



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN  
EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO QUIRÚRGICO  
DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
CALIDAD DE VIDA, RESILIENCIA Y BIENESTAR  
PSICOLÓGICO

PRESENTADA POR  
NANCY YEZET LEON RONCAL

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

DOCENTE ASESOR  
DR. YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA  
CÓDIGO ORCID N°0000-0002-3770-1287

CHINCHA, 2023

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Chincha, 12 de octubre del 2022

Dr. JUANA MARIA MARCOS ROMERO  
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**Presente.** -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarle e informar que la bachiller Nancy León Roncal, con DNI N° 40224874 de la Facultad Ciencias de la Salud del programa Académico de Psicología, ha cumplido con presentar su tesis titulada: "Clima organizacional y desempeño laboral en el personal asistencial del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue, con mención

APROBADO(A):



Por lo tanto, queda expedito para la revisión por parte de los Jurados para su sustentación.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



---

Asesor: Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada  
Código ORCID N. °0000-0002-3770-1287

## DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Nancy León Roncal identificado(a) con DNI N°40224874, en mi condición bachiller del programa de estudios de psicología de la Facultad de ciencias de la salud – UAI, que habiendo desarrollado la Tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal asistencial del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría.
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, la investigadora no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

00%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, auto plagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 12 de diciembre del 2022



Bachiller: Nancy Y. León Roncal  
DNI: 0000000319633724

## **Dedicatoria**

A mis hijas Yezet Amady y Grace Ayelen, por ser quienes me motivan a seguir firme en mis metas trazadas.

A mi esposo, Jarrinson, por ser el compañero incondicional.

A mi madre, hermanas y sobrinos, por su amor que hacen más llevadero todo lo que se presenta.

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios, por colocar todo según su planificación y no la mía.

A mi padre, José Renan León Arteaga, que me dejó una gran lección de vida, siendo el ángel que me da fuerzas para no desfallecer, a mi familia, por ser el eslabón en mí caminar.

A mi asesor, por su constancia, en las explicaciones, su paciencia y brindar sus conocimientos para que sea más simple el desarrollo de la tesis.

A mis amigos, que estuvieron en momentos de adversidad con sus oraciones y palabras de aliento.

## RESUMEN

**Objetivo:** determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal asistencial del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

**Métodos y materiales:** la investigación presentó un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal y alcance correlacional. Se trabajó sobre una muestra de 69 trabajadores, a quienes se les aplicaron los cuestionarios validados.

**Resultados:** en los resultados se evidenció que las variables principales están correlacionadas de forma significativa y positiva (Rho = .498 y p-valor = .000). Además, se obtuvo que el desempeño laboral está relacionado con el potencial humano (Rho = .408 y p-valor = .000), con el diseño organizacional (Rho = .407 y p-valor = .000) y la cultura organizacional (Rho = .336 y p-valor = .005).

**Conclusiones:** se concluyó en que la relación entre las variables principales del presente estudio comprueba que, ante un clima organizacional saludable, acompañado de un buen potencial humano, un buen diseño de la organización y una cultura de la organización óptima, los trabajadores presentan niveles altos de desempeño en su centro laboral.

**Palabras claves:** clima organizacional, desempeño laboral, potencial humano, cultura organizacional.

## ABSTRACT

**Objective:** to determine the relationship between the organizational climate and job performance in the care staff of the surgical center of the Hipólito Unanue National Hospital.

**Methods and materials:** The research presented a quantitative approach of non-experimental cross-sectional design and correlational scope. We worked on a sample of 69 workers, to whom the validated questionnaires were applied.

**Results:** The results showed that the main variables are significantly and positively correlated (Rho = .498 and p-value = .000). In addition, it was found that job performance is related to human potential (Rho = .408 and p-value = .000), organizational design (Rho = .407 and p-value = .000) and organizational culture (Rho = .336 and p-value = .005).

**Conclusions:** It was concluded that the relationship between the main variables of this study proves that, given a healthy organizational climate, accompanied by good human potential, good organization design and optimal organizational culture, workers have high levels of performance in your workplace.

**Keywords:**

Organizational climate, work performance, human potential, organizational culture.

## ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Constancia de aprobación de investigación.	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación.	iii
Dedicatoria.	iv
Agradecimiento.	v
Resumen.	vi
Abstract.	vii
Índice general.	viii
Índice de tablas académicas.	ix
Índice de figuras.	x
<b>I. INTRODUCCIÓN.</b>	<b>12</b>
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
2.1. Descripción del problema.	14
2.2. Pregunta de Investigación General.	15
2.3. Preguntas de Investigación Específicas.	15
2.4. Objetivo General.	16
2.5. Objetivos Específicos.	16
2.6. Justificación e importancia.	17
2.7. Alcances y Limitaciones.	18
<b>III. MARCO TEORICO</b>	
3.1. Antecedentes.	20
3.2. Bases teóricas.	24
3.3. Marco conceptual.	35
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	
4.1. Tipo y nivel de investigación.	38
4.2. Diseño de investigación.	38
4.3. Hipótesis de investigación.	39
4.4. Identificación de las variables	40
4.5. Matriz de operacionalización de las variables.	41
4.6. Población – muestra.	44

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.	45
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.	52
<b>V. RESULTADOS</b>	
5.1. Presentación de los resultados.	53
5.2. Interpretación de los resultados.	
<b>VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	
6.1 análisis inferencial.	
<b>VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	
7.1. Comparación de resultados.	
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
<b>Conclusiones</b>	
<b>Recomendaciones</b>	
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	
<b>ANEXOS.</b>	
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	
Anexo3. Ficha de validación de instrumentos de medición	
Confiability de los instrumentos de medición	
Anexo 4. Base de datos	
Anexo 5. Informe de Turnitin al 28% de similitud	

## ÍNDICE DE TABLAS ACADÉMICAS

*Tabla 1. Características de la muestra.*

*Tabla 2. Validación de variable clima organizacional.*

*Tabla 3. Consistencia interna a través del índice de omega Mc Donald de la variable clima organizacional.*

*Tabla 4. Validación de la variable desempeño laboral.*

*Tabla 5. Consistencia interna a través del índice de omega Mc Donald de la variable desempeño laboral.*

*Tabla 6. Descripción de los niveles de la variable clima organizacional.*

*Tabla 7. Descripción de los niveles de la variable desempeño laboral.*

*Tabla 8. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.*

*Tabla 9. Relación clima organizacional y el desempeño laboral.*

*Tabla 10. Relación potencial humano y desempeño laboral.*

*Tabla 11. Relación entre diseño organizacional y desempeño laboral.*

*Tabla 12. Relación entre cultura organizacional y desempeño laboral.*

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráficos descriptivos. Clima Organizacional.

Figura 2. Gráficos descriptivos. Desempeño Laboral.

Figura 3. Gráficos de dispersión, correlación Clima organizacional.

Figura 4. Gráficos de dispersión, correlación Potencial humano.

Figura 5. Gráficos de dispersión, correlación Diseño organizacional.

Figura 6. Gráficos de dispersión, correlación Cultura organizacional.

## **I. INTRODUCCIÓN.**

El actual estudio abordó la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en personal médico y no médico del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue. El clima organizacional se postula bajo la premisa en que es el ambiente donde las personas desarrollan su labor, la relación que tiene el jefe con sus subalternos, el interactuar entre el personal dentro del servicio (Navarro, 2020). En tal sentido, es muy representativo en la influencia en el rendimiento, desempeño y conducta de los trabajadores. No obstante, las evaluaciones que se hacen al personal laboral no son del todo importantes en virtud de mejorar el desempeño del trabajador. Tal es así que Condori y Feliciano (2020) sostienen que un centro laboral cuyo clima organizacional es positivo, presenta motivación para un mejor desempeño de los profesionales que forman parte del recurso humano.

El término comprende a una dinámica de grupos puesto que es el terreno donde interactúan diferentes fuerzas, situación que repercute en el clima laboral y genera una resistencia a la modificación (Martínez, 2020). En virtud de ello, la variable clima organizacional encuentra su origen en el argumento de que el ser humano se desenvuelve en escenarios complejos y cambiantes, puesto que las organizaciones o instituciones laborales están constituidas por individuos o colectivos que expresan diferentes conductas, la misma que genera cambios en el ambiente. En este marco, Lin et al. (2020) indican que el inicio del estudio del clima organizacional se localiza en la sociología, pues es la ciencia social que estudia al individuo dentro de un entorno de relaciones humanas, de manera que se entiende al trabajador en función de su trabajo y cómo aporta en el sistema social productivo.

El ambiente laboral influye en la producción, permitiendo que los servidores dentro del sector público se comprometan con el desempeño

y performance de las actividades que ejercen, de modo tal que en este ambiente se generan las emociones del equipo de trabajo dentro de su área laboral, tanto en las dimensiones emocional, física y mental, se evalúa a nivel individual y grupal dentro del servicio (Córdova, 2020). En esa línea, el clima organizacional impacta de manera positiva o negativa en virtud de las relaciones humanas, puesto que esto hace que los integrantes puedan expresar su seguridad o inseguridad al momento de expresar sus ideas. Además, puede afectar en la comunicación entre los compañeros de trabajo, lo cual se traduciría en problemas de comunicación en el centro quirúrgico.

La tesis se desarrolló en capítulos donde se describió el grado de relación entre las variables en estudio, El capítulo I, da una introducción a la investigación donde se resume el tema central y objetivo principal, En el capítulo II, se consideró la descripción del planteamiento del problema, preguntas de investigación, tanto general y específicos; objetivo general, objetivos específicos y la justificación e importancia. El capítulo III, presenta los conceptos teóricos sobre los que se fundamenta la investigación, entre ellos se encuentran los antecedentes y el marco conceptual. El capítulo IV, está referido al método de la investigación, dentro de ello el tipo y diseño, la variable de estudio, operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos, así como las técnicas de análisis e interpretación de datos. El capítulo V, muestra los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos. El capítulo VI, se refiere a la discusión de la investigación. Finalmente, las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

La autora

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Descripción del problema**

En el ámbito internacional, se han identificado problemas sobre el clima organizacional y desempeño laboral; en esa línea, Tirado-Vides et al. (2021) aseguran que un buen clima organizacional ayuda en conseguir los objetivos y metas de las empresas, mientras que un clima negativo generaría una desviación e incumplimiento de las metas. Tal es así que es esencial para el centro de salud contar con un excelente clima laboral dentro del centro quirúrgico, ya que es un factor que altera el desempeño del trabajador del sector salud (Arteaga, 2020). Un centro quirúrgico debe aspirar a desarrollarse en un clima laboral favorable con profesionales comprometidos y motivados, que ofrezcan buenos resultados encaminados en cumplir los objetivos trazados en la atención del usuario.

Asimismo, a nivel nacional en el Perú según los datos proporcionados por el Ministerio de Salud MINSA (2018) indican que 295 mil personas presentan enfermedades que están vinculadas o relacionadas con los problemas de salud mental, además un 20.7 % de personas que trabaja en el sector salud presenta algún problema psicológico que luego deriva a un trastorno mental; por lo que todas las instituciones laborales públicas y privadas deben dar cumplimiento a lo indicado en el manual de salud ocupacional MINSA, 2005, en la que se especifican los riesgos físicos, químicos y psicosociales siendo en este último riesgo donde se encuentra el estrés laboral, que es un factor principal de las enfermedades ocupacionales.

Finalmente, a nivel local la problemática del clima organizacional deficiente en el personal de salud se ha convertido en los últimos años un obstáculo para el desarrollo eficiente del desempeño asistencial dentro del ámbito de salud, y más aún, en el centro quirúrgico que afectará la percepción de un clima en el trabajo, motivos por los cuales

alcanzó relevancia e importancia y se consideró necesario realizar la investigación que posibilitó conocer los diferentes factores que afectan el desempeño laboral. Además, en el estudio se hizo un análisis sobre los niveles del clima organizacional y el desempeño laboral, de modo tal que, por medio de los resultados de la investigación, se han realizado propuestas de desarrollo de competencias emocionales, resilientes en el personal de salud, de afrontamiento al estrés, tomando en consideración los problemas e inconvenientes que se han detectado en la investigación.

Finalmente, por todo lo anteriormente expresado, fue necesario formular la siguiente interrogante: ¿cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue?

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal asistencial del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue?

## **2.3. Preguntas específicas de investigación**

¿Cuáles son los niveles de clima organizacional en el personal asistencial del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue?

¿Cuáles son los niveles de desempeño laboral en el personal asistencial del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue?

¿Cuál es la relación entre la dimensión potencial humano y el desempeño laboral en el personal asistencial del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue?

¿Cuál es la relación entre la dimensión diseño organizacional y el desempeño laboral en el personal asistencial del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue?

¿Cuál es la relación entre la dimensión cultura organizacional y el desempeño laboral en el personal asistencial del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue?

#### **2.4 Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal asistencial del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

#### **2.5 Objetivos específicos**

Identificar los niveles de clima organizacional en el personal asistencial del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Identificar los niveles de desempeño laboral en el personal asistencial del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Determinar la relación entre la dimensión potencial humano y el desempeño laboral. En el personal asistencial del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Determinar la relación entre la dimensión diseño organizacional y el desempeño laboral en el personal asistencial del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Determinar la relación entre la dimensión cultura organizacional y el desempeño laboral en el personal asistencial del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

## 2.6 Justificación e Importancia

### 2.6.1. Justificación

La presente investigación se justificó teniendo en cuenta los distintos niveles como a continuación se presentan:

**A nivel teórico:** se ubica en que se tomaron diferentes referentes teóricos para la construcción de las bases teóricas, las cuales permitieron una comprensión y construcción teórica de las variables de estudio. Asimismo, las conclusiones permitieron que se generaran más evidencias y literatura para una mejor discusión sobre el tema, de modo que la investigación cumplió con el criterio de llenar un vacío en el conocimiento.

**A nivel práctico:** radicó en que producto de la investigación se generaron cambios en las condiciones de trabajo dentro de centro quirúrgico. Pues, a nivel ambiental, el rendimiento en el trabajo durante el horario de labor programado, la empatía entre trabajadores, buen trato al usuario, la motivación por el cumplimiento de los objetivos son elementos que comprenden las motivaciones e importancia práctica del estudio.

**A nivel metodológico:** se justificó porque los instrumentos empleados para medir las variables fueron válidos y confiables. Asimismo, fue necesario obtener la validez de contenido por criterio de dos expertos psicólogos, además durante el proceso estadístico se ha conseguido obtener la confiabilidad de los dos instrumentos con el alfa de Cron Bach, por lo que podrán servir en los próximos estudios.

**A nivel social:** radicó en que ayudó a mejorar la relación entre los trabajadores y su entorno laboral, de esa manera el más beneficiado fue el usuario que hace uso del servicio de salud en

el centro quirúrgico. El clima organizacional y el desempeño laboral son variables principales para medir el agrado y productividad, y lo feliz que se encuentran los trabajadores, ambas variables conceptúan el análisis, medición e indagación relacional en un ámbito laboral propicio a un buen desempeño y satisfacción del empleado.

### **2.6.2. Importancia**

El presente estudio de corte investigativo abrirá nuevos caminos para estudios sustantivos que presenten situaciones similares a la que aquí se plantean.

En la actualidad, por la coyuntura en la que aún se vive a causa de la Covid-19, fue necesario el estudio referido al personal asistencial del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Ya que han estado expuestos ante el virus. En consecuencia, al tener niveles bajo de clima organizacional puede disminuir el desempeño laboral que son las competencias influyéndolo así. Es por ello el presente trabajo de investigación presenta a detalle las diversas causas del clima en el centro quirúrgico. Con ello, se tendrá la posibilidad de proponer estrategias para combatirlo en el personal, mejorando el desenvolvimiento dentro de sus labores.

## **2.7. Alcance y limitaciones**

### **2.7.1 Alcances**

- **Delimitación social:** la población de estudio fue el personal asistencial del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue.
- **Delimitación espacial o geográfica:** el estudio fue llevado a cabo en centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

- **Delimitación temporal:** la investigación se desarrolló en el transcurso del 2022.

### **2.7.2. Limitaciones**

Las limitaciones abarcaron todas aquellas restricciones a que se enfrentó la investigadora durante el proceso del estudio en especial en la actual situación sanitaria que aún se vive a causa de las medidas de seguridad y el acceso al personal asistencial, ya que la aplicación de los instrumentos fue realizada de manera virtual.

La poca accesibilidad y comunicación con los trabajadores, por los horarios.

Se limitan al personal que no llenaron debidamente los instrumentos.

### **III. MARCO TEÓRICO**

Revisando los estudios relacionados que se encontraron en las diferentes investigaciones, que sirvieron para comparar con los resultados obtenidos en el presente estudio.

#### **3.1. Antecedentes**

##### **3.1.1 Internacionales**

En Colombia, Brito-Carrillo et al. (2020) determinaron la relación entre el clima organizacional y el desempeño personal en una empresa. El estudio fue cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental con una sola medición. La investigación se realizó en una muestra determinada bajo un criterio de no aleatorización, a quienes se plasmaron encuestas previamente diseñadas por los autores del estudio. En los resultados se obtuvo que la dimensión de liderazgo está relacionada significativamente con el desempeño laboral ( $Rho = 0,854$  y  $p\text{-valor} = 0,023$ ), además, la toma de decisiones se relaciona con el desempeño ( $Rho = 0,767$  y  $p\text{-valor} = 0,002$ ), mientras que la motivación está también relacionada ( $Rho = 0,698$  y  $p\text{-valor} = 0,001$ ) y la dimensión del control también relacionada ( $Rho = 0,894$  y  $p\text{-valor} = 0,005$ ). Finalmente, concluyeron en que el clima organizacional y el desempeño laboral se relacionan de modo significativo ( $Rho = 0,975$  y  $p\text{-valor} = 0,004$ ).

En México, Lumbreras-Guzmán et al. (2019) desarrollaron un estudio cuyo objetivo fue relacionar la calidad de vida laboral y el desempeño organizacional en el personal de salud de hospitales públicos. El estudio fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño observacional de corte transversal donde se usaron los instrumentos validados. En el caso de la CVL se usó

un instrumento validado y para el DO se usaron 34 indicadores y validados por los mismos investigadores. La muestra estuvo constituida por 866 entre profesionales de la salud y directivos de hospitales de Tlaxacala y la ciudad de México. En los resultados se evidenció que la gestión directiva, CVL, DO y GD obtuvieron correlaciones significativas ( $R=0,781$  y  $p\text{-valor} < 0,05$ ). Además, se calculó que el GD incrementa en 2,7 veces la probabilidad de tener una alta CVL, en tanto que los que tienen elevada CVL presentan un 69% de mayor probabilidad de obtener un adecuado DO. Concluyeron que el GD está asociada de forma significativa con una mejor CVL, con lo cual se evidenció que es una variable mediadora de la relación entre CVL y DO.

Asimismo, Armenteros et al. (2015) evaluaron el clima organizacional de enfermería. Por lo cual usaron una metodología cuantitativa de nivel descriptivo de corte transversal cuyo conjunto total de participantes estuvo constituido por 169 profesionales de la salud. Para el recojo de la información de campo, se aplicaron encuestas a los profesionales de salud. En los resultados se obtuvo que el clima organizacional es bueno (52%), con lo cual también se logró una calidad de atención muy buena (64%), lo cual beneficia mucho a los pacientes del hospital. Los autores concluyeron en que un clima organizacional bueno, permite que el personal de enfermería tenga más ganas de desempeñar sus funciones, así como una mejor predisposición ante la resolución de actividades delegadas por sus jefes.

De otro lado, Ojeda (2011) determinó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Universidad Autónoma de México. La investigación fue cuantitativa y nivel correlacional. Como resultado ubicó una relación significativa entre las variables en medición ( $R = 0,754$  y  $p\text{-valor} = 0,01$ ). Por

lo cual, el investigador concluyó en que un alto nivel de clima organizacional permite que el rendimiento del trabajador se realice de mejor forma, puesto que este permite encontrar los factores que conllevan a realizar un óptimo desempeño en los centros laborales. Además, permite encontrar cuellos de botella con la finalidad de encontrar las mejoras en beneficio del desempeño en el trabajo.

### **3.1.2. Nacionales**

Olivera (2022) determinó la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral en el hospital de Chiclayo. La investigación fue cuantitativa de alcance correlacional y diseño no experimental en una única medición. La cantidad de los participantes objeto de estudio estuvo compuesta por 82 cirujanos dentistas que laboran en el centro de salud. Como resultado se obtuvo que el 40,2% manifestó tener un nivel alto de satisfacción laboral, mientras que el 95,1% sostuvo tener un alto desempeño laboral. Además, se encontró que ambas variables están correlacionadas ( $V$  de Cramer = 0.354 y  $p$ -valor < 0,05). El autor concluyó en que ambas variables están relacionadas de forma significativa.

Carpio (2022) determinó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería de Centro de Salud CLAS Santiago, Ica. El estudio fue cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental. Obtuvo como resultado que ambas variables están relacionadas de forma positiva ( $Rho = 0,835$  y  $p$ -valor < 0,05), con lo cual concluyó que la satisfacción que obtenga un paciente está relacionada de manera positiva con el clima de la organización con que se desarrollan y desempeñan los trabajadores del área de salud.

Pinedo (2021) determinó la relación entre el desempeño y clima laboral en trabajadores de la Red Conchucos Sur-Huari de Salud. El estudio fue de enfoque cuantitativo de alcance relacional y diseño observacional, en el cual se trabajó con 24 profesionales de la salud. Se aplicaron dos instrumentos previamente validados. En los resultados se encontró que el desempeño y la satisfacción laboral están relacionados de forma fuerte y positiva ( $Rho = 0,829$  y  $p\text{-valor} = 0,000$ ). Se concluyó que el clima y el desempeño laboral están relacionados de forma significativa.

Sánchez (2020) determinó la relación entre el compromiso y clima organizacional en una empresa de construcción. El estudio fue cuantitativo, diseño no experimental y nivel relacional. La muestra estuvo constituida por 80 colaboradores de la empresa, a quienes se les aplicaron los cuestionarios validados que miden las variables de estudio. Los resultados de las pruebas de hipótesis revelaron que el clima laboral y el compromiso organizacional están correlacionados de forma positiva ( $Rho$  de Spearman =  $0,896$  y  $p\text{-valor} = 0,000$ ). La autora concluyó en que se comprobó que ambas variables están correlacionadas.

Delgado et al. (2020) relacionaron las variables estrés y desempeño laboral en profesionales de salud de una red de salud de la ciudad de Trujillo. El estudio fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional. La muestra estuvo comprendida por 98 colaboradores de la Red de Salud de Trujillo del Perú en el año 2019. Los instrumentos usados fueron dos cuestionarios validados para el recojo de información de campo. En los resultados se identificó que el nivel de estrés fue el medio (55,1%) y el nivel de desempeño fue regular (39,8%). Además, se determinó la correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral fue negativa ( $Rho = -0,688$  y  $p\text{-valor} = 0,000$ ). Concluyeron que se comprueba que ambas variables están relacionadas de forma significativa.

Chinga y Terrazas (2017) determinaron la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud en una red de salud. La investigación fue cuantitativa en virtud de la medición de variables y comprobación teórica, de nivel correlacional y diseño no experimental. El estudio estuvo conformado por 119 trabajadores como muestra, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios que llenaron de acuerdo con la orientación de los investigadores. En los resultados se obtuvo que solo el 27% de las personas consideró que el clima laboral es adecuado, mientras que se evidenció una correlación positiva y significativa ( $Rho = 0,414$  y  $p\text{-valor} < 0,05$ ). Los autores concluyeron en que mientras el clima organizacional sea alto el desempeño laboral se mostrará positivo.

### **3.2. Bases teóricas**

Entre las siguientes definiciones y teorías que sustentan el presente trabajo, tenemos:

#### **3.2.1 Clima organizacional**

Para dar a conocer los aportes teóricos que fundamenten la variable clima organizacional fue necesario mencionar algunos conceptos básicos que permiten entender la variable.

El clima organizacional conforma uno de los elementos más complejos de los recursos humanos, cuyo estudio y análisis ha tomado en los últimos años mayor importancia por parte de la academia, puesto que se busca conocer el comportamiento del talento humano.

Por ello, trabajar en un ambiente bueno o agradable es un deseo que todo trabajador y empleador busca, puesto que esto permitirá que la organización crezca (Segredo et al., 2015). En concordancia con Chiavenato (1999), el concepto de recursos

humanos se refiere a un conjunto de personas que están dentro de una organización laboral, las mismas que realizan funciones para impulsar el buen desempeño de los objetivos organizacionales.

Por otro lado, cuando no se cumplen con las expectativas del servicio ofrecido, por lo general se genera un clima laboral tenso, pues esto se puede evidenciar observando al personal trabajando bajo presión, cumpliendo obligaciones que no necesariamente siente que es justo ni adecuado. Esto generará que los trabajadores no se sientan cómodos en sus trabajos, pues consideran que no es justo, lo cual tendrá su correlato en que gran parte de lo que generen como servicio no sea eficiente ni eficaz.

El clima organizacional, por lo tanto, se constituye de la premisa en que el ser humano se relaciona con espacios complicados y cambiantes, a los cuales tiene que hacer frente, pues los individuos y grupos sociales que la componen tienen diferentes perspectivas y conductas, lo cual hace que el ambiente se vea afectado (Yu y Ko, 2017). Ante tal premisa, Lane (2010) sostiene que el término nace en las ciencias sociales, donde el término se ubica como un aspecto importante dentro de las relaciones humanas, y que dentro está el ser humano y su trabajo son una pieza fundamental, puesto que forman parte de un sistema social determinado.

Asimismo, se define al clima organizacional como la interacción que las personas establecen en los procesos sociales u organizacionales, y que estos están condicionados por una serie de valores y creencias, y también un ambiente interno que corresponde a la familia. En términos de Chiavenato (2009), la psicología organizacional es el estudio del clima organizacional, de modo que es lo que más se requiere por profesionales que estudian los recursos humanos, puesto que conocer y prever ello

es la clave para que las organizaciones vivan a lo largo del tiempo.

En esa línea, Petterson (1998) arguye que los elementos a estudiar dentro de una organización se ubican en la idea que se hace el colaborador con respecto a su entorno laboral, los acondicionamientos físicos y las condiciones de ruido, el calor y la contaminación externa. Por otro lado, Kinzl et al. (2005) sostienen que también es importante observar las formas y dinámicas de las organizaciones, es decir, cómo se organizan y estructuran.

Asimismo, en cuanto a los componentes del clima organizacional, Parvin (2011) sostiene que es el espacio donde se desarrolla un trabajo y tiene su correlato en la productividad, la apreciación y salud del personal laboral. Además, el mismo autor refiere que entender el ambiente interno de la organización permitirá tener un mejor control sobre el comportamiento de las personas que laboran dentro de la institución. Aiken (2002), por su parte, sostiene que los principales componentes del clima organizacional permiten que este se produzca de una manera mucho mejor y favorable.

En cuanto a la participación, este es un elemento que se localiza en el interés de la persona, en virtud de cumplir con los objetivos de la organización. Además, señala que el liderazgo es un elemento importante, puesto que permite que las personas encargadas trabajen de forma directa en conseguir o cumplir con los objetivos, de manera que el trabajador no tenga que lidiar con otros elementos. A eso es lo que señala como el valor y papel de la buena comunicación dentro de una organización.

### **Enfoques teóricos del clima organizacional**

Dessler (1979) citado por Atalaya (2014, p. 46-47), afirma que

existen tres enfoques que buscan explicar el concepto de clima organizacional. El estructural, el subjetivo o perceptual y el integral. Estos enfoques se explican a continuación:

### **Enfoque estructuralista**

Sostiene que el clima organizacional surge a partir de ciertas características de la estructura propia de la organización, es más, dichas características no se ven influenciadas por las percepciones que pueden tener los miembros de la organización, quienes básicamente cumplirían el papel de observadores e informadores del clima laboral, pero pese a ello, la presencia del individuo es considerado por este enfoque como un factor importante dentro del entorno situacional. García (2006) citado por Atalaya (2014, p. 46).

Este enfoque centra su atención en las diversas características que puede tener una empresa, la cual va a generar una diversidad de climas dentro de ella, basada en la magnitud del control del trabajador, fortaleciendo sus debilidades, para que marque la pauta y pueda, finalmente, crear mejores relaciones, el cual a su vez va a establecer una armonía dentro de su labor.

### **Enfoque participativo o subjetivo**

Los teóricos de este enfoque afirman que son las percepciones de los trabajadores el punto central del clima organizacional. A partir de ellas se describe al clima organizacional considerando importante conocer la opinión que los trabajadores tienen sobre la satisfacción de sus necesidades sociales y el logro de sus tareas laborales. Como se puede ver a diferencia del enfoque estructuralista, el enfoque perceptual le resta protagonismo a la estructura de la organización, como eje del clima organizacional y centra su atención en el recurso humano de la empresa, asumiendo que el clima es un atributo del individuo quien percibe su entorno y le da significado para hacerlo

comprensible. Dávila y Romero (2010), citado por Atalaya (2014, p. 47).

Podemos afirmar al respecto que, consideran la percepción del trabajador, como el punto neurológico del clima organizacional, dando mayor importancia la opinión de cada uno de ellos y facilitándoles el logro de sus metas a nivel social y laboral, considerando siempre la perspectiva del obrero como un recurso de utilidad.

### **Enfoque Integrado**

Sostiene que este enfoque recibe los aportes de los dos anteriores, es decir, asume que el clima organizacional es el resultado de la interacción entre los factores estructurales de la empresa (elemento objetivo) y las percepciones de los trabajadores (elemento subjetivo), sobre la estructura de la organización. García (2006), citado por Atalaya (2014, p. 47).

Este enfoque integra lo estructural con lo participativo, interactuando entre sí, y logrando un equilibrio que puede ser beneficioso para lograr un mejor clima organizacional, basado en las experiencias de dichos complementos, contribuyendo de esta forma a entender mejor el ambiente donde laboran.

### **Dimensiones del clima organizacional**

Desde luego, el clima organizacional está constituida por las siguientes dimensiones

- Potencial humano.
- Diseño organizacional
- Cultura organizacional.

En el caso del potencial humano, este también se entiende como el ambiente social, pues comprende elementos como el grado de compañerismo que desarrollan las personas dentro de un ámbito laboral, el conflicto, la comunicación y la forma de interactuar entre compañeros de trabajo.

### **3.3.2. Desempeño laboral**

Para el estudio sobre la variable de desempeño laboral fue necesario considerar definiciones según diversos autores, las bases teóricas que explican y que faciliten comprender mejor el proceso de la investigación.

Chiavenato (2007), refiere que son aquellos comportamientos o acciones observados de suma importancia para alcanzar en la organización sus objetivos. Concluyendo así que un excelente desarrollo del desempeño laboral llega hacer la fortaleza más importante que tiene una empresa.

Gabini (2018) señala que el desempeño laboral ha sido abordado e investigado por la psicología organizacional; sin embargo, desde los últimos años de la década de los 80, las investigaciones lo abordan de forma indiferenciada, llegando a encontrar grandes dificultades y poca claridad para poder definirla de forma precisa. En ese sentido uno de los teóricos que realizó un intento por conceptualizar de forma precisa fue Murphy en los años 90, quien refiere que el desempeño laboral se puede entender como una serie de acciones orientadas a realizar actividades que no tan solo competen al puesto de trabajo sino a los comportamientos que se dan en un entorno y que permiten poder realizar una serie de conductas que permiten alcanzar objetivos dentro de una empresa.

Es por ello que Gabini (2018) sostiene que, a partir de esta

conceptualización realizada por Murphy, surgen una serie de definiciones en la década de los 90, todas estas definiciones presentaron un aspecto en común, el cual era sostener y extender lo planteado por Murphy; así como orientar a que las variables de estudio presenten como base, modelos factoriales (Gabini, 2018).

La valoración del desempeño laboral se puede dar de forma general como a través de las dimensiones; otro aspecto relevante está relacionado con los factores que presenta la variable ya que, el primer factor está orientado al rendimiento de la tarea y el otro factor está relacionado con el entorno, situación o contexto.

Por otro lado, una de las dificultades que presenta esta variable es la falta de un consenso entre los teóricos respecto a la definición y la estructuración de las dimensiones, ello trae como consecuencia la problemática de la medición de la variable, y con ello el desarrollo de diversos instrumentos de evaluación (Gabini, 2018).

Respecto a la definición de la variable y sus dimensiones para Motowildo y Van Scotter (1994) refieren que el desempeño laboral, se configura con relación al accionar del trabajador y al cumplimiento de las actividades dentro de su trabajo o espacio laboral y esto es corroborado por el logro u obtención de los resultados, objetivos o propósitos que se presentan en el trabajo (Motowildo y Van Scotter, 1994). Además, el desempeño laboral puede conceptualizarse como el resultado que logra un trabajador con relación al desarrollo de una actividad específica y a un plazo de tiempo fijado (Deadrick y Gardner, 1999). Asimismo el desempeño laboral permite seleccionar a los trabajadores de excelencia y que cumplen con suma eficacia tareas u objetivos significativos de acuerdo con el grado de rendimiento del trabajador (LiLin, 2018); ello implica la importancia de los

comportamientos que manifiesta el trabajador con respecto al cumplimiento de una meta u objetivo dentro de la institución; por ello, lo relevante es la objetividad que se logra a través de la observación del comportamiento del trabajador; ya que permite medir objetivos trazados por la empresa (Agüero 2007). Un aspecto fundamental en la valoración del desempeño laboral es la eficiencia; ya que el cumplimiento de la tarea realizada por el trabajador va en función a no cometer un error y realizarlo en el menor tiempo posible o en el plazo fijado, ello es fundamental tanto para la productividad de la empresa como el desempeño del trabajador (Chiang y San Martín, 2015).

Asimismo, Matos y Rodríguez (2019) definen el desempeño laboral como el desarrollo durante la jornada laboral al interior de una organización por parte de una persona o un conjunto de personas. Este desempeño, desde luego, está sujeto a normas y funciones de actividades que establece con la empresa en virtud de alcanzar los objetivos. En esa línea, Rojas (2019) refiere que el desempeño laboral se produce cuando el trabajador logra cumplir con sus funciones al interior de una organización. Vale decir, con esto se mide también la constancia que entrega el trabajador para lograr alcanzar los objetivos, además que esta actitud le da más confianza en sí mismo.

También, de acuerdo con Samanamud y Sánchez (2018) los elementos o componentes que influyen en el desempeño laboral se ubican en habilidades o competencias que cada persona desarrolla a lo largo de su vida. En tal sentido, es importante la práctica laboral para que la persona pueda desempeñarse mejor en su centro laboral. Quintana y Tarqui (2020) agregan que para que una persona pueda cumplir con las expectativas de desempeño debe de cultivar ciertas capacidades, tal como conocimiento en la materia que ejerce, comunicación entre sus

compañeros, iniciativa de aprender de los demás, desarrollo del talento por medio de capacitaciones.

### **Factores del desempeño laboral**

Con relación a los factores según Lilin (2018) señala que hay tres factores que están involucrados con el desempeño laboral, estos factores permiten la medida del rendimiento o accionar del trabajador.

- **La calidad del trabajo:** la cual está orientada a determinar la capacidad del trabajador; es decir, si logra cumplir y terminar con la actividad encomendada con relación a los propósitos o fines de la organización.
- **La cantidad del trabajo,** la cual busca determinar si el trabajador tiene la capacidad para culminar sus actividades con suma precisión en función a la calidad y exigencia de la actividad asignada.
- **La puntualidad,** que encarna esencialmente la capacidad del trabajador de poder cumplir con las tareas o actividades asignadas en un determinado plazo que ha sido programado con anticipación por la organización.

Otro factor implicado en el desempeño laboral es la educación, para Ng y Feldman (2009) el grado de instrucción o la formación académica que presenta el trabajador tiene un efecto en el desempeño del trabajador frente a la realización de una actividad o tarea específica, en tal sentido estos autores, luego de realizar varios estudios señalan que una educación adecuada es un buen predictor de un desempeño favorable y beneficioso para el trabajador, ya que maneja mayor cantidad de información y se estima que también presenta un desarrollo a nivel cognitivo que le permita poder analizar o evaluar situaciones complejas.

Por un lado, Chiavenato (2001) sostiene que el desempeño laboral se puede medir tomando en cuenta factores previamente definidos y valorados. Entre los que se considera por lo regular son los factores actitudinales, tales como la iniciativa, la responsabilidad, el interés, la creatividad, la disciplina y la capacidad de desarrollar actividades. También, de acuerdo con este autor, están los factores de conocimiento, entre los que se cuenta la cantidad, calidad, trabajo en equipo y liderazgo.

Por otro lado, Bohórquez et al. (2020) refieren que el desempeño laboral también depende de forma importante del ambiente laboral y el salario percibido, en razón de que son factores motivadores para que el trabajador pueda realizar un trabajo con ganas de lograr un buen desempeño. Además, contempla que cada persona, es decir, cada trabajador puede lograr posibilidades diferentes, en virtud de los siguientes aspectos:

- a) Ambiente de trabajo: se considera al conjunto de elementos que fluyen en un entorno laboral. Esto es, el conjunto de elementos que intervienen durante la producción del trabajo, tales como los factores técnicos y sociales.
- b) El salario: dinero en moneda nacional o extranjera que se percibe producto de un trabajo remunerado dentro de una institución u organización laboral.
- c) Relaciones interpersonales: se constituyen por medio de conocimiento del personal y su forma de cómo interactúa con las demás personas que forman parte del mismo centro de labor. Mientras que haya una buena relación entre los trabajadores, se espera que los resultados del trabajo sean

muy buenos.

d) Jornada laboral: es el tiempo en que el trabajador labora dentro de una organización laboral. Este tiempo es valorado por cada día, el mismo que se detalla en el contrato que el trabajador tiene con la organización laboral.

e) Horario de trabajo: es el tiempo en que el trabajador está presentando actividad dentro de su servicio. Estos pueden ser en diurnos, tales como de día, noche o mixta, donde se mezcle turno, día con la noche.

f) Incentivos y motivación en la organización: es un aliciente que se realiza al personal con el objetivo de que este pueda estar motivado para presentar mejor sus servicios. Mientras que el trabajador haga un buen trabajo, es decir, presente un buen desempeño, más serán los incentivos.

Respecto al desempeño laboral, existen tres aspectos muy vinculados a esta variable, según Ng y Feldman (2009) indican que el primer aspecto a tener en cuenta viene a ser el desempeño de la tarea, es decir el cumplimiento con las exigencias de una tarea que corresponde a un determinado puesto de trabajo; mientras que el segundo aspecto está orientado al desempeño cívico que se refieren al comportamiento de los trabajadores con relación al involucramiento con la cultura organizacional y la colaboración con los compañeros de trabajo, y el tercer aspecto es del desempeño contraproducente el cual se refiere a los conductas negativas y perjudiciales que afectan a la empresa, como el hurto o la estafa.

En tan sentido para un óptimo desempeño laboral según Grant et al. (2010) señalan que deben existir cuatro características

implicadas en toda actividad laboral; la primera característica se refiere al cómo se dirige el trabajo, ello implica la capacidad de asumir responsabilidades, la identificación con el trabajo, la importancia del trabajo, la variedad de las actividades asignadas; la segunda característica se refiere expresamente al conocimiento es decir a la capacidad de utilizar las teorías, manejar la información, utilizar capacidades o estrategias de solución de problemas para hacer frente a las dificultades de una tarea; la tercera característica hace referencia a la habilidades blandas que pueda presentar un trabajador y cómo contribuyen al desarrollo de una actividad o trabajo en equipo; asimismo se hace referencia a la interacción que se da fuera del ámbito laboral y la cuarta característica hace referencia a las condiciones ambientales: es decir, al entorno y cómo ello repercute en el accionar del trabajador.

Para Kahya, (2009) es fundamental y beneficioso que se pueda generar en las instituciones o empresas, un verdadero interés en el desempeño laboral que presenta un empleado, ya que un óptimo desempeño del trabajador permite una mayor eficacia en la tareas o actividades con respecto a un determinado puesto de trabajo, por consiguiente el buen desempeño permite generar alta productividad en una empresa u organización, en tal sentido si los niveles de desempeño laboral son altos entonces los niveles de eficacia también serán altos a nivel organizacional.

### **3.3. Marco conceptual**

**Ambiente de trabajo:** se considera al conjunto de elementos que fluyen en un entorno laboral. Esto es, el conjunto de elementos que intervienen durante la producción del trabajo, tales como los factores técnicos y sociales (Kahya, 2009).

**Compromiso:** Bohórquez et al. (2020) refieren que, es la capacidad

del empleado que siente y tiene con relación a hacer consciente de la importancia que es cumplir con el empleador, teniendo el profesionalismo, responsabilidad y lealtad, poniendo así más esfuerzo para lograr un mejor producto.

**Clima organizacional:** son percepciones que comparten los miembros de una organización con relación al trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales, ya que poseen un lugar, en torno a él y las diferentes regulaciones formales e informales que afectan al trabajo y a las organizaciones, con el objetivo de mejorar el ambiente, para lograr un aumento de productividad, así mismo, sin descuidar el recurso humano (Ministerio de salud, 2011).

**Desempeño laboral:** Es la apreciación sistemática de la eficacia y eficiencia de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y los resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo dentro de una organización (Montoya,2016).

**Eficiencia:** capacidad de desempeñar adecuadamente una función, uniendo las aptitudes, habilidades, destrezas y conocimientos propias de cada trabajador, con el entusiasmo y disposición que se tiene.

**Iniciativa:** Bohórquez et al. (2020) refiere que, es la capacidad que tiene un trabajador para demostrar su capacidad, a través de la visión a un futuro, creatividad en relación a las funciones a cargo que está teniendo, obteniendo así las metas organizacionales.

**Jornada laboral:** es el tiempo en que el trabajador labora dentro de una organización laboral. Este tiempo es valorado por cada día, el mismo que se detalla en el contrato que el trabajador tiene con la organización laboral. (Kahya, 2009).

**Productividad:** Bohórquez et al. (2020) refieren que, es el resultado de un favorable desarrollo en la actividad y/o responsabilidad

destinada que tiene uno que realizar, mediante trabajo continuo y calidad de gestión.

**Salario:** Bohórquez et al. (2020) lo definen como el dinero en moneda nacional o extranjera que se percibe producto de un trabajo remunerado dentro de una institución u organización laboral.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Tipo y nivel de la Investigación.**

#### **4.1.1 Tipo de investigación**

La investigación que se ha realizado fue de tipo cuantitativo porque se basó en el estudio y análisis de la realidad a través de diferentes procedimientos basados en la medición. Permite un mayor nivel de control e inferencia, siendo posible realizar experimentos y obtener explicaciones contrastadas a partir de hipótesis. (Hernández- Sampieri, R. & Mendoza, C., 2018) se realizó dentro del enfoque de la investigación cuantitativa recogiendo la información de la población en estudio, constituida por el personal de que se agruparon los resultados para hacer un análisis cuantitativo de las variables de estudio, a fin de describir e interpretar los datos recogidos y luego agrupados estadísticamente.

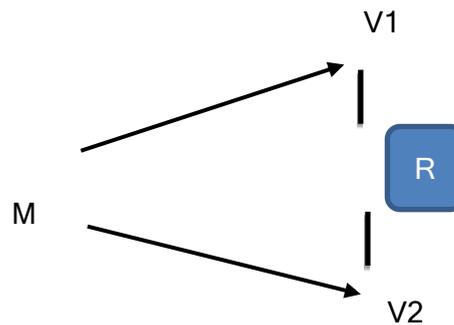
#### **4.1.2 Nivel de investigación**

El presente estudio corresponde al nivel de investigación descriptivo - correlacional porque nos permitió analizar y estudiar la relación que existió entre la variable independiente y dependiente para probar la influencia o ausencia que existe entre las mismas. Carrasco, (2017).

### **4.2 Diseño de investigación**

En esta investigación se utilizó el diseño no experimental de corte transversal según Hernández et al. (2014) la investigación se ha realizado sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observaron los fenómenos en su ambiente natural y luego fueron analizados e interpretados.

Al esquematizar este tipo de investigación obtuvimos el siguiente diagrama.



En el esquema:

M= Muestra de Investigación

V1 = Clima organizacional

V2 = Desempeño laboral

r = Posible relación entre las variables

Se asume en este diseño una probabilidad del 90% de relación entre las variables.

### 4.3 Hipótesis general y específicas

#### 4.3.1 Hipótesis general

Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal asistencial del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

#### 4.3.2 Hipótesis específicas

Existe relación positiva y significativa entre la dimensión potencial humano y el desempeño laboral en el personal

asistencial del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Existe relación positiva y significativa entre la dimensión diseño organizacional y el desempeño laboral en el personal asistencial del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Existe relación positiva y significativa entre la dimensión cultura organizacional y el desempeño laboral en el personal asistencial del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

#### **4.4 Identificación de las variables**

Las variables de estudio de la presente investigación fueron:

**V1. Clima organizacional:** son percepciones que comparten los miembros de una organización con relación al trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales, ya que poseen un lugar, en torno a él y las diferentes regulaciones formales e informales que afectan al trabajo y a las organizaciones, con el objetivo de mejorar el ambiente, para lograr un aumento de productividad, así mismo, sin descuidar el recurso humano (Ministerio de Salud, 2011).

**V2. Desempeño laboral:** es la apreciación sistemática de la eficacia y eficiencia de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y los resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo dentro de una organización (Montoya,2016).

#### **4.5 Matriz de operacionalización de las variables**

A continuación, se presentan la matriz de operacionalización de ambas variables: clima organizacional y desempeño laboral

### Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA
<b>Clima organizacional</b>	El clima organizacional se define como las percepciones que comparte los miembros de una organización en relación con el trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales, ya que poseen un lugar, en torno a él y las diferentes regulaciones formales e informales que afectan al trabajo y a las organizaciones, con el objetivo de mejorar el ambiente, para lograr un aumento de productividad. (Ministerio de salud, [MINSA], 2011).	El clima organizacional se pudo medir a través del cuestionario de clima organizacional para para personal de salud EDCO- MINSA (2011) conformada por 28 ítems con opciones de respuesta tipo Likert	Potencial humano	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, y 25	Ordinal
			Diseño organizacional	8, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 20	
			Cultura organizacional	21, 22, 23, 24, 26, 27 y 28	

### Matriz de operacionalización de desempeño laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA
<b>Desempeño laboral</b>	El desempeño laboral se refiere a todas las acciones que presente a un sujeto en función a la consecución de un logro o una meta establecida dentro de su ambiente laboral. (Montoya, 2016).	El desempeño laboral se pudo medir a través del Cuestionario de desempeño laboral conformado por 21 ítems con opciones de respuesta Likert.	Organización	19, 20 y 21	Ordinal
			Orientación de resultados	1, 2 y 3	
			Relaciones interpersonales	9,10 y 11	
			Trabajo en equipo	16,17 y 18	
			Iniciativa	12, 13, 14, y 15	
			Calidad	4, 5, 6, 7 y 8	

## **4.6. Población – muestra**

### 4.6.1. Población

La población para el presente trabajo de investigación estuvo conformada por 69 profesionales de salud, cuyas edades oscilan entre 24 años a 60 años entre varones y mujeres, que provienen de Lima norte (13%), sur (10,1%), centro (33,3%), este (37,7%), Callao (2,9%) y provincia (2,9%). Entre las personas que forman parte del estudio, se encuentran los siguientes: médicos, enfermeras, técnicos, personal de limpieza, de ambos sexos, que laboran en el centro quirúrgico que desearon participar en el estudio. La población constituye el conjunto de unidades o individuos sobre la cual se desarrolla la investigación (Vara, 2010).

### 4.6.2 Muestra

En el presente estudio la muestra estuvo constituida por 69 profesionales de salud, cuyas edades oscilan entre 24 años a 60 años entre varones y mujeres. Tamayo y Tamayo, (1997), afirma que la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población para estudiar un fenómeno estadístico.

### 4.6.3 Muestreo

El muestreo en la presente investigación realizada fue censal, es decir se consideró la totalidad de la población. Ramírez (2012) establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

## **4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### 4.7.1. Técnica de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos que se aplicaron fueron las siguientes:

- La observación
- La encuesta
- Las técnicas psicométricas

**La encuesta**, Carrasco en el 2008, la define como “una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis” (p.314).

**La observación:** “es el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” Hernández, Fernández y Baptista (2014).

**Técnica psicométrica**, a través de la aplicación de cuestionarios psicológicos que evaluaron las dos variables en estudio.

#### 4.7.2. Instrumentos

Ficha técnica de la variable 1

## **Nombre. Cuestionario de clima organizacional EDCO MINSA**

**Autor** : Ministerio de salud  
**Año** : 2011  
**Escala** : tipo Likert del 1 al 4  
**Estructuración** : 3 dimensiones y 28 ítems  
**Administración** : Individual y colectivo  
**Aplicación** : Trabajadores de la salud  
**Calificación** : Manual  
**Duración** : aproximadamente en un promedio de 10 a 15 minutos.

**Descripción del instrumento:** Respecto al instrumento cuestionario de clima organizacional EDCO-MINSA está conformado por 3 dimensiones y 28 ítems, las dimensiones de este instrumento son: potencial humano (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11 y 25), diseño organizacional (8,9, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 20) y cultura organizacional (21, 22, 23, 24, 26, 27 y 28). En relación con la calificación es de la siguiente manera: 1=nunca, 2= a veces, 3= frecuentemente y 4= siempre. En cuanto a los baremos y categorías se detalla de la siguiente forma: escala general (28-55 corresponde a la categoría no saludable, 56-83 corresponde la categoría por mejorar y 84-112 corresponde a la categoría saludable) y por sus dimensiones, potencial humano (10-19 no saludable, 20-29 por mejorar,30-40 saludable), diseño organizacional (11-21 no saludable, 22-32 por mejorar y 30-40 saludable) y cultura organizacional (7-13 no saludable, 14-21 por mejorar y 22-28 saludable). La prueba no presenta ítems inversos.

### **Consigna de aplicación**

- Lea detenidamente cada enunciado
- No hay respuesta buena ni mala
- Solo marque una casilla la que vaya en funciona a sus preferencias.

## **Propiedades psicométricas originales del instrumento**

Para efectos de la investigación y fines prácticos se eligió el instrumento cuestionario estudio para medir el clima organizacional EDCO-MINSA 2011, recientemente aplicado por Cerrón en su investigación realizada el año 2017 que cuenta con la validez y confiabilidad necesaria, para la validez uso la técnica de juicio de expertos, dichos resultados pasaron por el análisis de prueba binomial en el programa SPSS con una significancia  $p=0.000$  y Alfa  $\alpha = 0.05$  (valor crítico), en donde  $p < .05$  por lo tanto se aprobó la validez del instrumento, con lo que se muestra que los expertos a prueban por completo los 28 ítems del cuestionario. Para la fiabilidad del instrumento Cerrón aplicó el instrumento a un grupo piloto de 20 trabajadores que no formaron parte de la muestra, dichos resultados pasaron por el análisis Alfa de Cron Bach en el programa SPSS con un coeficiente de 0.970, lo cual indica que el instrumento fue confiable.

## **Propiedades psicométricas del piloto**

Para efectos de la presente investigación, se realizó un estudio piloto con 15 participantes, con cuyos resultados se obtuvo lo siguiente:

### **Validez**

La validez se desarrolló a nivel de contenido, contando con la técnica de juicio de expertos. En tal sentido, 3 expertos evaluaron la coherencia, claridad y pertinencia del instrumento. En la tabla 2 se logra visualizar el dictamen final de los 3 expertos. Para conocer los certificados de validación por cada experto, ver el anexo 4.

## Tabla 2

Validación de variable: clima organizacional

Variable	N°	Nombres y apellidos	Dictamen
1.		Giuliana Vásquez Varas	Suficiencia Clima organizacional
2.		Luis Montenegro Camacho	Suficiencia
3.		Carlos Vicente Huapaya	Suficiencia

Nota. Elaboración propia

### **Confiabilidad**

La consistencia interna del instrumento fue analizada por medio del coeficiente Omega de McDonald's, dando un resultado de .838, con lo cual se demuestra que el instrumento es confiable a la hora de medir la variable clima organizacional (Espinoza, 2014).

## **Instrumento 2**

### **Ficha técnica de la variable 2. Desempeño laboral.**

#### **Nombre. Cuestionario para medir desempeño laboral**

**Autor** : Montoya Meza, Daniel Alfredo (2016)

**Procedencia** : Perú-(2016)

**Administración** : Individual y colectiva

**Tiempo** : 10 a 15 minutos

**Puntuación** : Calificación manual

**Estructuración** : 21 ítems y 6 dimensiones

**Aplicación** : Adultos

**Descripción del instrumento:** la prueba de desempeño laboral fue elaborada en Perú por Daniel Montoya Meza en el año 2016. Respecto a la estructura del instrumento está conformado por 6 dimensiones las cuales son: orientación de resultados (1, 2 y 3), calidad (4, 5, 6, 7 y 8), relaciones interpersonales (9, 10 y 11), iniciativa 12, 13, 14, y 15) trabajo en equipo (16,17 y 18) y organización (19,20, y 21). En cuanto al nivel de medición es ordinal en escala Likert. Respecto a la calificación se diseñó de la siguiente manera 1= muy bajo, 2= bajo = 3 moderado, 4= alto y 5 muy alto. En cuanto a los baremos y categorías propuestas se estableció el puntaje general de 21 – 48 corresponde un nivel bajo, de 49 a 76 corresponde un nivel medio y de 77-105. Asimismo, la dimensión orientación es de 3-6 corresponde al nivel bajo, de 7-10 corresponde nivel medio y de 11-15 al nivel alto, en la dimensión calidad de 5-11 nivel bajo, de 12-18 nivel medio y de 19-25 nivel alto , en cuanto a la dimensión relaciones interpersonales, trabajo en equipo y organización presentan las siguientes categorías de 3- 6 nivel bajo, de 7-10 nivel medio y de 11 – 15 nivel alto; por otro lado la dimensión iniciativa presenta de 4-9 nivel bajo, 10 a 15 nivel medio y de 16-20 nivel alto.

### **Consigna de aplicación**

- Lea detenidamente cada enunciado
- No hay respuesta buena ni mala
- Solo marque una casilla la que vaya en función a sus preferencias.

### **Propiedades psicométricas originales**

Respecto a los atributos psicométricos del instrumento de evaluación original se pudo realizar la validez de constructo, para ello se aplicó el análisis factorial el cual permitió establecer las 6

dimensiones; así mismo se obtuvo el índice de homogeneidad para poder realizar la evaluación de cada ítems y así incluirlo dentro del cuestionario, en cuanto a la confiabilidad se aplicó el índice alfa de Cron Bach, en donde el instrumento presento una confiabilidad general superior a .8 el cual se consideró como aceptable y en cuanto a las dimensiones los puntajes oscilaron entre .72 a .85, los cuales son considerados como aceptables; asimismo se realizó la validez de contenido por medio de la técnica de criterio de jueces, obteniendo un índice de .83.

### **Propiedades psicométricas del piloto**

Para efectos de la presente investigación, se realizó un estudio piloto con 15 participantes, con cuyos resultados se obtuvo lo siguiente:

#### **Validez**

La validez de contenido se realizó a través de la evaluación del instrumento por parte de tres expertos en la materia (Feria et al., 2019). Cada uno de ellos indicó que el instrumento es válido, es decir, que todos los ítems guardan coherencia claridad y pertenencia; tal como se visualiza en la tabla 4. Ver anexo

**Tabla 4**

*Validación de variable: desempeño laboral*

Variable	Nombres y apellidos	Dictamen
Desempeño laboral	Giuliana Vásquez Varas	Suficiencia
	Carmen Roxana Asca Montoya	Suficiencia
	Erica Maricela Varas León	Suficiencia

---

*Nota:* Elaboración propia

## **Confiabilidad**

Confiabilidad: la consistencia interna del instrumento se determinó por el Omega de McDonald's, dado que este coeficiente trabaja bajo el supuesto en que todos los ítems no aportan de igual manera al constructo, es decir, que existen unos más importantes que otros. Este coeficiente resultó ser muy confiable (.912). A continuación, en la tabla 5, se detallan los valores y sus respectivas interpretaciones.

### **Tabla 5**

*Resultados de la consistencia interna a través omega de Mc Donald de la variable desempeño laboral*

---

	Estadístico de confiabilidad	
	N° de predictores	Coficiente Omega de Mc Donald
Orientación de resultados	3	.569
Calidad	5	.737
Relaciones interpersonales	3	.644
Trabajo en equipo	3	.506
Iniciativa	4	.703
Organización	3	.800
Índice general	21	.912

---

*Nota:* Elaboración propia

#### **4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.**

La información de campo fue subida a una base de datos excel con la finalidad de hacer la limpieza de la data. Luego, se pasó al software SPSS versión 26 para desarrollar el procesamiento de datos. En primer lugar, se realizó un análisis descriptivo, con el cual se conocieron las características a nivel univariado con recuentos y porcentajes (Hernández y Mendoza, 2018). En el caso de las variables numéricas como la edad, se categorizó para analizar mejor en grupos de edades. Así también, en el análisis inferencial se desarrolló el análisis de normalidad y de correlación (Hernández et al., 2017). En el primer caso, se aplicó el test de normalidad de Kolmogorov Smirnov para conocer la distribución de las variables y luego se pasó a aplicar el coeficiente de Rho de Spearman, dado que las variables resultaron tener una distribución no normal (Guevara et al., 2020).

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de resultados

Tabla 6

*Descripción de los niveles de la variable clima organizacional*

Niveles	f	%
No saludable	1	1.4
Por mejorar	47	68.1
Saludable	21	30.4
Total	69	100

*Nota. : frecuencia, %: porcentaje*

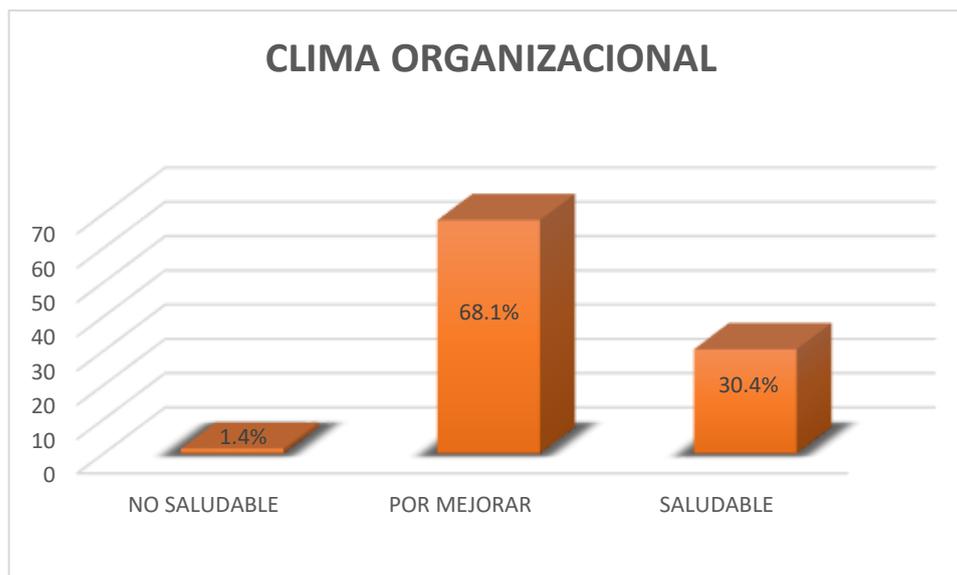
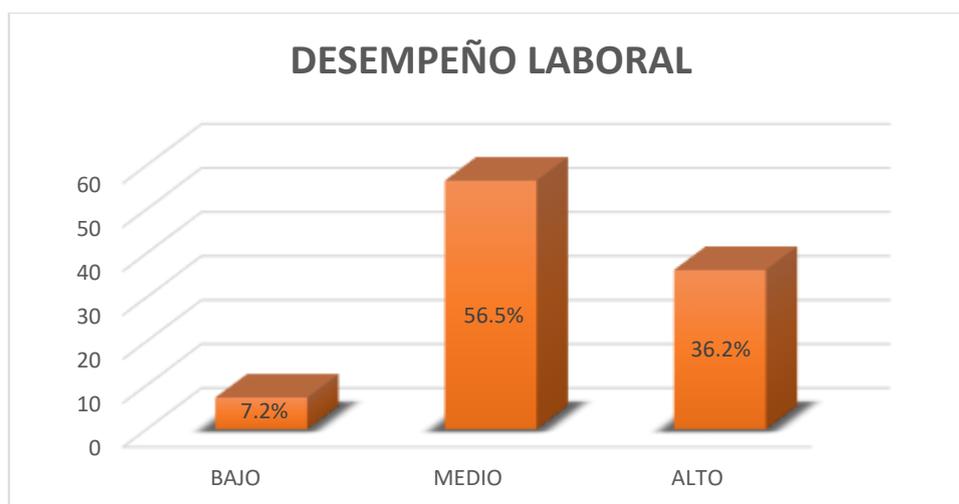


Tabla 07

*Descripción de los niveles de la variable desempeño laboral*

Niveles	f	%
Bajo	5	7.2
Medio	39	56.5
Alto	25	36.2
Total	69	100

*Nota. f: frecuencia, %: porcentaje*



## 5.2 Interpretación de los resultados

1. En la tabla 6, se observa que el 30.4% de la muestra presenta un nivel no saludable, en tanto 47 colaboradores que representan el 68.1% se ubica en el nivel por mejorar y por último, el 30.4 % de la muestra que equivale a 21 trabajadores presenta un nivel saludable de clima organizacional.
2. En la tabla 7 se muestra que el nivel “alto” alcanza el 36.2%, del total de la muestra, mientras que la mayoría representado por el 56.5% presenta un nivel medio y finalmente, solo un 7.2% equivalente a 5 trabajadores se ubica en un nivel bajo en desempeño laboral.

## VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis inferencial

A continuación, se presentan los resultados de la prueba de normalidad para las variables de estudio

*Tabla 08*

*Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov*

Variable	Estadístico	n	p
Desempeño laboral	.143	69	.001
Orientación de resultados	.083	69	.200
Calidad	.012	69	.009
Relaciones Inter	.096	69	.193
Trabajo en equipo	.101	69	.077
Iniciativa	.078	69	.200
Organización	.128	69	.007
Clima organizacional	.149	69	.001
Potencial humano	.143	150	.001
Diseño organizacional	.112	150	.032
Cultura organizacional	.138	150	.002

*Nota. n: muestra p: Significancia*

En la tabla 8 se observan los estadísticos de Kolmogorov-Smirnov y los niveles de significancia para ambas variables y dimensiones. En el caso de la variable clima organizacional y sus dimensiones se observa que el grado de significancia es menor a .05 (p-valor = .002), por lo cual presenta una distribución no normal. Asimismo, en el caso de la variable desempeño laboral, se visualiza que el grado de significancia es menor al .05 (p-valor = .001), con lo cual obtiene una distribución no normal; por consiguiente, se empleara estadística no paramétrica. El estadístico de correlación que se utilizó fue el Rho de Spearman, dado que ambas variables presentaron una distribución no normal.

### **Prueba de hipótesis general**

H<sub>0</sub>: No existe correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de asistencia del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

H<sub>1</sub>: Sí, existe correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral están correlacionados en el personal de asistencia del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Nivel de significancia: 5% (.05)

Nivel de confianza: 95%

Regla de decisión:

Si el p-valor < .05 entonces, se rechaza H<sub>0</sub>

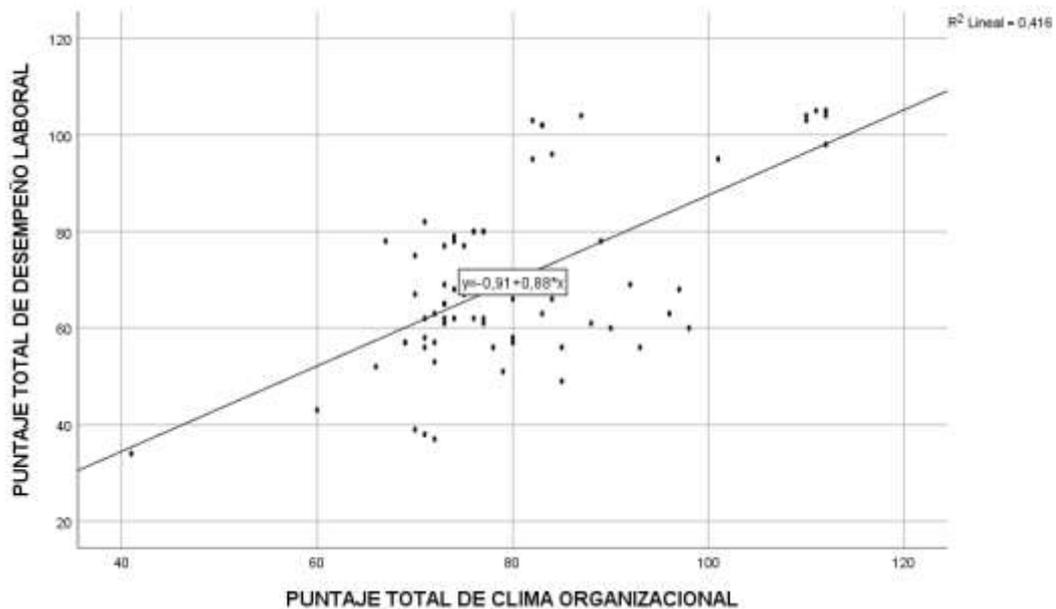
Si el p-valor > .05 entonces, se acepta la H<sub>0</sub>

**Tabla 09**

*Correlación clima organizacional y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral	
		Coefficiente de correlación	.498**
Rho de Spearman	Clima organizacional	Sig. (bilateral)	.000
		N	69

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



En la tabla 9, se visualiza que el nivel de significancia es menor al punto crítico .05 (p-valor = .000). Con ello se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, observando el coeficiente Rho de Spearman, se conoce que la correlación es de intensidad moderada y positiva (Rho = .498 y p-valor = .000).

### **Prueba de hipótesis específica 1**

H<sub>0</sub>: No existe correlación entre el potencial humano y el desempeño laboral en el personal de asistencia del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

H<sub>1</sub>: Sí, existe correlación entre el potencial humano y el desempeño laboral en el personal de asistencia del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Nivel de significancia: 5% (0,05)

Nivel de confianza: 95%

Regla de decisión:

Si el p-valor < .05 entonces, se rechaza H<sub>0</sub>

Si el p-valor > .05 entonces, se acepta la H<sub>0</sub>

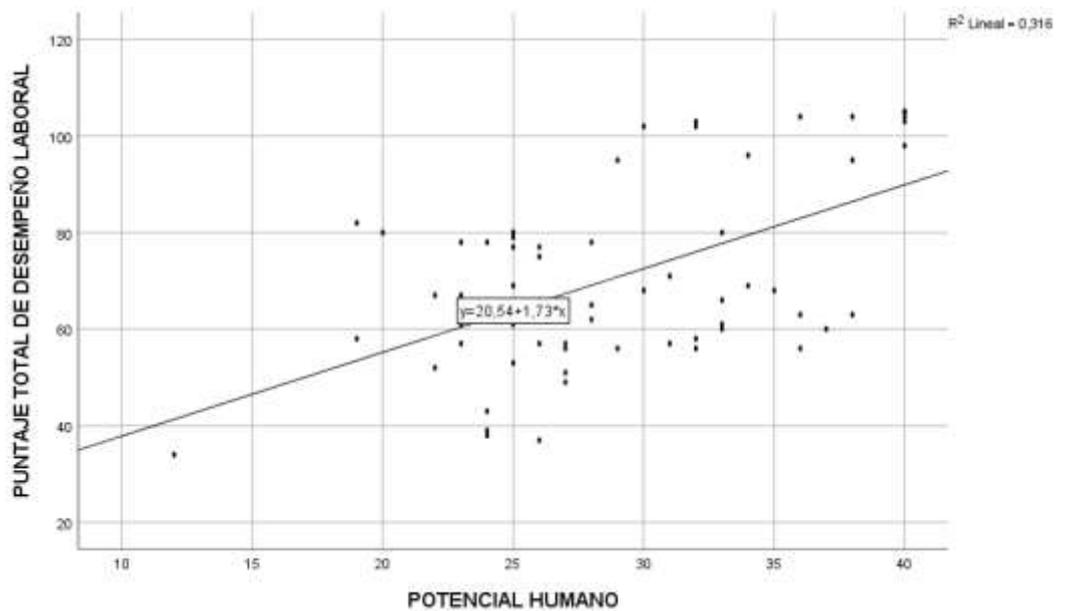
El estadístico de correlación que se utilizó fue el Rho de Spearman, dado que ambas variables presentaron una distribución no normal.

**Tabla 10**

*Correlación potencial humano y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral	
		Coefficiente de correlación	.408**
Rho de Spearman	Potencial humano	Sig. (bilateral)	.000
		N	69

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



En la tabla 10, se visualiza que el nivel de significancia es menor al punto crítico .05 (p-valor = .000). Con ello, se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, el Rho de Spearman nos informa que la correlación es moderada y positiva (Rho = .408 y p-valor = .000).

## **Prueba de hipótesis específica 2**

H<sub>0</sub>: No existe correlación entre el diseño organizacional y el desempeño laboral en el personal de asistencia del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

H<sub>1</sub>: Sí, existe correlación entre el diseño organizacional y el desempeño laboral en el personal de asistencia del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Nivel de significancia: 5% (.05)

Nivel de confianza: 95%

Regla de decisión:

Si el p-valor < .05 entonces, se rechaza H<sub>0</sub>

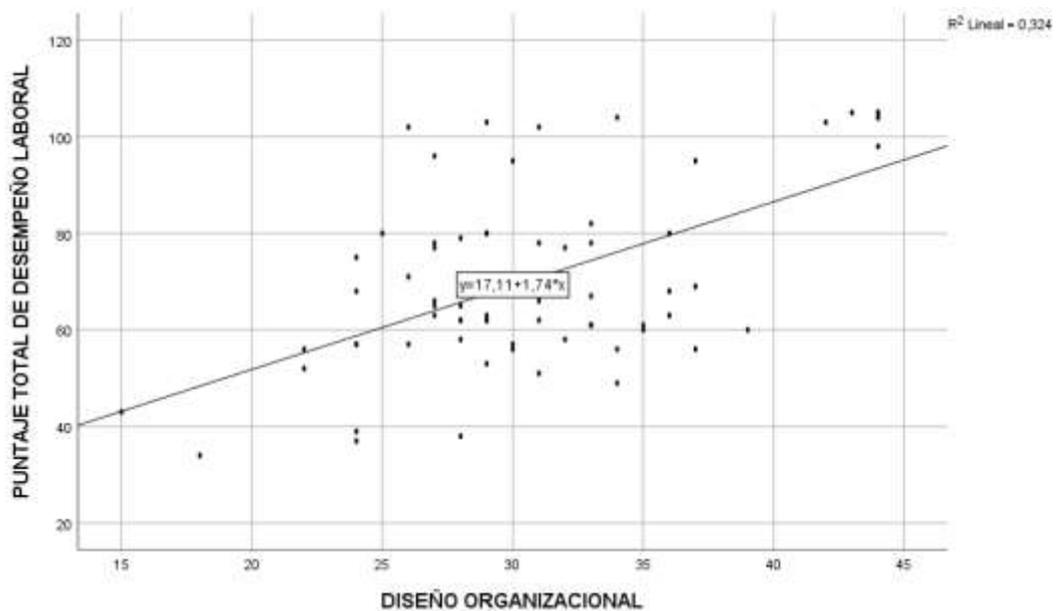
Si el p-valor > .05 entonces, se acepta la H<sub>0</sub>

**Tabla 11**

*Correlación diseño organizacional y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral	
		Coefficiente de correlación	.407**
Rho de Spearman	Diseño organizacional	Sig. (bilateral)	.000
		N	69

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



En la tabla 11, se visualiza que el nivel de significancia es menor al punto crítico .05 (p-valor = .00). Con ello, se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, el Rho de Spearman nos informa que la correlación es moderada y positiva (Rho = .407 y p-valor = .000).

### **Prueba de hipótesis específica 3**

$H_0$ : No existe correlación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el personal de asistencia del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

$H_1$ : Sí, existe correlación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral no están correlacionados en el personal de asistencia del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Nivel de significancia: 5% (.05)

Nivel de confianza: 95%

Regla de decisión:

Si el p-valor < .05 entonces, se rechaza  $H_0$

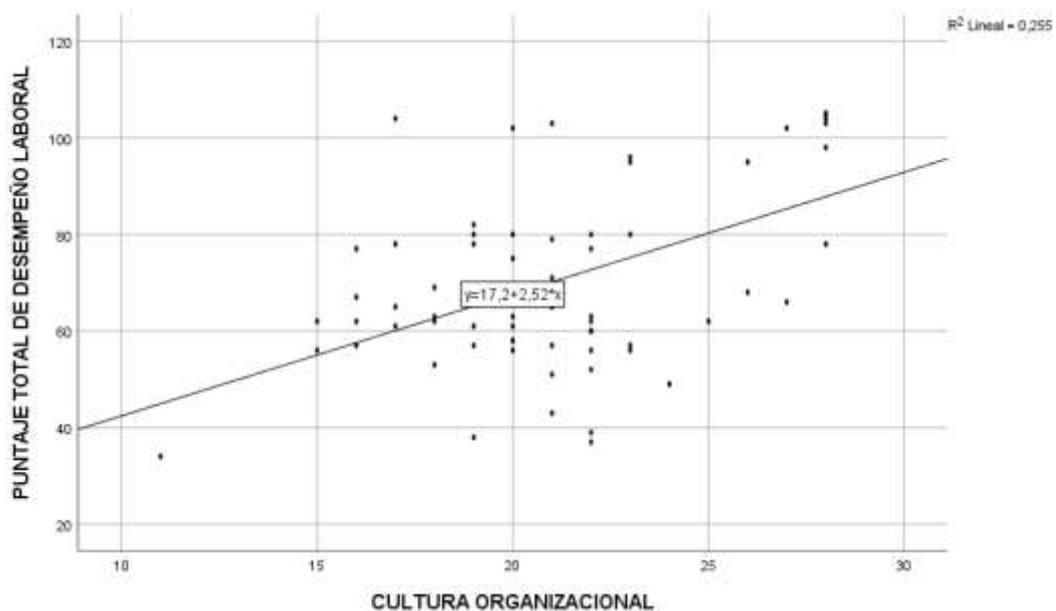
Si el p-valor > .05 entonces, se acepta la  $H_0$

**Tabla 12**

*Correlación cultura organizacional y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	.336**
		Sig. (bilateral)	.005
		N	69

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



En la tabla 12, se visualiza que el nivel de significancia es menor al punto crítico .05 (p-valor = .005). Con ello, se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, el Rho de Spearman nos informa que la correlación es de intensidad baja y positiva (Rho = .336 y p-valor = .005).

## VII. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 7.1 Comparación de los resultados

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal asistencial de centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue, por lo cual se planteó la hipótesis de trabajo que sostiene que el clima organizacional y el desempeño laboral sí están relacionados de forma significativa. En virtud de ello, se formularon los objetivos específicos que buscaron identificar los niveles de clima laboral, identificar los niveles de desempeño laboral, determinar la relación entre el potencial humano y el desempeño laboral, determinar el diseño organizacional y el desempeño laboral y, determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral.

Respecto al objetivo general, que consistió en determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal asistencial de centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue, se planteó como hipótesis de trabajo que, sí existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de asistencia del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue. En la prueba de hipótesis se halló que ambas variables están correlacionadas de forma positiva con una intensidad moderada y estadísticamente significativa. Resultados que se asemejan con la investigación de Brito-Carrillo et al. (2020) quienes determinaron la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Los investigadores evidenciaron que ambas variables están relacionadas y que dependen de la motivación, control, toma de decisiones y liderazgo de los mandos. Asimismo, Lumbreras-Guzmán et al. (2019) encontraron que los profesionales de salud que presenten una buena calidad de vida laboral aumentan

en un 69% de probabilidad de tener un adecuado desempeño organizacional. Toda la evidencia encontrada corrobora que la existencia un clima adecuado en una organización, permite comodidad y seguridad en los colaboradores, lo cual hace que los trabajadores se sienten más motivados para desarrollar sus quehaceres que desempeñan dentro de una organización. Es decir, que el contexto del ambiente laboral se produce al mismo tiempo que el performance del colaborador. Con ello, se comprueba que los ambientes en donde se desarrolla una actividad influyen sobre el rendimiento y desempeño de los trabajadores, teniendo como enlace a la motivación, liderazgos de los jefes, control y toma de decisiones, lo cual se deduce y construye a partir de la teoría de Chiavenato (2001).

Respecto a lo específico con relación a la primera hipótesis que responde al objetivo específico 1, la variable clima organizacional presentó un nivel saludable (30.4%), por mejorar (68.1%) y el nivel no saludable (1.4%), con ello se evidencia que el hospital objeto de estudio presenta un clima organizacional por mejorar que se refleja en la interacción entre el personal de salud. Con ello, se identifica que los ambientes cambiantes y complejos suelen tener perspectivas distintas en cómo encaminar o gestionar el trabajo, por lo cual el ambiente o clima laboral se ve afectado (Yu y Ko, 2017). En virtud de ello, los integrantes del grupo trabajan por construir una mejor relación y con ello generar dinámicas flexibles para sostener un ambiente idóneo de trabajo (Aiken, 2002).

En cuanto a la hipótesis específica 2, que responde al objetivo específico 2, en el caso de la variable desempeño laboral, alcanzó un nivel medio (56.5%), seguido del nivel alto (36.2%) y un nivel bajo (7.2%); con lo cual se vislumbra que el lugar donde se desarrolla el estudio genera una motivación para el buen desempeño del personal de salud, de modo que se demuestra que los espacios laborales con una buena infraestructura, sujeta a normas y actividades determinadas genera en el trabajador un compromiso y gusto por lo

que hace (Matos y Rodríguez, 2019). En términos de Rojas (2019), se alcanza un buen desempeño cuando al interior de la organización existen aspectos como el espacio, el liderazgo, las normas claras y el salario percibido por parte de la administración de la organización, las mismas que generan una motivación alrededor del colaborador.

Respecto a la hipótesis específica 3, que responde al objetivo específico 3, que consistió en determinar la relación entre el potencial humano y el desempeño laboral en el personal de asistencia del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue se planteó la hipótesis de que el potencial humano y el desempeño laboral están relacionados. Producto de la prueba de hipótesis se obtuvo que ambos están correlacionados de forma positiva, moderada y estadísticamente significativa. Resultados que coinciden con el estudio de Olivera (2022) quien encontró que el desempeño laboral está relacionado con la satisfacción laboral que experimenta el personal de salud de un hospital de Chiclayo. También, Pineda (2021) evidenció que el desempeño está relacionado con la satisfacción laboral de forma positiva. Estas evidencias comprueban que las fortalezas del recurso humano se presentan al mismo tiempo que el desempeño de estos es óptimo. Es decir, que mientras haya un buen desempeño de los trabajadores que conforman la institución, el potencial humano se verá fortalecido y podrá desarrollarse con mayor potencialidad, de ahí que autores como Bohórquez (2020) recalquen la importancia del potencial del recurso humano para cumplir con los objetivos de la institución, de modo tal que fortalecer el potencial humano debe de ser una tarea principal en toda organización o institución laboral.

En cuanto a la hipótesis específica 4 que responde al objetivo específico 4, el mismo que planteó determinar la relación entre el diseño organizacional y el desempeño laboral, para lo cual se propuso la hipótesis de que el diseño organizacional y el desempeño laboral están relacionados. Producto del análisis de datos se obtuvo que el diseño organizacional y el desempeño laboral están

correlacionados de manera positiva y moderada. Resultado que coincide con la investigación de Sánchez (2020) encontró que el compromiso organizacional está relacionado con el clima laboral de manera positiva. Además, Delgado et al. (2020) en su investigación encontraron que las experiencias de estrés experimentadas por los trabajadores de la salud se relacionan de forma negativa con el desempeño que presentaban en sus trabajos. De otro lado, el trabajo de Olivera (2022) encontró que la satisfacción que muestra el personal de salud dentro de un hospital se debe al buen desempeño que muestran ellos durante su rendimiento en el trabajo. Estas evidencias permiten comprobar que la forma en cómo se estructura una organización se asocia con el compromiso que tienen sus colaboradores dentro de la estructura de la organización, lo cual se ve reflejado en el clima laboral y el desempeño que muestra el personal de enfermería dentro de la organización. Vale decir, que el proceso en cómo se concibe y estructura una organización institucional conlleva a que los colaboradores presenten un buen desempeño en sus trabajos. De tal forma que cómo se diseñe una organización tendrá su correlato, tanto positivo como negativo, sobre el performance de los trabajadores.

En cuanto a la hipótesis específica 5, que responde al objetivo específico 5, que consistió en determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, se formuló la hipótesis que la cultura organizacional y el desempeño laboral están relacionados. En virtud de ello, se hizo un análisis de prueba de hipótesis en la cual se obtuvo que la cultura organizacional y el desempeño laboral están correlacionados de forma positiva y significativa. Resultados que coinciden con la investigación de Chinga y Terrazas (2017) quienes, en su estudio determinaron que la cultura organizacional está relacionada de forma significativa con el desempeño laboral. Además, el estudio de Carpio (2022) encontró que el clima organizacional, respecto a su expresión y concepción, es decir, su cultura permite que los trabajadores se predispongan

mejor en desarrollar un buen trabajo en el puesto que ocupan. Las evidencias permiten comprobar que la cultura organizacional está ligada con el control de las emociones que tienen las personas en su trabajo. Además, que esto afecta directamente al desempeño que el personal experimenta en su centro de trabajo, de tal forma que, de acuerdo con Samanamud y Sánchez (2018), las habilidades de los trabajadores permiten que la cultura organizacional pueda beneficiar en el rendimiento, tal como lo sostiene la propuesta de Quintana y Tarqui (2020), las mismas que permiten comprender que las capacidades del trabajador juegan una función importante cuando se trata de cambiar la cultura de la organización, puesto que esta puede incluso ser modificada durante el proceso.

El estudio tiene limitaciones en cuanto a la población, en virtud de que se ha tomado solo a un grupo limitado de profesionales de la salud, con el cual no se podría inferir sus resultados en toda la organización del hospital. Además, otra de las limitaciones se ubicó en los aspectos metodológicos, dado que un estudio puramente cuantitativo no permite comprender aspectos de las variables que no se pueden colocar dentro de la rigurosidad de la medición.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

1. Se determinó que el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal asistencial del centro quirúrgico del Hospital Nacional Hipólito Unanue están relacionados de forma positiva y significativa ( $Rho = .498$  y  $p\text{-valor} = .000$ ), con lo cual se comprueba que un clima organizacional bueno conlleva a un mejor desempeño de los trabajadores en su entorno laboral.
2. Se identificó que el nivel del clima organizacional es saludable en un (30.4 %), por mejorar (68.1%) y un nivel no saludable (1.4%).
3. Se determinó que, el nivel del desempeño laboral es alto solo en un (36.2%), en un nivel medio (56.5%) y un nivel bajo (7.2%).
4. Se determinó que, el potencial humano está relacionado con el desempeño laboral de forma positiva y significativa ( $Rho = .408$ , y  $p\text{-valor} = .000$ ). Con lo cual se comprobó que un buen potencial humano en una organización, permite que los trabajadores desarrollen un mejor desempeño en sus labores que realizan a diario.
5. Se determinó que el diseño organizacional y el desempeño laboral están relacionados de forma positiva y significativa ( $Rho = .407$  y  $p\text{-valor} = .000$ ). Con ello se comprueba que cuando se tiene una organización bien diseñada de forma estructurada, los trabajadores de la organización presentan un mejor desempeño.
6. Se determinó que la cultura organizacional y el desempeño laboral están relacionadas de forma positiva y significativa ( $Rho = .336$  y  $p\text{-valor} = .005$ ). Con ello se comprueba, que la cultura organizacional es importante para que se genere un buen ambiente laboral, la cual se traduce en un buen desempeño en el trabajo.

## **Recomendaciones**

1. Se recomienda que las autoridades del Hospital Nacional Hipólito Unanue trabajen en generar espacios y horarios más accesibles para los trabajadores, dado que la intensidad del estrés genera mucha tensión en los trabajadores, lo cual puede perjudicar en el desempeño laboral.
2. Se recomienda al área de recursos humanos del Hospital que trabajen en reforzar a su potencial humano con capacitaciones y fortalecimiento de habilidades blandas, dado que, si no se cuenta con un buen recurso humano, el clima laboral podría verse perjudicada, situación que tendría una relación con la disminución del desempeño laboral.
3. Se recomienda al personal de planificación organizacional del hospital, en trabajar sobre aspectos para generar un buen diseño de la organización del hospital, en beneficio de hacer más ágil el trabajo que desempeñan los trabajadores del hospital.
4. Se recomienda a las autoridades del hospital para que se trabaje más en generar una buena cultura de la organización, esto se puede lograr con iniciativas de contenido psicológico, para que entre los trabajadores exista mayor afinidad y entrega por su trabajo.
5. Para futuros estudios que se desarrollen sobre la temática, se recomienda que puedan contemplar estudios mixtos, dado que estos podrán analizar aspectos no alcanzados en un estudio cuantitativo, tales como comprender categorías no cuantificables del desempeño laboral y del clima laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adei, D., Acquah Mensah, A., Agyemang-Duah, W. y KanKam, KK (2021). Costo económico de las lesiones y enfermedades ocupacionales entre los soldadores informales en Ghana. *Medicina convincente*, 8 (1), 1876338. <https://doi.org/10.1080/2331205X.2021.1876338>

Aceituno, C. (2020). *Trucos y secretos de la praxis cuantitativa*. Primera edición. Editado por el mismo autor. ISBN: 978-612-00-5601-1.

Aiken, L., Clarke, S., Sloane, D. (2002). Hospital staffing, organizational support and quality of care: cross-national findings. *International Journal for Quality in Health Care*, 50(5), 87-94.

Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Ediciones el Pasillo. 7ma edición. ISBN: 980-07-8529-9.

Arteaga N. (2020). Clima organizacional según dimensiones en enfermeras de emergencia en el Hospital Regional Docente de Trujillo. *SCIÉENDO*; 23(3):133-42. DOI: <https://doi.org/10.17268/sciendo.018>

Baena (2017). *Metodología de la investigación* (3a. ed.) Grupo Editorial Patria.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Tercera edición. Editorial Pearson. ISBN: 978-958-699-128-5.

Bohórquez E, Pérez M, Caiche W, Benavides A. (2020). La motivación y el

desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*; 12 (3): [aprox. 11p]. Available from:[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S221836202020000300385&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202020000300385&lng=es&tlng=es).

Caballero, K. (2002). El concepto de “Satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 6(1-2), 1-10.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56751267012>

Carpio, T. (2022). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal del centro de salud CLAS Santiago, Ica – 2021. Tesis de licenciatura en Psicología. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89447>

Castillo, C. y Reyes, B. (2015). Guía metodológica de proyectos de investigación social. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. ISBN: 978-9942-8548-5-8.

Chiang, M.M., Heredia, S.A. & Santamaría, E.J. (2017) Clima organizacional y salud psicológica: una dualidad organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(1), 63-76.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5826333>

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: Mcgraw-Hill. Recuperado de <https://www.buscalibre.pe/libro-comportamiento-organizacional/9781456256616/p/4859994>

Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Libro quinta edición – noviembre de 1999 – editorial mc Graw Hill. 32  
<https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES->

08/UNIDADESAPRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos (%20lect%202) %20CHIAVENATO.pdf

Chinga, L. y Terrazas, S. (2017). Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red de SALUD “Leonor Saavedra – Villa San Luis” 2014. Tesis de maestría en Gestión de los servicios de la salud. Universidad Cesar Vallejo.

Córdova, J. (2020). Clima organizacional, factores psicosociales y nivel de estrés laboral en enfermeras - Hospital Víctor Lazarte Echegaray. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15590>

Córdova, I. (2018). Instrumentos de investigación. Editorial San Marcos. <https://bit.ly/31CnR2F>

Deadrick, D. y Gardner, G. (1999). Performance Distributions: Measuring Employee Performance Using Total Quality Management Principles. *Journal of Quality Management*, 4(2), 225–241. [https://doi.org/10.1016/S1084-8568\(99\)00014-0](https://doi.org/10.1016/S1084-8568(99)00014-0)

Delgado, I. (2016). Análisis de la gestión por procesos basados en perfil por competencias de la dirección de gestión administrativa servicios básicos y mantenimiento del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Rioverde. [Tesis de maestría en Administración de Empresas Mención Planeación]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/678?mode=full>

Delgado, S.; Calvanapón, F. y Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, vol. 14, núm. 2. DOI: <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

Espinoza, C. (2014). Metodología de investigación tecnológica, pensando en sistemas. Segunda edición. Editado por el mismo autor. ISBN: 978-612-00-1667-1.

Feria, H., Blanco, M. y Valledor, R. (2019). La dimensión metodológica del diseño de la investigación científica. Editorial Académica Universitaria (Edacun). ISBN: 978-959-7225-39-3.

Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral. UAI. <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>

García P. et. al (2020). Estrés laboral en enfermeras de un Hospital Público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia Covid-19. Revista de Salud Pública. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/31332>

Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). Recimundo VOL. 4 N° 3. Págs. 163-173. ISSN: 2588-073X. DOI: 10.26820/recimundo/4. (3). julio.2020.163-173.

Grant, A., Fried, Y. y Juillerant, T. (2010). Work matters: Job design in classic and contemporary perspectives'. APA Hanbook of Industrial and Organizational Psychology, 417-453. <https://doi.org/10.1037/12169-013>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill Education. ISBN: 978-1-4562-2396-0.

Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C. y Cuevas, A. (2017). Fundamentos de investigación. Mc Graw Hill Education. ISBN: 978-

607-15-1395-3.

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza C. (2018). Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education. ISBN: 978-1-4562-6096-5.

Jiménez Bonilla, D. M., & Jiménez Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo / Working environment and its impact on worker satisfaction of a mass consumer products company. CIENCIA UNEMI, 9(18), 26-34. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss18.2016pp26-34p>

Kahya, E. (2009). The effects of job performance on effectiveness. International Journal of Industrial Ergonomics, 39(1), 96-104. <https://doi.org/10.1016/j.ergon.2008.06.006>

Kinzl, J.F.et al. (2005). Influence of working conditions on job satisfaction in anaesthetists. British Journal of Anaesthesia, 94(2), 211-215.

Lane, K. et. al. (2010). Un estudio sobre la satisfacción laboral del personal docente de enfermería en los colegios comunitarios de Florida. Enseñanza y aprendizaje en enfermería, 5(1), 16-26.

Lin Y, et, al. (2020). Anxiety and work stress among newly employed nurses during the first year of a residency programme: A longitudinal study. Journal of Nursing Management;28(7):1598-606. DOI: <https://doi.org/10.1111/jonm.13114>

LiLin, W. (2018). Factors Affecting the Job Performance of Employees at Work Place in the Higher Education Sector of China. Internacional Journal of Scientific and Research Publications, 8(1), 219-223.

<http://www.ijsrp.org/research-paper-0118.php?rp=P737135>

López-Roldán, P. & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Revista de Educación y Derecho núm. 17 abril y septiembre.

Lumbreras-Guzmán, M., et al. (2019). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva. Salud Pública De México, 62(1, ene-feb), 87-95. <https://doi.org/10.21149/10247>

Martinez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: Instrumento para la evaluación. Revista de Comunicación y Salud, 10(2). <http://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212/182>.

Matos, W., y Rodríguez, J. (2019). Clima organizacional y desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40879>

Ministerio de Salud. (2018). Lineamientos de política sectorial en salud mental. SINCO Diseño E.I.R.L. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4629.pdf>

Montoya, D. (2016) Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicio turístico caso pts. Perú [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú].

Motowildo, S. y Van Scotter, J. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. 10.1037/0021-

56 9010.79.4.475. Journal of Applied Psychology, 79(4), 475–480.  
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.4.475>

Ng, W. y Feldman, D. (2009). How broadly does education contribute to job performance? *Personnel psychology*, 62(1), 89-134. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2008.01130.x>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez A. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U. 4ta edición. ISBN 978-958-762-188-4.

Ojeda Reyes, R., Podestá Gavilano, L., & Ruiz Arias, R. (2021). Clima organizacional y cultura de seguridad de enfermería en un Instituto de Salud Materno Perinatal. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(2). Recuperado de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3596>

Olivera, B. (2022). Nivel de Satisfacción y Desempeño laboral en cirujanos dentistas de consultorios particulares de Chiclayo. Tesis de maestría en Gestión de Servicio de salud. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.

Parvin, M., Kabir, N. (2011). Factors affecting employee job satisfaction of pharmaceutical sector. *Australian Journal of Business and Management Research*, 1, 113-123.

Pinedo, E. (2021). Clima laboral y desempeño laboral del personal de salud de la Red Conchucos Sur- Huari, 2021. Tesis de maestría en Gestión de los servicios de la salud. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú.

Petterson, I. (1998). Estresores psicológicos y bienestar en trabajadores de la salud: el impacto de un programa de intervención. *Ciencias*

Sociales y Medicina, 47(11), 1763–72.

Quintana D, Tarqui C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Arca Med (Manizales) [revista en Internet]; 20 (1): [aprox. 12p]. Available from: <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372/5400>.

Robbins, Stephen P. y Jugde Timothy A. (2013). Comportamiento Organizacional (10a 5ed.) 712. Prentice Hall, Copyright. [http://chamilo.cut.edu.mx:8080/chamilo/courses/PSICOLOGIAORGANIZACIONALORIENTE2019/document/Comportamiento\\_Organizacional\\_15ediRobbins.pdf](http://chamilo.cut.edu.mx:8080/chamilo/courses/PSICOLOGIAORGANIZACIONALORIENTE2019/document/Comportamiento_Organizacional_15ediRobbins.pdf)

Rojas, S. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud de un hospital de Pasco. Revista Peruana de Ciencias de la Salud, 1, 179-184. <https://doi.org/10.37711/rpcs.2019.1.4.28>

Samanamud, M., y Sánchez, C. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital III EsSalud Chimbote 2018. Universidad César Vallejo. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2086491>

Sánchez, S. (2020). Clima y compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano. Tesis de licenciatura en Administración. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

Segredo, A.; García, A.; López, P.; León, P. y Perdomo; I. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. Rev Cubana Salud Publica; 41 (1): [aprox. 18p]. Available from: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086434662015000100010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662015000100010)

Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa S.A. ISBN 968-18-5872-7.

Tirado-Vides M, Cudris-Torres L, Redondo-Marín M, Jiménez-Ruiz L.

(2020). Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. *Clío América*; 14(27):441-53. DOI: <https://doi.org/10.21676/23897848.3763>

Usucachi, L. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en los profesionales del Servicio de Gineco-Obstetricia en un hospital de EsSalud, Lima 2019. Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43103/Usucachi\\_LLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43103/Usucachi_LLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vara, A. (2010). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima. Manual electrónico disponible en internet: [www.aristidesvara.net](http://www.aristidesvara.net) 451 pp.

Ventura-León, J. y Caycho-Rodríguez, T. (2017). El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, vol. 15, núm. 1, enero-junio, 2017, pp. 625-627 <https://www.redalyc.org/pdf/773/77349627039.pdf>

Yu, S. y Ko, Y. (2017). Communication competency as a mediator in the self-leadership to job performance relationship. *Collegian*; 24 (5): 421-5.

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MÉTODO
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el personal asistencial de centro quirúrgico del hospital nacional Hipólito Unanue?	General	General	Variable 1:	DISEÑO:
	Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en el personal asistencial de centro quirúrgico del hospital nacional Hipólito Unanue.	Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el personal asistencial de centro quirúrgico del hospital nacional Hipólito Unanue.	Clima organizacional ( 28 ítems)	No experimental transversal
	Específicos	Específicos	Dimensiones:	NIVEL:
	1. Existe relación positiva y significativa entre potencial humano y desempeño laboral.	1. Identificar los niveles de clima organizacional	Potencial humano Diseño organizacional Cultura organizacional	Descriptivo correlacional
	2. Existe relación positiva y significativa entre diseño organizacional y desempeño laboral.	2. Identificar los niveles de desempeño laboral	Variable 2: Desempeño laboral (21 ítems)	POBLACIÓN-MUESTRA: Tipo censal
3. Existe relación positiva y significativa entre cultura organizacional y desempeño laboral.	3. Determinar la relación entre potencial humano y desempeño laboral	Dimensiones: Orientación de resultados Calidad Relaciones interpersonales Iniciativa Trabajo en equipo Organización	INSTRUMENTOS: Cuestionario Clima organizacional EDCO-MINSA 2011 Cuestionario de Desempeño laboral	
		4. Determinar la relación entre diseño organizacional y desempeño laboral		
		5. Determinar la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral		

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

#### EDCO-MINSA

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted

Deberá responder marcando con un aspa, en función a la siguiente escala:

1	2	3	4
NUNCA	AVECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE

ITEMS	1	2	3	4
1) La innovación es característica de nuestra organización.				
2) Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
3) Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean considerados.				
4) Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
5) Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				
6) Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				
7) Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.				
8) Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
9) Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
10) La limpieza de los ambientes es adecuada.				
11) En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
12) Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				
13) En mi organización participo en la toma de decisiones.				
14) Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.				

15) Mi salario y beneficios son razonables.				
16) Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.				
17) Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
18) Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
19) Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
20) Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				
21) Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito.				
22) puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito.				
23) Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.				
24) Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				
25) Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.				
26) Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.				
27) Estoy comprometido con mi organización de salud.				
28) Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Autor Montoya (2016)

Estimado colaborador, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Al responder cada uno de los ítems, marque con una X solo una de las alternativas propuestas, la que refleje su opinión. Antes de contestar, se le pide ser honesto en sus respuestas y responder todas las preguntas.

N°	ITEMS		Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto
			1	2	3	4	5
1	Termina su trabajo oportunamente.						
2	Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.						
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo.						
4	No comete errores en el trabajo.						
5	Hace uso racional de los recursos.						
6	No requiere de supervisión frecuente.						
7	Se muestra profesional en el trabajo.						
8	Se muestra respetuoso y amable en el trato.						
9	Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros.						
10	Brinda una adecuada orientación a los clientes.						
11	Evita los conflictos dentro del equipo.						
12	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.						
13	Se muestra asequible al cambio.						
14	Se anticipa a las dificultades.						
15	Tiene gran capacidad para resolver problemas.						
16	Muestra aptitud para integrarse al equipo.						
17	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.						
18	Colabora con los demás para el logro de objetivos.						
19	Planifica sus actividades.						
20	Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos.						
21	Se preocupa por alcanzar las metas.						

### Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición

Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

**Título de la investigación:** “Clima organizacional y desempeño laboral en personal asistencial de centro quirúrgico del hospital nacional Hipólito Unanue”

**Apellidos y nombres del investigador:** León Roncal Nancy Yezet

**Apellidos y nombres del experto:** Asca Montoya Carmen Roxana

**DNI:** 07086789

**Teléfono:** 942867199

**Título/grado:** Psicóloga/Magister en Intervención psicológica e Investigación

**Cargo en la institución en que labora:** Psicóloga

*Validación de la variable clima organizacional de la experta Asca Montoya Carmen Roxana*

Lima, 31, mayo del 2022



Mg. Roxana Asca Montoya  
Psicóloga Clínica y de la Salud  
C.P.P. 4354

Mgtr. Carmen Roxana Asca Montoya

DNI: 07086789

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

La Mgtr. Carmen Roxana Asca Montoya, quien ha tenido a bien de revisar la ficha técnica de Desempeño laboral, instrumento cuestionario para medir el desempeño laboral elaborado por Estefany Pinedo da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

31, mayo del 2022



Mg. Roxana Asca Montoya  
Psicóloga Clínica y de la Salud  
C.P.P. 4354

Mgtr. Carmen Roxana Asca Montoya

DNI: 07086789

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

**Título de la investigación:** “Clima organizacional y desempeño laboral en personal asistencial de centro quirúrgico del hospital nacional Hipólito Unanue”

**Apellidos y nombres del investigador:** León Roncal Nancy Yezet.

**Apellidos y nombres del experto:** Asca Montoya Carmen Roxana

**DNI:** 07086789

**Teléfono:** 942867199

**Título/grado:** Psicóloga/Magister en Intervención psicológica e Investigación

**Cargo en la institución en que labora:** Psicóloga

*Validación de la variable desempeño laboral de la experta Asca Montoya Carmen Roxana*

### **SUGERENCIAS:**

Nada que reportar

31, mayo del 2022



Mg. Roxana Asca Montoya  
Psicóloga Clínica y de la Salud  
C.P.P. 4354

Mgtr. Carmen Roxana Asca Montoya

DNI: 07086789

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

La Mgtr. Giuliana Violeta Vásquez Varas, quien ha tenido a bien de revisar la ficha técnica de Clima organizacional, en la escala de Likert, elaborado por Rosangela Cena, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

02, junio del 2022



Mgtr. Giuliana Violeta Vásquez Varas  
DNI. 42796966

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

**Título de la investigación:** “Clima organizacional y desempeño laboral en personal asistencial de centro quirúrgico del hospital nacional Hipólito Unanue”

**Apellidos y nombres del investigador:** León Roncal Nancy Yezet

**Apellidos y nombres del experto:** Vásquez Varas Giuliana Violeta

**DNI:** 42796966

**Teléfono:** 21 976813337

**Título/grado:** Maestro

**Cargo en la institución en que labora:** Docente del curso de Taller de titulación de la Universidad Cesar Vallejo

*Validación de la variable clima organizacional de la experta Vásquez Varas Giuliana Violeta*

### **SUGERENCIAS:**

Nada que reportar

02, junio del 2022



Mgtr. Giuliana Violeta Vásquez Varas

DNI. 42796966

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

La Mgtr. Giuliana Violeta Vásquez Varas, quien ha tenido a bien de revisar la ficha técnica de Desempeño laboral, instrumento cuestionario para medir el desempeño laboral elaborado por Estefany Pinedo da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Lima, 02, junio del 2022



Mgtr. Giuliana Violeta Vásquez Varas  
DNI. 42796966

## **MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

**Título de la investigación:** “Clima organizacional y desempeño laboral en personal asistencial de centro quirúrgico del hospital nacional Hipólito Unanue”

**Apellidos y nombres del investigador:** León Roncal Nancy Yezet

**Apellidos y nombres del experto:** Vásquez Vara Giuliana Violeta.

**DNI:** 42796966

**Teléfono:** 21 976813337

**Título/grado:** Maestro

**Cargo en la institución en que labora:** Docente del curso del Taller de Titulación de la Universidad Cesar Vallejo

*Validación de la variable desempeño laboral de la experta Vásquez Varas Giuliana Violeta*

### **SUGERENCIAS:**

Nada que reportar

Lima, 02, junio del 2022



Mgtr. Giuliana Violeta Vásquez Varas

DNI. 42796966

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

La Mgtr. Varas Leon Erica Maricela, quien ha tenido a bien de revisar la ficha técnica de Clima organizacional, en la escala de Likert, elaborado por Rosangela Cena, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Lima, 07, junio de 2022



.....  
*Lic. Erica M. Varas L.*  
*Psicóloga*  
*C.P.S.P 14310*

Mgtr. Erica Maricela Varas León  
DNI 42829674

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

**Título de la investigación:** “Clima organizacional y desempeño laboral en personal asistencial de centro quirúrgico del hospital nacional Hipólito Unanue”

**Apellidos y nombres del investigador:** León Roncal Nancy Yezet

**Apellidos y nombres del experto:** Varas Leon Erica Maricela

**DNI:** 42829674

**Teléfono:** 993123601

**Título/grado:** Mg. Psicología Jurídica y Forense

**Cargo en la institución en que labora:** Psicóloga - MIMP

*Validación de la variable clima organizacional de la experta Varas Leon Erica Maricela*

### SUGERENCIAS:

Aplicable

Lima, 07, junio del 2022



Elc. Erica M. Varas L.  
Psicóloga  
C.P.S. 14310

Mgtr. Erica Maricela Varas León

DNI 42829674

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

La Mgtr. Varas Leon Erica Maricela, quien ha tenido a bien de revisar la ficha técnica de Desempeño laboral, instrumento cuestionario para medir el desempeño laboral elaborado por Estefany Pinedo da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Lima, 07, junio del 2022



.....  
Lic. Erica M. Varas L.  
Psicóloga  
C.P.S.P 14310

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

**Título de la investigación:** “Clima organizacional y desempeño laboral en personal asistencial de centro quirúrgico del hospital nacional Hipólito Unanue”

**Apellidos y nombres del investigador:** León Roncal Nancy Yezet

**Apellidos y nombres del experto:** Varas Leon Erica Maricela

**DNI:** 42829674

**Teléfono:** 993123601

**Título/grado:** Magister

**Cargo en la institución en que labora:** Psicóloga MIMP

*Validación de la variable desempeño laboral de la experta Varas Leon Erica Maricela*

### **SUGERENCIAS:**

Aplicable.

Lima, 07, junio del 2022



.....  
Lic. Erica M. Varas L.  
Psicóloga  
C.P.S.P 14310

Mgtr. Erica Maricela Varas León

DNI 42829674



## Anexo 5. Informe de turnitin

turnitin

TESIS RONCAL.docx

Resumen de coincidencias X

16 %

16

- 1 [www.enfermeriaperu.net](http://www.enfermeriaperu.net) 1% >  
Fuente de Internet
- 2 [www.medicur.sld.cu](http://www.medicur.sld.cu) 1% >  
Fuente de Internet
- 3 [repositorio.unq.edu.pe](http://repositorio.unq.edu.pe) 1% >  
Fuente de Internet
- 4 [repositorio.uaox.edu.pe](http://repositorio.uaox.edu.pe) 1% >  
Fuente de Internet
- 5 Entregado a Universida... 1% >  
Trabajo del estudiante
- 6 [www1.urbe.edu](http://www1.urbe.edu) 1% >  
Fuente de Internet
- 7 Entregado a unap 1% >  
Trabajo del estudiante

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGIA

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN  
EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO QUIRÚRGICO  
DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE

Línea de investigación  
Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

PRESENTADO POR  
NANCY YEZET LEÓN RONCAL (000000319633724)

Tesis desarrollada para optar el título profesional de licenciado en  
psicología

Docente asesor  
Dr. Yvonne Funesio Cruz Toledo





