Tabla 6.3.8 Análisis de normalidad dimensión Conducta/Cumplimiento en el Servicio de enfermería de Hospitalización del Hospital Ventanilla 2022

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
3ERA DIMENSION DESEMPEÑO (Agrupada)	,324	48	,000	,790	48	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Prueba estadística -SSPSS versión 25

Interpretación:

Criterio de decisión:

Si p valor <0.05 rechaza H0 y acepta Ha

SI p valor >0.05 se acepta H0 y rechaza Ha

Decisión y conclusión:

Como p valor es =0 <0.05 entonces rechazamos la Ho y aceptamos Ha es decir los datos no tienen una distribución normal; por ello utilizamos una prueba estadística no paramétrica

ESCALA DE MEDICIÓN DE LAS CATEGORIAS DE LAS VARIABLES AL ESTILO LIKER

Para el análisis de datos de la primera y segunda variable Clima Organizacional y desempeño Laboral es necesario aplicar baremo, a través

de esta prueba estadística se conocerá los intervalos por puntaje alcanzado por dimensión.

1ERA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DIMENSIONES

CATEGORIA	INTERVALO
13-38	INADECUADO
39-41	REGULAR POR MEJORAR
42-53	ADECUADO

2DA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL Y DIMENSIONES

CATEGORIA	INTERVALO
6-17	INADECUADO
18-19	REGULAR POR MEJORAR
20-23	ADECUADO

De acuerdo a esto los puntajes se categorizan mediante la siguiente escala:

<A = INADECUADO

<A = BAJO

A-B = REGULAR

A-B = MEDIO

>B = ADECUADO

>B = ALTO

Según Huertas w y Gómez, 2002 los niveles del conocimiento se categorizan:

A.- Adecuado: Denominado también como “optimo” porque hay adecuada distribución cognitiva, la conceptualización y el pensamiento son coherentes, la expresión es acertada y fundamentada además hay una conexión profunda con las ideas básicas del tema o materia.

B.-Regular: Llamado también “medianamente logrado” hay una integración parcial; manifiesta conceptos básicos, emite otros eventualmente propone

modificaciones por un mejor logro de objetivos y la conexión es esporádica con ideas básicas del tema.

C.- Inadecuado: Considerado como “pésimo” porque hay ideas desorganizadas, inadecuada distribución cognitiva; en la expresión de conceptos básicos los términos no son precisos ni adecuados, carece de fundamentación lógica.

VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS MEDIANTE LA PRUEBA BINOMIAL

INTEMS	EXP 1	EXP2	EXP3	EXP4	EXP5	EXP6	EXP7	SUM	VALOR
INTEMS1	1	1	1	1	1	1	1	7	0.01
INTEMS2	1	1	1	1	1	1	1	7	0.01
INTEMS3	1	1	1	1	1	1	1	7	0.01
INTEMS4	1	1	1	1	1	1	1	7	0.01
INTEMS5	1	1	1	1	1	1	1	7	0.01
INTEMS6	1	1	1	1	1	1	1	7	0.01
INTEMS7	1	1	1	1	1	1	1	7	0.01
INTEMS8	1	0	1	1	1	1	1	6	0.05
INTEMS9	1	0	1	1	1	1	1	6	0.05
INTEMS10	1	1	1	1	1	1	1	7	0.01
INTEMS11	1	1	1	1	1	1	1	7	0.01

0.03

P<0.05

P<0.03

El P valor es de P<0.05 y el P valor P<0.03 el instrumento es válido.