



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA
MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA
VELASCO - CUSCO, 2023**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE
SALUD**

AUTOR:

Br. Gladys Michael Ttito Huiñape

ASESORA:

Dra. María Guadalupe Holgado Canales

CÓDIGO ORCID:

0000-0001-8943-8217

CUSCO-PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, asesor del trabajo de investigación/tesis titulado: "E.l.i.n.o organizacional y desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara de lasco-Cusco, 2023" presentado por: Gladys Michael Ezito Huillanafe con N°. de DNI: 25001995 para optar el título profesional/grado académico de: Maestría en Salud Pública mención gerencia en servicios de salud

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 1 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 2 %

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 26 de Julio de 2024

.....
Firma

Post firma: Maria Guadalupe Holgado Escalier
N° de DNI: 23965603
ORCID del asesor: 0000-0001-8943-8217

Se adjunta:

1. Reporte generado por el sistema antiplagio.
2. Enlace del reporte generado por el sistema antiplagio: TURNITIN:oid:27259:369538545

NOMBRE DEL TRABAJO

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
O LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA D**

AUTOR

GLADYS MICHAEL TTITO HUIÑAPE

RECUENTO DE PALABRAS

16736 Words

RECUENTO DE CARACTERES

95735 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

81 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

862.2KB

FECHA DE ENTREGA

Jul 22, 2024 9:35 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 22, 2024 9:36 PM GMT-5

● **2% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 2% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

Dra. NELLY AYDE CAVERO TORRE, Directora (e) General de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO - CUSCO, 2023" de la Br. GLADYS MICHAEL TTITO HUIÑAPE. Hacemos de su conocimiento que el (la) sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día DOS DE OCTUBRE DE 2024.

Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de MAESTRO EN SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD.

Cusco, 20 de Diciembre del 2024

DRA. CAYREL GENOVEVA JIMENEZ PAREDES
Primer Replicante

Dr. LUCIO VELASQUEZ CUENTAS
Médico Asistente Unidad de Epidemiología
C.M.P. 24207 R.N.E. 19754
RED ASISTENCIAL CUSCO
HNAGV - ESSALUD

MGT. LUCIO VELASQUEZ CUENTAS
Segundo Replicante

Dr. SILVESTRE NICASIO QUISPE SUNI
Primer Dictaminante

Dr. YAVELL ADHEMIR BARRIONUEVO INCA ROCA
Segundo Dictaminante

DEDICATORIA

Agradezco a DIOS, a mis queridos padres, quienes con amor y paciencia han sido mi mayor apoyo en cada paso de este camino, mis dos hijos Geoffrey Rodrigo y Nicolas por ser el motor de mi vida; constituyéndose en la fuente de inspiración que impulsa a lograr mis objetivos trazados.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Dra. María Guadalupe Holgado Canales, quien con su profesionalismo me apoyo constantemente en el desarrollo y contenido de esta tesis.

Agradezco a mis compañeros de trabajo del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco EsSalud y amigos por su aliento y comprensión durante este proceso. Cada palabra de aliento y gesto de apoyo ha sido invaluable. Agradezco a mis compañeros de estudio por compartir conocimientos, experiencias y risas, creando un ambiente enriquecedor que ha contribuido significativamente a mi formación.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Situación Problemática.....	1
1.2. Formulación de Problemas	8
1.2.1. Problema General	8
1.2.2. Problemas Específicos.....	8
1.3. Justificación de la Investigación	9
1.4. Objetivos de Investigación	10
1.4.1. Objetivo General	10
1.4.2. Objetivos Específicos.....	11
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	12
2.1. Bases Teóricas	12
2.2. Marco Conceptual	22
2.3. Antecedentes Empíricos de la Investigación	24
2.3.1. Antecedentes Internacionales	24
2.3.2. Antecedentes Nacionales.....	26
2.3.3 Antecedentes Locales	28
CAPÍTULO III	29
HIPÓTESIS Y VARIABLES	29
3.1. Hipótesis	29
3.1.1. Hipótesis general	29
3.1.2. Hipótesis específicas	29
3.2. Identificación de Variables e Indicadores	30
3.3. Operacionalización de Variables	31
CAPÍTULO IV	34
METODOLOGÍA.....	34
4.1. Ámbito de Estudio: Localización Política y Geográfica.....	34
4.2. Tipo y Nivel de Investigación.....	35

4.2.1. Tipo de Investigación	35
4.2.2. Diseño de Investigación	35
4.3. Unidad de Análisis	36
4.4. Población / Muestra.....	36
4.5. Muestra	36
4.6. Tipo de Muestra	37
4.7. Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	37
4.7.1. Técnica	37
4.7.2. Instrumento	38
4.8. Validez y Confiabilidad	39
4.9. Procedimiento de Recolección de Datos.....	39
4.10. Procedimientos de Análisis de Datos.....	40
4.11. Técnicas para Demostrar la Verdad o Falsedad de las Hipótesis Planteadas 41	
4.12. Aspectos éticos	41
CAPITULO V	43
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	43
5.1. Procesamiento, Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.....	43
5.1.1. Descripción de las Características Principales.....	43
5.1.2. Prueba de hipótesis	52
5.2. Discusión	58
CONCLUSIONES.....	65
RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Características Generales de Profesionales de Enfermería que trabajan en el Servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Cusco – 2023.</i>	43
Tabla 2 <i>Clima Organizacional en Profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Cusco – 2023.</i>	45
Tabla 3 <i>Dimensiones del Clima Organizacional en Profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Cusco - 2023.</i>	46
Tabla 4 <i>Desempeño Laboral en Profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Cusco - 2023.</i>	48
Tabla 5 <i>Dimensiones del Desempeño Laboral en Profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Cusco - 2023.</i>	50
Tabla 6 <i>Relación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en Profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Cusco – 2023.</i>	52
Tabla 7 <i>Prueba de hipótesis general Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en Profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Cusco - 2023.</i>	54
Tabla 8 <i>Clima Organizacional - Desempeño de tarea en Profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Cusco - 2023.</i>	55
Tabla 9 <i>Clima Organizacional - Desempeño contextual en Profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Cusco - 2023.</i>	56
Tabla 10 <i>Clima Organizacional - Desempeño laboral contraproducente en Profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Cusco – 2023.</i>	57

RESUMEN

El clima organizacional es un ambiente caracterizado por las percepciones y actitudes de las personas respecto al entorno laboral, abarcando aspectos como la comunicación y las relaciones interpersonales. El desempeño laboral, por otro lado, se refiere a los indicadores de cómo los profesionales cumplen con sus responsabilidades en términos de eficiencia y eficacia, lo cual está directamente relacionado con la calidad del servicio brindado. Ambas variables son fundamentales, ya que un clima organizacional positivo puede mejorar el desempeño laboral, lo que se traducirá en un mejor servicio de salud para los pacientes. El objetivo principal fue "Determinar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral en enfermeras". En tanto metodológicamente se usó un alcance correlacional y descriptivo, de corte transversal y diseño no experimental cuantitativo. La muestra del estudio estuvo compuesta por 69 profesionales de enfermería. El instrumento utilizado para la variable Clima organizacional fue de un cuestionario de 50 preguntas validado por Segredo, y para el desempeño laboral el cuestionario de 14 ítems validado por Geraldo L. Los resultados obtenidos en el análisis revelan que el 43.5% de los profesionales presentan un desempeño laboral de "Nivel bajo", y el 33.3% se consideró en el desempeño laboral como "Nivel alto". Respecto al clima organizacional, el 34.8% de los profesionales lo percibe como "Nivel bajo", y el 30.4% como "Nivel alto". En conclusión, la presente investigación ha proporcionado evidencia a cerca de la relación existente entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

Palabras clave: Desempeño contraproducente, Desempeño contextual, Clima organizacional.

ABSTRACT

The organizational climate is an environment characterized by people's perceptions and attitudes regarding the work environment, covering aspects such as communication and interpersonal relationships. Job performance, on the other hand, refers to indicators of how professionals fulfill their responsibilities in terms of efficiency and effectiveness, which is directly related to the quality of the service provided. Both variables are essential, since a positive organizational climate can improve job performance, which will translate into better health services for patients. The main objective was "To determine the relationship between the organizational climate and job performance in nurses." Methodologically, a correlational and descriptive scope, cross-sectional and quantitative non-experimental design were used. The study sample consisted of 69 nursing professionals. The instrument used for the Organizational Climate variable was a 50-question questionnaire validated by Segredo, and for job performance the 14-item questionnaire validated by Geraldo L. The results obtained in the analysis reveal that 43.5% of the professionals present a "Low Level" job performance, and 33.3% considered their job performance to be "High Level". Regarding the organizational climate, 34.8% of the professionals perceive it as "Low Level", and 30.4% as "High Level". In conclusion, the present research has provided evidence about the relationship between Organizational Climate and Job Performance.

Keywords: Counterproductive performance, Contextual performance, Organizational climate.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional nos dio a conocer la interacción que existe entre los trabajadores, reflejando si esto es armonioso o no, teniendo un impacto positivo en la productividad y rendimiento laboral en el área de trabajo (9) que tiene que ver con el desempeño laboral; que es el comportamiento de los trabajadores midiéndose su rendimiento laboral (16).

El estudio presentado, tiene como principal objetivo determinar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, 2023 de Essalud Cusco. Mediante la investigación se comprende identificar la relación de las variables, así como describir como se encuentra el desempeño laboral del profesional de Enfermería como el clima organizacional en el servicio descrito. El estudio se basó en la recopilación de datos mediante cuestionarios estructurados para obtener una visión integral de la interacción entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del equipo de enfermería.

Constituido con los siguientes capítulos:

- Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, donde se describe la problemática de las variables, además se detallan las preguntas, justificaciones y objetivos a alcanzarse.
- Capítulo II, comprende el marco teórico conceptual, donde se detallan las teorías y conceptos relacionadas a las variables; luego, se presentan los aspectos importantes de estudios similares (antecedentes) para que puedan ser discutidos en la parte última de la pesquisa.
- Capítulo III, aborda la presentación de las hipótesis establecidas inicialmente, así como la operacionalización de las variables.

- Capítulo IV, se describe la metodología diseñada para lograr los objetivos de la investigación. Este proceso incluye consideraciones sobre el alcance de la investigación, la selección de la población y muestra a analizar, así como la elección de los instrumentos que se utilizarán para recolectar la información necesaria.
- Capítulo V, da a conocer los resultados descriptivos e inferenciales que responden a cada objetivo planteado en la investigación.

Finalmente, se concluye y se brinda recomendaciones del estudio, además de las referencias utilizadas con los anexos obtenidos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación Problemática

El clima organizacional es considerado como una serie de características o propiedades que forman parte del entorno laboral dentro de una organización. Va más allá del contexto, ya que implica la percepción individual de dicho clima por parte de los empleados. El clima organizacional se construye a partir de la experiencia subjetiva del individuo inmerso en ese ambiente laboral específico(1).

Por otra parte, el desempeño laboral se muestra como los diferentes comportamientos y resultados de un colaborador en un período determinado. Es un concepto integral que se basa en tres ejes principales: conocimientos, experiencia práctica y competencias. Los conocimientos abarcan tanto los aprendidos a través de estudios formales como los informales. La experiencia práctica se refiere a la experiencia adquirida en el desempeño de tareas y responsabilidades laborales. Por último, las competencias son habilidades y capacidades que pueden incluir valores(2).

A nivel global, se han identificado deficiencias en lo que se refiere a la administración de las entidades del sector salud lo que ha impedido brindar servicios de calidad. Cada institución enfrenta diversas situaciones y posee un entorno laboral distintivo, pero todas tienen el objetivo de cumplir con la satisfacción de los usuarios mediante la dotación de servicios de calidad(3).

De acuerdo con Arévalo el año 2021, se encontró que el 87% de los trabajadores, incluyendo profesionales de salud, sienten que su trabajo es una fuente de frustración. Sin embargo, los porcentajes varían en diferentes regiones y países,

reflejando el impacto del ambiente de trabajo en la percepción de los profesionales de salud en el Medio Oriente y el norte de África, donde se registraron altos niveles de descontento laboral, se observó un impacto negativo en los profesionales de salud. Por ejemplo, en Siria no se registraron empleados felices. En Argelia, solo el 12% de los profesionales de salud manifestaron estar satisfechos con su trabajo. En Túnez, este porcentaje fue aún menor, con solo el 5% de los trabajadores declarando satisfacción laboral(4).

En contraste, en Qatar se observó un clima organizacional más positivo. Un 28% de los profesionales de salud en este país afirmaron ser felices con su trabajo, mientras que el 62% se consideró medianamente satisfecho y solo el 10% manifestó odiar su trabajo actual. En específico, el caso de España, los trabajadores de salud se encuentran por encima del promedio europeo, con un 75% de satisfacción laboral. Aunque este porcentaje es ligeramente inferior al 78% de los Países Bajos, muestra un nivel considerablemente alto de satisfacción en comparación con otros países europeos como Alemania (75%), Bélgica (74%), Portugal (74%) y Francia (72%). Estos hallazgos sugieren la necesidad de abordar y mejorar las condiciones laborales y el ambiente de trabajo en estas regiones y países, especialmente en el ámbito de la salud. Asimismo, enfatizan la relevancia de implementar acciones para disminuir la frustración organizacional y aumentar la satisfacción entre los colaboradores de la salud, lo cual puede influir positivamente en su bienestar y en la calidad de atención ofrecida a los pacientes.(4).

En cuanto al desempeño laboral en Colombia, se desarrolló la pesquisa realizada por Alvarado el año 2019 que revelo resultados diversos en cuanto al rendimiento de los profesionales de enfermería. Se encontró que un 57,9% de los

profesionales de enfermería perciben su rendimiento como bueno. Además, un 57,1% de los empleadores considera que el rendimiento de los egresados es apropiado. Los resultados alcanzados en el estudio revelaron cuán importante es la autopercepción de los profesionales de enfermería en la evaluación de los empleadores en el contexto del desempeño laboral. Además, sugieren que existe una base sólida de profesionales de enfermería en Colombia que se consideran competentes y que son reconocidos por sus empleadores(5).

En el rubro de la salud pública a nivel nacional de acuerdo con el artículo de Ojeda R, realizado el 2021, precisa en el documento que desde el 2008 a la actualidad, el Ministerio de Salud de Perú ha destacado el papel importante del clima organizacional (CO) en los hospitales como una variable indispensable. El CO agrupa las actitudes que los trabajadores tienen hacia los procesos institucionales y las condiciones de su entorno, con el objetivo de crear o mantener estándares esperados, mejorar la aceptación por parte de los usuarios. Así, se subraya que la conducta de los empleados no es únicamente una consecuencia de elementos organizacionales, sino que también está afectada por sus percepciones y vivencias personales. En conclusión, se destaca la necesidad de comprender y gestionar el clima organizacional de manera efectiva para promover un ambiente de trabajo favorable, mejorar la satisfacción de los usuarios y fortalecer el desempeño de los hospitales. Además, al reconocer que las percepciones y experiencias individuales también influyen en el comportamiento de los trabajadores, por otro lado se resalta la importancia de atender las necesidades y preocupaciones de los empleados para fomentar un clima organizacional positivo y productivo(6).

Así mismo, algunos datos presentados por el INEI, para el año 2021, se encontró que el 24.4% de los profesionales en salud, tanto médicos como enfermeras de los departamentos de Lima y Callao hicieron notar su poca satisfacción en su centro laboral. Además, se observó que las enfermeras muestran altos niveles de insatisfacción, con un 44,6% insatisfechas y muy insatisfechas respecto a la remuneración que perciben. Así mismo, en lo que respecta a las oportunidades brindadas para capacitarse, el 35.3% se siente insatisfecho, el 43.9% hicieron notar su insatisfacción por el estado de las instalaciones e infraestructura, por último, el 42% de los encuestados manifestaron su insatisfacción debido al estado poco apropiado de los instrumentos y equipos de trabajo. Las dificultades en términos de remuneraciones, oportunidades de capacitación, infraestructura y equipamiento, señalan importancia de establecer estrategias en pro de un adecuado ecosistema laboral las entidades del sector de salud. Estos hallazgos enfatizan la importancia de abordar y mejorar el clima organizacional en las instituciones de salud. Es fundamental tomar medidas para abordar las preocupaciones y necesidades de los trabajadores de salud especialmente del personal enfermero, en términos de compensación, desarrollo profesional, infraestructura y equipamiento adecuados. Un clima organizacional favorable y satisfactorio puede contribuir a superar las expectativas del personal de salud y por ende a brindar una atención médica de calidad(7).

En cuanto al desempeño laboral de las entidades pertenecientes al sector salud del Perú, están experimentando un significativo incremento en el número de pacientes, lo cual equivale a un aumento de aproximadamente un 50% en la demanda. Ello genera una carga laboral adicional, especialmente para los profesionales de enfermería, ya que se estima que por cada 10 mil habitantes

hay 12 enfermeras a cargo. En respuesta a esta situación, los enfermeros deben intensificar sus esfuerzos para atender a más pacientes y cumplir con las expectativas tanto de los pacientes como de sus familiares(8).

Así mismo en un estudio realizado de un Hospital de Perú en el año 2020 se observa que un porcentaje considerable de enfermeras presenta un desempeño insuficiente (24,5%). Además, se evidencia una alta proporción de enfermeras con más de 6 años de servicio (78,8%) y con especialidad (93,8%). Otros factores que destacan son la percepción de sobrecarga de trabajo por parte del 63,0% de las enfermeras, la falta de capacitaciones en el 70,2% de los casos y la presión laboral proveniente de la jefatura de enfermería en el 37,0% de las situaciones, los resultados destacan la importancia de abordar los desafíos relacionados con el desempeño laboral de las enfermeras en un contexto de creciente demanda de atención médica en Perú. Es fundamental implementar estrategias que promuevan un equilibrio adecuado de las responsabilidades en el centro laboral que brinden la oportunidad de una capacitación continua y apoyo, y fomenten un clima organizacional positivo que contribuya a un desempeño satisfactorio por parte de las enfermeras. De esta manera, se podrá garantizar el pleno desarrollo de los pacientes mediante la prestación de un servicio eficiente (8).

El Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco (HNAGV) fue inaugurado el 6 de julio de 1986 y es el principal centro de salud de la Red Asistencial Cusco, atendiendo a más de 350,000 asegurados y sus derechohabientes provenientes de la región, así como de Apurímac, Madre de Dios, e incluso de Puno y Ayacucho cuando es necesario.

Por lo que, en dicho hospital se pudo identificar que el clima organizacional presenta una relación estrecha con el desempeño laboral de las profesionales de Enfermería, afectando en la atención de salud a los usuarios que recurren al servicio de emergencia.

A la entrevista con algunas de las profesionales de enfermería señalaron que las relaciones interpersonales y la comunicación es deficiente, inclusive con el equipo de salud multidisciplinario y las autoridades de dicho hospital no son ajenos a estos inconvenientes, afectando la colaboración y la dinámica del servicio. También se ha evidenciado un problema de la falta de compromiso e identidad institucional, por el tipo de contrato.

Así mismo, se observó una creciente demanda de pacientes que acuden a dicho servicio por diversas causas, lo que impone una carga laboral considerable sobre los profesionales de enfermería. Esto revela un ambiente extremadamente exigente y estresante, donde médicos, enfermeros, técnicos y/o pasantes están expuestos a situaciones críticas y pueden cometer errores en la toma de decisiones. por ende, el desempeño laboral presentó resultados no esperados en el trabajo de investigación.

En este estudio, se propone describir indicadores como la motivación, la comunicación, las relaciones interpersonales del trabajo, las cuales conforman al comportamiento organizacional; y su funcionamiento, como las condiciones en las que se labora, los estímulos brindados para el desarrollo organizacional; el liderazgo, la participación, la solución de conflictos, así como el trabajo en equipo, que forman parte del estilo de dirección. Todos fueron identificados como elementos clave del clima organizacional (variable 1).

Así mismo los indicadores del Desempeño laboral que son: organización y cumplimiento de plazos, (tiempos que realiza una función de enfermería en la atención al paciente), delimitación de prioridades diferenciando una atención de emergencia o urgencia, eficiencia laboral cumpliendo las funciones asignadas, gestión efectiva del tiempo, corresponden al desempeño de tareas; en cuanto a la iniciativa para realizar tareas adicionales como horas extras, mantenimiento de conocimientos actualizados, en capacitaciones acorde a la especialidad que ejerce, creatividad en la resolución de problemas inesperados, responsabilidad asumida por la entrega al servicio de atención y cuidado de pacientes, búsqueda de nuevos retos y la participación activa en reuniones y consultas, corresponden al desarrollo contextual; a la vez, agravamiento de los problemas laborales en el servicio, enfoques en los aspectos negativos dentro del trabajo, comunicación de aspectos negativos entre compañeros y personas externas a la organización forman parte del Desempeño laboral contraproducente, (variable 2). Todos ellos identificados específicamente en el área de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco.

De esta manera, la importancia de este estudio radica de cómo se percibe estos indicadores que afectan en el desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de Emergencias. A su vez permitió identificar cuáles fueron las fortalezas y debilidades respecto al clima organizacional a fin de desarrollar prácticas que ayuden a mejorar la calidad de los servicios de atención en esta área fundamental del hospital, y al mismo tiempo, incrementar la satisfacción laboral y el bienestar del personal que labora en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco.

Tanto el entorno organizacional como el rendimiento laboral son importantes para brindar una buena atención a los pacientes, en ese sentido se ha identificado diversos problemas que afectan el entorno laboral y eficiencia del personal de salud.

1.2. Formulación de Problemas

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuáles son las características generales de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023?
- ¿Cómo es el clima organizacional en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023?
- ¿Qué dimensiones se encuentran en el clima organizacional en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023?
- ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023?
- ¿Cuáles son las dimensiones que se hallan en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023?

- ¿Qué relación existe entre las dimensiones de desempeño laboral con el clima organizacional en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023?

1.3. Justificación de la Investigación

Los hallazgos de esta investigación permitieron describir las condiciones laborales de los profesionales de enfermería, quienes desempeñan un papel esencial en la atención de pacientes en situación de emergencias médicas. El servicio de emergencias del hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco se caracteriza por enfrentar desafíos constantes, como el alto número de pacientes y la necesidad de proporcionar atención rápida y eficaz en situaciones críticas. Por esta razón, investigar el clima laboral que influye en el desempeño del personal de salud se considera especialmente relevante.

RELEVANCIA TEÓRICA

La investigación se basó en una revisión de la literatura sobre clima organizacional y desempeño laboral en enfermería, con un enfoque en el hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de Cusco. Se utilizaron tres teorías: el Taylorismo, para analizar la eficiencia y productividad en el trabajo de las enfermeras; la Teoría del Desarrollo Organizacional, para estudiar el clima organizacional y cómo las mejoras internas afectan el desempeño laboral; y la Teoría de la Motivación de Maslow, que explica cómo la satisfacción de las necesidades humanas impulsa la motivación y el bienestar del personal de salud.

CONVENIENCIA

El estudio es conveniente porque permite identificar y describir cómo el clima organizacional se relaciona en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería, un aspecto crucial en el servicio de emergencia, donde las

condiciones de trabajo influyen directamente en la calidad del cuidado al paciente. El clima organizacional puede tener un gran impacto en el bienestar y la satisfacción de los profesionales de la salud, así como en su desempeño en la atención al paciente. Un entorno organizacional positivo, con comunicación fluida, apoyo mutuo, reconocimiento del trabajo y participación activa en la toma de decisiones, puede ayudar a reducir el estrés laboral, aumentar la motivación y mejorar la calidad de la atención proporcionada.

JUSTIFICACIÓN PRACTICA

Los hallazgos del estudio contribuirán significativamente en la base de datos, de que forma el clima organizacional está relacionada con el desempeño laboral en los profesionales de enfermería y de manera práctica, a la vez se puede identificar áreas de mejora, desarrollar estrategias para fortalecer el ambiente laboral. Además, los hallazgos de esta investigación es probable que pueden ser utilizados como base para la implementación de intervenciones y políticas que promuevan un clima organizacional favorable en otros servicios de emergencia hospitalarios, beneficiando así a un número mayor de profesionales de la salud y pacientes.

1.4. Objetivos de Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, 2023.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar las características generales de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023.
- Establecer el clima organizacional en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023.
- Identificar el nivel de las dimensiones que se encuentran en el clima organizacional en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023
- Valorar el nivel del desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023.
- Describir el nivel de las dimensiones que se hallan en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023
- Determinar las relaciones de las dimensiones de desempeño laboral con el clima organizacional en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases Teóricas

Clima Organizacional

El clima organizacional es un elemento crucial en todas las instituciones, ya que refleja el nivel de interacciones laborales entre los empleados. Cuando el clima es positivo existen numerosas ventajas, como la mejora del bienestar y la satisfacción laboral de los empleados, una comunicación efectiva y un apoyo mutuo, lo que reduce el estrés y aumenta la motivación. Además, al reconocer el trabajo y permitir la participación en la toma de decisiones, se fortalece el compromiso y la lealtad hacia la organización. Sin embargo, un pésimo clima laboral tiene consecuencias adversas como el aumento del estrés entre los empleados, lo cual puede llevar a una disminución en la motivación y en la satisfacción laboral. Esto a su vez puede resultar en un mayor ausentismo y una menor productividad (9).

El clima organizacional se refiere a un conjunto de características que pueden ser evaluadas en términos del entorno de trabajo percibido por los empleados. La calidad del clima organizacional, ya sea bueno o malo, tiene un impacto significativo en la motivación, los comportamientos, la productividad y el rendimiento de los trabajadores(9).

Según Aldaz et al. (2022), el clima organizacional se refiere a brindar un entorno laboral adecuado para que los empleados puedan tener un mejor rendimiento sus centros de trabajo. Por lo tanto, es responsabilidad de los ejecutivos orientar sus decisiones hacia la promoción de un buen clima organizacional, evitando

conflictos internos que puedan obstaculizar el desempeño laboral debido a un ambiente tóxico.(9).

Por otro lado, Marchant (2005), respecto al clima organizacional manifiesta que refiere al entorno en el cual los miembros de una organización se desempeñan diariamente a fin de alcanzar sus metas estratégicas institucionales. Asimismo, Wigodski (2002) respecto a los hospitales, como entidades de salud, exhiben estructuras sociales particulares en su operación, estructura organizativa, entorno de trabajo, interacciones laborales y modalidades de comunicación. Estos atributos están relacionados con el ambiente de trabajo y, por lo tanto, con el clima organizacional. Además, se destaca que en todos los hospitales, las unidades de enfermería conforman una parte importante de la estructura organizacional, desempeñando un papel fundamental en el cumplimiento con el cuidado integral a los pacientes las 24 horas del día, todos los meses del año(10).

Por su lado, Koys y DeCottis (1991) indican que el fenómeno multidimensional que describe las percepciones y experiencias de los empleados dentro de una organización es la definición precisa para el clima organizacional; en línea con ello, los autores hacen hincapié en que a medida que los sujetos acumulan experiencia en sus centros de trabajo, desarrollan un conjunto de habilidades y conocimientos, los cuales actúan como un mapa cognitivo que guían el comportamiento adecuado en diversas situaciones laborales. En consecuencia, desarrollar un adecuado entorno laboral es ventajoso para adecuar el comportamiento de cada trabajador a las demandas y expectativas de las exigencias en las organizaciones.(10).

Dimensiones del Clima Organizacional

- **Comportamiento Organizacional**

Se trata del análisis y la comprensión de las interacciones humanas dentro de una entidad organizativa y cómo estas interacciones afectan a la organización en su totalidad. Este campo de estudio integra conceptos y teorías de diversas disciplinas como la psicología, la sociología, la administración y áreas afines.

El comportamiento organizacional busca analizar y comprender cómo se forman y desarrollan las actitudes, los valores, las normas y los comportamientos en el contexto laboral. Estudia cómo los individuos interactúan entre sí y con su entorno organizacional, incluyendo a sus superiores, subordinados, compañeros de trabajo y clientes, se centra en cómo se manifiestan estos comportamientos organizacionales en la cultura, el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo y otros aspectos relevantes de una organización. Busca entender cómo influyen estos comportamientos en la motivación, el compromiso, la satisfacción laboral, la productividad y el desempeño de los empleados(11).

- **Estructura Organizacional**

Se refiere a la manera en que las entidades o empresas son organizadas en términos de división, coordinación del trabajo, y las relaciones de autoridad y comunicación. Es una representación formal de cómo se distribuyen las responsabilidades, se toman las decisiones y se establecen las interacciones entre los diferentes niveles de jerarquía dentro de cualquier empresa o entidad pública.

La estructura organizacional proporciona un marco claro para la asignación de tareas y responsabilidades, estableciendo líneas de autoridad y canales de

comunicación. Define cómo se agrupan las actividades y los empleados, ya sea por función, producto, territorio geográfico o algún otro criterio relevante(11).

- **Estilo de Dirección**

Se percibe y se experimenta el ambiente de trabajo por parte de los empleados. Un estilo de dirección positivo y efectivo puede contribuir a crear un clima organizacional saludable, motivador y satisfactorio. Cuando los líderes adoptan un estilo de dirección abierto, participativo y democrático, fomentan la confianza, y el trabajo en equipo entre los colaboradores. Este enfoque promueve una comunicación abierta y fluida, donde los empleados se sienten escuchados y valorados. Además, un estilo de dirección participativo afectar la toma de decisiones de los empleados y empoderarlos, lo que puede generar un mayor compromiso y motivación en el trabajo.

Por otro lado, un estilo de dirección autocrático o autoritario puede tener un impacto negativo en el clima organizacional. Este enfoque puede generar una sensación de falta de autonomía, desconfianza y falta de satisfacción en los empleados. La comunicación puede ser limitada, y los empleados pueden sentirse menos motivados y menos comprometidos con su trabajo(11).

Teorías

- **Teoría de la Administración Científica**

Conocida como taylorismo, es un enfoque de gestión desarrollado a principios del siglo XX por Frederick Winslow Taylor. Esta teoría pone énfasis en la eficiencia y la productividad laboral, utilizando métodos científicos para optimizar el funcionamiento operativo dentro de las organizaciones.

Taylor postuló que la gestión eficiente se basa en el estudio sistemático de los procesos de trabajo y en la aplicación de principios científicos para determinar la mejor manera de realizar las tareas. Propuso que los gerentes y los trabajadores deberían colaborar estrechamente para identificar los métodos óptimos y establecer estándares de rendimiento(12).

- **Teoría del Desarrollo Organizacional**

Es un modelo de gestión enfocado en la transformación planificada y el progreso de las organizaciones. Apareció en los años 60 como una reacción a la necesidad de ajustarse a los rápidos cambios en el entorno empresarial y a los retos asociados con la eficiencia organizacional. El desarrollo organizacional se fundamenta en la idea de que las organizaciones son sistemas complejos integrados por individuos, estructuras, procesos y cultura. Sostiene que para lograr un cambio efectivo y sostenible, es necesario adoptar un enfoque integral que contemple tanto los elementos técnicos como los aspectos humanos(12).

Desempeño Laboral

Según Olivera, es la capacidad de una persona de crear, producción, fabricar, realizar y terminar las laborales o actividades designadas en el menor tiempo posible, aplicando un menor esfuerzo para obtener resultados eficientes y de calidad, permitiéndole al trabajador obtener ascensos, aumento de sueldo y enriquecimiento de conocimientos(13).

El desempeño del colaborador en sus funciones es considerado como una serie de tareas y actividades que aportan de manera eficiente a las empresas o instituciones en el cumplimiento de sus metas, es considerado para las empresas como un valor que aportan sus empleados en un determinado tiempo,

permitiendo a los responsables de la empresa poder medir el rendimiento que tienen sus empleados (14).

Para, Bautista el desempeño laboral es considerado como conductas o acciones sobresalientes de un empleador que contribuyen al crecimiento de la organización o la empresa mediante el logro de los objetivos establecidos, del rendimiento que muestran los empleados depende que la empresa tenga éxito en el ámbito empresarial y tengan las utilidades correspondientes(15).

El desempeño laboral es comportamiento verídico que muestran los colaboradores en el aspecto técnico, profesional o relaciones interpersonales, ello es fundamental porque beneficia a un puntual y adecuado cumplimiento de objetivos, asimismo, facilita al trabajador que adquiera experiencia y crea fuentes de aprendizaje, donde influye distintas categorías como la personalidad, factores trabajo-familia, entorno laboral, incentivos, recompensas e ingresos (16).

Widyastuti y Hidayat, indicaron que la capacidad de los trabajadores, ejecutivos y demás miembros de una empresa o institución para cumplir con las metas organizacionales, el cual incluye la satisfacción y el dominio de los trabajadores se refiere al desempeño organizacional (17).

Dimensión del Desempeño Laboral

- **Desempeño de Tarea**

Está relacionado con la habilidad y competencia de los empleados para hacer frente a las responsabilidades específicas dispuestas a su puesto de trabajo. Es una evaluación de cómo los empleados realizan sus actividades laborales en términos de calidad, eficiencia y efectividad.

En esta dimensión, se considera la ejecución de las habilidades técnicas y conocimientos relevantes para desempeñar las tareas asignadas. Los empleados deben poseer las capacidades necesarias para llevar a cabo sus responsabilidades con éxito y cumplir con los estándares y objetivos establecidos. Una parte importante del desempeño de tarea es la calidad del trabajo realizado. Esto hacer mención a las aptitudes del personal de la empresa para producir resultados de alta calidad, sin errores y cumpliendo con los estándares y requisitos establecidos. Implica atención a los detalles, precisión y habilidades específicas relacionadas con el trabajo(18).

- **Desempeño Contextual**

Es conocido como desempeño extra-rol El desempeño contextual se refiere a las acciones y comportamientos de los empleados que contribuyen al ambiente laboral, al trabajo en equipo y al funcionamiento general de la organización, más allá de sus tareas y responsabilidades específicas. Implica acciones voluntarias y discrecionales por parte de los empleados, donde van más allá de lo que se espera de ellos en términos de su descripción de trabajo. Estas acciones pueden tener un impacto significativo en la eficacia y el éxito de la organización, así como en la satisfacción y el bienestar de los empleados(18).

- **Desempeño Laboral Contraproducente**

En el ámbito laboral que se refiere a las conductas y acciones negativas de quienes trabajan dentro de una empresa o entidad. Estas conductas pueden no estar alineadas con los objetivos y valores de las organizaciones, socavando su funcionamiento de manera correcta.

Abarca una variedad de comportamientos disfuncionales y contrarios a las normas y expectativas establecidas. Algunos ejemplos comunes incluyen el incumplimiento de normas y políticas, conflictos interpersonales, bajo rendimiento, sabotaje, absentismo excesivo y comportamiento subversivo. El incumplimiento de normas y políticas implica acciones deliberadas de los empleados que violan las reglas y regulaciones de la organización(18).

Teorías

- **Teoría de las Necesidades**

Teoría desarrollada por Abraham Maslow en la década de 1940. Según esta teoría, los empleados están motivados por una serie de necesidades que se encuentran en una jerarquía, desde las necesidades más básicas hasta las necesidades más elevadas. La teoría de las necesidades sostiene que los empleados están motivados por una serie de necesidades, que deben ser satisfechas para alcanzar la satisfacción y el rendimiento óptimo en el trabajo. Según esta teoría, las necesidades básicas de los empleados se organizan en una jerarquía, conocida como la "pirámide de Maslow". Según esta teoría, los empleados trabajarán más duro y tendrán un mejor desempeño si sus necesidades están satisfechas, si un empleado se siente valorado y respetado en el trabajo, es más probable que se sienta motivado y tenga un mejor desempeño(19).

- **Teoría de los Dos Factores**

Conocida también como la teoría de Herzberg, esta es una teoría de la motivación en el entorno laboral desarrollada por Frederick Herzberg, un psicólogo industrial y empresarial estadounidense, en los años 50. Según

Herzberg, existen dos tipos de factores que influyen en la motivación y satisfacción laboral: los factores de higiene y los factores motivacionales. Lo primero se relacionan con el entorno y las condiciones de trabajo, como la remuneración, las metas de la empresa, las condiciones laborales y las relaciones con los colegas. Estos factores pueden causar insatisfacción si no se cumplen, pero su cumplimiento no necesariamente aumenta la motivación. Por otro lado, los factores motivacionales están vinculados al contenido del trabajo mismo, incluyendo la satisfacción personal, el reconocimiento, las oportunidades de crecimiento y la responsabilidad. Estos factores tienen la capacidad de motivar a los empleados a esforzarse más y a sentirse más satisfechos con su labor(20).

Perfil del Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia

El perfil del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de emergencia es crucial ya que juega un papel de importancia en para brindar atención adecuada y oportuna a los pacientes que llegan en situaciones críticas y urgentes. Este perfil se caracteriza por contar con habilidades y características específicas que le permiten desempeñarse de manera efectiva y eficiente en este entorno demandante y desafiante. A continuación, se describen algunas de estas características (21)

- a. Conocimientos clínicos sólidos: el personal que labora como enfermeros deben poseer amplio conocimiento clínico en diversas áreas de la medicina, ya que se enfrentará a pacientes con diferentes tipos de afecciones y traumas.
- b. Capacidad para tomar decisiones rápidas: En el servicio de emergencia, las situaciones pueden cambiar rápidamente, por lo que los profesionales

- de enfermería tienen que estar en la capacidad de tomar decisiones rápidas y efectivas y brindar una atención inmediata y adecuada.
- c. Capacidad de trabajar bajo presión: El servicio de emergencia es un entorno de alta presión y demanda constante. El profesional de enfermería debe poder mantener la calma y actuar con rapidez y precisión en situaciones críticas.
 - d. Habilidades de comunicación efectiva: La comunicación es esencial en el servicio de emergencia, tanto para coordinar con el equipo médico como para brindar información a los pacientes y sus familiares en momentos de crisis.
 - e. Empatía y compasión: se refiere a la capacidad de demostrar empatía y compasión hacia los pacientes y sus familiares, brindándoles un trato humano y cercano.
 - f. Capacidad para trabajar en equipo: trabajar en equipo es la base en el servicio de emergencia, donde para brindar una atención integral y coordinada se requiere la colaboración eficiente de los trabajadores en salud.
 - g. Habilidad para adaptarse a situaciones imprevistas: Las emergencias médicas pueden ser impredecibles, por lo que el profesional de enfermería debe ser flexible y estar preparado para adaptarse a cualquier situación que se presente.
 - h. Destreza técnica: En el servicio de emergencia, se realizan procedimientos médicos, para lo cual es super importante la destreza y habilidad del personal médico.

- i. Conocimiento de protocolos de emergencia: El profesional de enfermería debe estar familiarizado con los protocolos y procedimientos de emergencia para poder actuar rápidamente en situaciones críticas.
- j. Capacidad para recurrir a la calma: En situaciones de emergencia, el profesional de enfermería debe mantener la calma y ser capaz de priorizar y enfocarse en la atención médica necesaria.

2.2. Marco Conceptual

Servicio de Emergencia

Es una unidad especializada que brinda atención médica inmediata y urgente a pacientes con condiciones graves o potencialmente mortales. Está diseñado para tratar situaciones críticas que requieren una intervención rápida, como accidentes, ataques cardíacos, lesiones severas y otras emergencias médicas. El objetivo principal es estabilizar al paciente y proporcionar el tratamiento necesario para salvar vidas y prevenir complicaciones (22).

Experiencia laboral

Hace referencia a los conocimientos, competencias, habilidades y vivencias que son adquiridas por las personas a lo largo de su participación en el mundo laboral. Esta experiencia puede abarcar diferentes aspectos, como el desempeño en roles y responsabilidades específicas, la interacción con colegas y superiores, el manejo de situaciones laborales diversas y la adaptación a diferentes entornos de trabajo(23).

Calidad de Atención

Se refiere a la excelencia en la prestación de atención, que impacta directamente el nivel de satisfacción de los pacientes o usuarios de servicios de salud con

respecto a la atención recibida. Esto implica proporcionar un nivel óptimo de cuidado, fundamentado en estándares médicos y de atención establecidos, que cumpla con las necesidades, expectativas y derechos de los pacientes (24).

Desempeño Laboral

Se trata de medir cómo un individuo ejecuta sus funciones y alcanza los objetivos de manera efectiva y eficiente(25).

Clima Organizacional

Implica la evaluación de los diversos aspectos que repercuten en la forma de comportamiento de los trabajadores dentro de las instituciones. El conocimiento de estos factores es crucial para desarrollar estrategias planificadas que sirvan como diagnóstico y permitan implementar cambios basados en necesidades reales(26).

Recursos Humanos

Son considerados como los activos más valiosos y fundamentales de las organizaciones. Se les otorga una posición privilegiada por encima de otros recursos como los financieros, materiales o tecnológicos. Son factores cruciales para asegurar el logro de los objetivos y metas establecidas, contribuyendo así al éxito empresarial(27).

Comunicación Interna

Se refiere al intercambio de información, mensajes y flujo de comunicación que ocurre dentro de una organización entre sus miembros y niveles jerárquicos. Es un proceso de transmisión de ideas, conocimientos, directrices, objetivos y retroalimentación que tiene lugar en el ámbito interno de la organización(28).

2.3. Antecedentes Empíricos de la Investigación

2.3.1. Antecedentes Internacionales

SALAZAR. - "Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital General Guasmo Sur de la ciudad de Guayaquil Ecuador 2022". La pesquisa fue llevada a cabo para analizar y determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal de salud en específico en el área de enfermería del Hospital General Guasmo Sur a fin de establecer una estrategia que mejore la relación de estas variables. Metodología: Investigación de campo cuantitativa fundamentada bajo el diseño no experimental y transversal. Respecto a la recolección de datos para su posterior análisis, se utilizaron encuestas que fueron completadas por 203 trabajadores pertenecientes al área de enfermería que laboraba en el Hospital General Guasmo Sur. Resultados: Los resultados alcanzados después del análisis de los datos recopilados por medio de las encuestas, revelaron la existencia de una relación significativa directa entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores del Hospital con un p. valueb de 0,000 y un nivel de significancia de 0,01. Conclusión: Se evidencio que teóricamente los fundamentos del clima organizacional tienes una implicancia clara respecto en las relaciones interpersonales de un establecimiento de salud, y con ello afectan a su desempeño(29).

ZAPATA. - "Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital público". El estudio mencionado fue elaborado con el fin de alcanzar el objetivo principal propuesto en la investigación el cual fue realizar un análisis de la asociación que existe entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital

Rural No. 41 en, San Luis Potosí durante el año 2020. Metodología: Investigación de alcance descriptivo y correlacional, bajo un diseño transversal de enfoque cuantitativo, En la pesquisa se aplicaron cuestionarios con el fin de medir ambas variables de estudio “Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo”, y la “Escala de Satisfacción de McCloskey/Mueller”; dirigidas a 46 enfermeros(as) que laboraban en el Hospital Rural No. 41 de Potosí. Resultados: Por medio de la información obtenida se pudo realizar un análisis estadístico de los datos, determinándose mediante el coeficiente de correlación de Pearson positiva de 0.9732 y una significancia de 0.017 una correlación fuerte entre ambas variables de estudio evidenciando de esta manera que “Existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital”. Conclusión: Se concluye respecto al personal de enfermería que el clima organizacional mantiene una relación estrecha con el grado de satisfacción logrado, es decir una asociación netamente positiva entre las variables (30).

ALVARADO Y TORRES. - “Factores que inciden en el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas de hospitalización del hospital materno infantil Dra. Matilde Hidalgo de Procel del periodo Mayo – agosto 2019”. El propósito fue establecer y definir aquellos aspectos o variables que influyen en el desempeño laboral. Metodología: El estudio alcanzó un nivel descriptivo, un enfoque cuantitativo, de campo, así mismo, se administró un cuestionario a cincuenta enfermeros del hospital. Resultados: Los factores que mayormente influyeron en el desempeño laboral fueron las limitaciones de capacitación representado un 52%, así el poco apoyo de los directivos del hospital en el aseguramiento de un factor tan importante como es la estabilidad laboral con un

56%, por otra parte, los pocos incentivos para el reconocimiento con un 40% y por último la sobrecarga de responsabilidades sin reconocimiento con un 2%. Los resultados mencionados pusieron en manifiesto que existen factores poco valorados en el hospital que limitan la satisfacción del personal. Conclusión: Se acoto al final de la investigación que los factores que tienen mayor participación en el desempeño laboral fue la sobrecarga de trabajo y la estabilidad de los trabajadores (31).

2.3.2. Antecedentes Nacionales

LORENZO. - "Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital de Ventanilla, Callao, 2021". Dicho estudio fue impulsado con el fin principal de definir el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital de Ventanilla, en el Callao, durante el periodo del 2021. Metodología: Para cumplir con el objetivo propuesto la metodología del trabajo alcanzó un nivel correlacional de tipo básica mediante el método hipotético-deductivo, con un análisis cuantitativo, bajo un diseño no experimental. Se hizo uso de cuestionarios que fueron aplicados a 114 profesionales de enfermería del hospital Ventanilla. Resultados: Los resultados relacionados a la estadística inferencial mostraron que el clima organizacional se tenía una relación significativa y al mismo tiempo baja con el desempeño laboral del personal de salud del área de enfermería al obtener un $\rho=0.25$ Conclusión: Se halló que en el establecimiento de salud, tanto el clima organizacional como el desempeño de las enfermeras se relacionaron de manera importante entre ellas, por ende se evidencio que a un mejor clima organizacional de este personal su capacidad de desempeño se verá mejorada (32).

RAMOS. - "Clima organizacional y desempeño laboral de las enfermeras de un Hospital nivel II-2 MINSA de Abancay, 2022". En esta pesquisa se planteó conocer la relación entre dos variables de estudio "el clima organizacional" y "el desempeño laboral" de enfermeras de un Hospital nivel II-2 MINSA ubicado en Abancay, 2022. Metodología: Respecto al nivel de estudio, este tuvo un nivel descriptivo y correlacional, con un enfoque cuantitativo, no experimental. En cuanto al instrumento empleados para recolectar datos y su posterior análisis, el autor elaboró un cuestionario para medir ambas variables, el cual fue aplicado a 107 profesionales de enfermería del hospital. Resultados: El 50.5 % y 64.5 % de enfermeras de un hospital ubicado en Abancay percibió que el clima laboral y el desempeño laboral respectivamente son buenos; poniendo en evidencia de esta manera que si existe un buen clima laboral, el desempeño de los colaboradores será óptimo; por lo que los autores concluyeron que " Existe relación significativa entre ambas variables $p = 0.01(33)$ ". Conclusión: Así mismo se logró concluir que el desempeño laboral se mantendrá o se incrementará en función a la mejoría que pueda existir en el clima organizacional de su labor.

QUIJADA Y PEÑA. - "Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital de Apoyo Junín – 2018". Finalidad: delimitar la relación existente entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal enfermero. Metodología: Se realizó una investigación aplicada, correlacional; no experimental de corte transversal, por otra parte, para medir la primera variable de investigación se utilizó un cuestionario validado por el "Comité técnico del Clima Organizacional del Minsa - Lima, Perú 2012" y el instrumento de la variable desempeño laboral elaborado por Quispe Vargas, Edgar en Andahuaylas; estos fueron administrados a 25 enfermeros y

enfermeras del hospital de Apoyo. Resultados: El 72% manifestaron que, en dicho hospital, el clima laboral se presenta en nivel regular, mientras que el 28% indican en un nivel malo. Referente al desempeño laboral el 76% de los enfermeros indican que se encuentra en un nivel bueno, por otra parte, el 24% con un rango malo. Es por ello que los autores llegaron a la conclusión de que existe similitud estadística en lo que se refiere al clima organizacional y desempeño laboral (34). Conclusión: Además, se concluyó que el rendimiento en el trabajo se mantendrá o aumentará dependiendo de las mejoras que se logren en el ambiente laboral.

2.3.3 Antecedentes Locales

QUISPE. - "Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital Antonio Lorena Cusco - 2018". En esta tesis se planteó como propósito establecer como se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral. Metodología: Para el desarrollo del estudio se esclareció que el estudio es descriptivo y correlacional, para lo cual fue necesario la recolección de datos mediante un instrumento elaborado y aplicado a 160 enfermeras trabajadores en el hospital del Cusco. Resultados: Respecto a los hallazgos alcanzados estos sugieren que en su mayoría el personal del hospital está conformada por personal de género femenino con edades que se encuentran entre el rango de 28 a 40 años. Respecto al objetivo general, los resultados revelaron que a la variable de Clima organizacional puede mejorar (65%) en el mientras que el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio (62%)(35). Conclusión: Asimismo, se llegó a la conclusión de que el rendimiento laboral se mantendrá o incrementará basado en las mejoras posibles en el ambiente de trabajo.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

H0: La relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es significativa en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, 2023.

H1: La relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral no es significativa en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, 2023.

3.1.2. Hipótesis Específicas

- Las características generales de los profesionales de enfermería son variadas en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023.
- El clima organizacional en profesionales de enfermería es malo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023.
- Las dimensiones del clima organizacional en los profesionales de enfermería tienen un nivel bajo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023.
- El desempeño laboral en profesionales de enfermería es regular en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023.

- Las dimensiones del desempeño laboral en profesionales de enfermería poseen un nivel bajo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023.
- La relación entre las dimensiones de desempeño laboral con el clima organizacional en profesionales de enfermería es significativa en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023.

3.2. Identificación de Variables e Indicadores

Variables de estudios:

Variable 1: Clima Organizacional

- Comportamiento organizacional
- Estructura organizacional
- Estilo de dirección

Variable 2: Desempeño Laboral

- Desempeño de tarea
- Desempeño contextual
- Desempeño laboral contraproducente

3.3. Operacionalización de Variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Categoría	Escala
Variable 1: Clima Organizacional	Se refiere al ambiente psicológico y emocional que se percibe en una organización. Para lograrlo, se debe medir el comportamiento organizacional, la estructura organizacional y los estilos de dirección empleados.	Comportamiento Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Comunicación • Relaciones interpersonales del trabajo 	Bueno (50 – 125) Regular (126 -200) Malo (201 – 250)	Nominal
		Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento • Condiciones de trabajo • Estímulo al desarrollo organizacional 		
		Estilo de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Participación • Solución de conflictos • Trabajo en equipo 		
Variable 2: Desempeño Laboral	El desempeño laboral trata del rendimiento y la eficacia en la realización de tareas, y actividades que se asigna a un individuo que puede ser un desempeño contextual, así como también un	Desempeño de tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Organización y cumplimiento de plazos. • Establecimiento de prioridades. • Eficiencia en el trabajo. • Gestión efectiva del tiempo. 	Bueno (14 – 34) Regular (35- 55) Malo (56 – 70)	Nominal

	desempeño laboral contraproducente.	Desempeño Contextual	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa para realizar tareas adicionales. • Mantenimiento de conocimientos actualizados. • Creatividad en la resolución de problemas. • Responsabilidad asumida. • Búsqueda de nuevos retos. • Participación activa en reuniones y consultas. 	<p>Bueno (14 – 34)</p> <p>Regular (35 – 55)</p> <p>Malo (56 – 70)</p>	Nominal
		Desempeño Laboral Contraproducente	<ul style="list-style-type: none"> • Agravamiento de los problemas laborales. • Enfoque en los aspectos negativos del trabajo. • Comunicación de aspectos negativos del trabajo con compañeros y personas externas a la organización. 		

Características Generales

VARIABLES 3	DEFINICIÓN OPERACIONAL	CATEGORÍAS	ESCALA DE MEDICIÓN
Edad	Tiempo transcurrido desde el nacimiento, que generalmente se señala en años	<ul style="list-style-type: none"> - 20 a 30 años - 31 a 40 años - 41 a 50 años - Más de 51 años 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intervalar
Sexo	Diferencias fisiológicas y anatómicas por las cuales es capaz diferenciar entre el varón y la mujer.	<ul style="list-style-type: none"> - Varón - Mujer 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nominal
Condición laboral	Características que se le atribuyen al trabajador y su condición respecto a su centro laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Nombrado - Contrato Administrativo de Servicios CAS - Contrato 728 - RH 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nominal
Tiempo de servicio en la Institución	Tiempo transcurrido desde que trabaja el personal de salud	<ul style="list-style-type: none"> - Menor a 1 año - 1 a 3 años - 4 a 5 años - 6 a 10 años - Más de 10 años 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intervalar
Ingreso económico	Monto monetario percibido por el personal de salud que oscila entre los 2000 a 4500 soles.	<ul style="list-style-type: none"> - Menos de S/. 2000 -S/. 2001 a S/.3000 -S/. 3001 a S/. 3800 -S/. 3801 a S/. 4500 -Mas de S/. 4500 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intervalar

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Ámbito de Estudio: Localización Política y Geográfica

El Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco (HNAGV) se encuentra en la ciudad del Cusco, uno de los departamentos del sur del Perú. El hospital se creó sobre la base del Instituto Peruano de Seguridad Social (IPSS), que actualmente es el Seguro Social de Salud (ESSALUD) creado mediante la Ley N°27056 Seguro Social de Salud, un organismo público descentralizado con personería jurídica de derecho público. Está adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, y cuenta con autonomía técnica, administrativa, económica, financiera, presupuestaria y contable, se encuentra en el ámbito del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE) y vinculado con el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

La misión del hospital es brindar cobertura integral a todos los asegurados y sus derechohabientes mediante la prestación de servicios de salud en prevención, promoción, recuperación y rehabilitación. Además, ofrece prestaciones económicas y sociales que forman parte del régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como cobertura para otros seguros de riesgos humanos. Brindando una atención oportuna y de calidad bajo los principios de solidaridad, equidad, eficiencia, ética y transparencia que les rige.

En términos geográficos, el departamento de Cusco está ubicado en los Andes peruanos en el sur del Perú.

4.2. Tipo y Nivel de Investigación

4.2.1. Tipo de Investigación

El enfoque fue descriptivo correlacional

Descriptivo: Permitió describir y observar las variables clima laboral como del desempeño.

Correlacional: En vista que el objetivo principal fue el de correlacional ambas variables (36).

El alcance correlacional resultó adecuado para explorar la relación entre las variables principales del estudio. El objetivo era determinar si existía una asociación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Este tipo de estudio permitió identificar la percepción entre las variaciones del clima organizacional y el desempeño laboral, proporcionando así una base sólida para futuras intervenciones o estudios más profundos en la materia.

4.2.2. Diseño de Investigación

La investigación tuvo un diseño no experimental, observando y recopilando datos sin intervenir ni manipular variables independientes. No hubo intervenciones ni manipulaciones, solo se recopilaron datos basados en experiencias vividas y la revisión de literatura existente. Este enfoque permitió comprender cómo ambas variables están relacionadas en un entorno natural de trabajo del sector salud (37).

El enfoque cuantitativo fue seleccionado porque facilitó la medición objetiva de las variables de manera sistemática a través de datos numéricos. mediante la recolección y el análisis estadístico de la información.

4.3. Unidad de Análisis

Personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco

Criterios de inclusión:

- Enfermeras quienes laboran en el servicio de emergencias con contrato 728 RH del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco.
- Estar actualmente laborando en el servicio de emergencia.
- Dar su consentimiento informado para participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Enfermeras que se encuentran de licencia por vacaciones y/o ausentes al momento de la encuesta.
- Personal de salud, técnicos, médicos que no se encuentran considerados dentro del ámbito del estudio.

4.4. Población / Muestra

En la investigación, la población estuvo conformada por 69 profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco – Cusco 2023. Esta cifra incluyó a todo el personal de enfermería que trabajaba en el área específica durante el periodo del estudio.

4.5. Muestra

Al utilizar una muestra de 69 participantes, que coincide con el total de la población, se buscó garantizar la inclusión de todas las perspectivas posibles y obtener resultados representativos para toda la unidad que son los profesionales de enfermería del servicio de emergencia. De esta manera, se aumentó la validez de los hallazgos al no excluir a ningún miembro del grupo, lo que

proporcionó un panorama completo de la situación del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral.

4.6. Tipo de Muestra

La técnica de muestreo utilizada fue el muestreo no probabilístico censal por conveniencia, debido a que la población era lo suficientemente pequeña como para permitir la inclusión de todos los profesionales de enfermería sin necesidad de recurrir a métodos de selección aleatoria.

4.7. Técnicas e Instrumentos de Investigación

4.7.1. Técnica

En la investigación, se utilizó la técnica de recolección de datos mediante encuestas para obtener información directamente de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del HNAGV, sobre su percepción del clima organizacional y su desempeño laboral. Esta técnica fue seleccionada debido a que permite recoger datos de manera sistemática y estandarizada, lo que facilita la comparación y el análisis cuantitativo de las respuestas.

El uso de la encuesta como instrumento de recolección de datos, ofreció varias ventajas importantes para este estudio. En primer lugar, permitió captar las percepciones y opiniones de los 69 profesionales de enfermería de forma rápida y eficiente, dado que la encuesta es una herramienta flexible que puede ser administrada a un gran número de personas en un corto periodo de tiempo. Además, al tratarse de un grupo relativamente pequeño, la encuesta garantizó la inclusión de todos los participantes, obteniendo una visión completa y representativa de la situación de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia.

Asimismo, la encuesta permitió estandarizar las preguntas, asegurando que todos los participantes respondieran a los mismos ítems, lo que redujo el sesgo y facilitó el análisis estadístico de los datos. Esto fue especialmente útil para evaluar aspectos específicos del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral.

4.7.2. Instrumento

Para la variable 1: Clima Organizacional se empleó el cuestionario de cincuenta ítems ya validado en el año 2017 por Segredo Pérez A. Instrumento validado (11). Con una escala de Likert de 05 puntos; desde el punto mínimo de “totalmente en desacuerdo” hasta el punto límite de “totalmente de acuerdo” para medir las percepciones de los colaboradores del hospital respecto al clima organizacional.

Rangos del Clima organizacional: Para ello se utilizó tres rangos según la puntuación obtenida: un clima organizacional bueno se encuentra en un rango de puntuaciones entre 50 y 125; un clima regular corresponde a puntuaciones entre 126 y 200; y un clima malo se presenta cuando las puntuaciones oscilan entre 201 y 250.

Fuente: Realizado por el tesista.

La variable 2: desempeño laboral se midió empleando el cuestionario de 14 preguntas validado por Geraldo L. (2022), “Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos”, su empleo asegura su idoneidad y confiabilidad para evaluar el desempeño laboral en una población peruana (18). Con una escala Likert de 05 puntos desde el punto mínimo de “totalmente en desacuerdo” hasta el punto límite de “totalmente de acuerdo” para medir las

percepciones de los colaboradores del hospital respecto a su desempeño laboral.

Rangos del Desempeño Laboral: Se clasifica en tres rangos de acuerdo con la puntuación obtenida: un desempeño bueno se encuentra en el rango de 14 a 34 puntos; un desempeño regular abarca las puntuaciones entre 35 y 55; y un desempeño malo corresponde a puntuaciones entre 56 y 70.

Fuente: Realizado por el tesista.

4.8. Validez y Confiabilidad

Se utilizó el cuestionario validado por Segredo Pérez A. 2017, Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud con una confiabilidad a través del coeficiente de alfa de Cronbach por encima de 0.7

Para la variable desempeño laboral se hizo uso de un cuestionario validado por Geraldo L. 2022, "*Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos*" con una confiabilidad igual a 0.80, que es muy confiable.

El Alfa de Cronbach para el clima organizacional es de 0.7, lo que indica una confiabilidad aceptable en la medición de este concepto. Por otro lado, el desempeño laboral presenta un Alfa de Cronbach de 0.8, lo que refleja una alta confiabilidad en la evaluación de este indicador.

Fuente: Realizado por el tesista.

4.9. Procedimiento de Recolección de Datos

- Previamente fue necesario solicitar de forma escrita al Comité de Ética de Investigación, el mismo que fue aprobado mediante RESOLUCION DE GERENCIA RED ASISTENCIAL CUSCO N°010-GRACU-ESSALUD-

2024, y la opinión favorable por la jefe del Servicio de Enfermería Emergencia y UCI del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Gerencia de Red Asistencial de Essalud Cusco. autorización de la aplicación del instrumento.

- Posteriormente, se realizaron las coordinaciones necesarias con la jefe Enfermería del servicio de emergencia del HNAGV para la toma de cuestionario.
- Aplicación de la Encuesta dirigido a los profesionales de Enfermería en un tiempo aproximado de 20 minutos.

4.10. Procedimientos de Análisis de Datos

Para analizar los datos, se describen las técnicas que se emplearon:

Análisis descriptivo: Esta técnica consiste en realizar un análisis detallado y descriptivo de las variables medidas en la encuesta.

- El software estadístico utilizado fue SPSS. Versión 26.0.
- Se realizaron cálculos de la prueba de normalidad, que sirve para poder identificar el tipo de correlación a usar, ya que si existen datos no paramétricos (no normales) se utiliza Rho de Spearman, por el lado contrario si existen datos normales (paramétricos) se utiliza Pearson, y el uso del chi – cuadrado no aplica en el estudio debido a la naturaleza ordinal de las variables ya que chi – cuadrado es usualmente utilizado para al menos una de las variables dicotómicas (respuestas de si y no, pero en el presente estudio es ordinal – Likert).

4.11. Técnicas para Demostrar la Verdad o Falsedad de las Hipótesis

Planteadas

Para la prueba de hipótesis fue necesario examinar la relación entre las variables de estudio a fin de identificar las variables que conforman el clima organizacional que están significativamente relacionadas con el desempeño laboral y determinar la fuerza y dirección de estas relaciones utilizando coeficientes de correlación para la contrastación de la hipótesis.

4.12. Aspectos éticos

En primer lugar, se tuvo en cuenta el principio de no maleficencia, asegurándose de que el estudio no causara ningún tipo de daño a los profesionales de enfermería que participaron. Para lograrlo, los datos recopilados fueron tratados con la más estricta confidencialidad, evitando que cualquier repercusión negativa afectara la vida profesional o personal de los involucrados. Además, el proceso de investigación fue diseñado de manera que no interrumpiera significativamente la rutina laboral ni aumentara el estrés del personal, respetando siempre su carga de trabajo habitual.

El principio de beneficencia fue aplicado al procurar maximizar los beneficios del estudio y minimizar los riesgos para los participantes. La investigación identificó aspectos del clima organizacional que, al ser mejorados, favorecieron tanto a los profesionales de enfermería como a los pacientes del hospital. Los hallazgos se utilizaron para implementar políticas que promovieran un entorno de trabajo más saludable y seguro, lo cual mejoró el bienestar del personal y la calidad de los servicios de salud prestados.

Respecto al principio de justicia, se aseguró que todos los profesionales de enfermería tuvieran igualdad de oportunidades para participar en el estudio,

independientemente de su antigüedad, puesto o turno. La equidad se garantizó al distribuir los beneficios derivados de la investigación de manera justa entre todo el personal, evitando cualquier forma de discriminación o favoritismo.

Por último, se respetó el principio de autonomía al proporcionar a los participantes información clara y completa sobre el propósito del estudio, los procedimientos involucrados y los posibles beneficios y riesgos. Se obtuvo el consentimiento informado de cada persona, asegurando que su participación fuera libre y voluntaria, y que tuvieran la posibilidad de retirarse del estudio en cualquier momento sin enfrentar repercusiones.

CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Procesamiento, Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

5.1.1. Descripción de las Características Principales

Tabla 1

Características Generales de Profesionales de Enfermería que trabajan en el Servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Cusco – 2023.

Categoría	Frecuencia N	Porcentaje %
Edad		
20 a 30 años	8	11.59
31 a 40 años	35	50.72
41 a 50 años	21	30.43
Más de 51 años	5	7.25
Total: Edad	69	100
Sexo		
Masculino	5	7.2
Femenino	64	92.8
Total: Sexo	69	100
Condición laboral		
Nombrado	7	10.14
CAS	13	18.84
Contrato 728	41	59.42
RH	8	11.59
Total: Condición laboral	69	100
Tiempo de servicio		
Menor a 1 año	21	30.43
1 a 3 años	14	20.29
4 a 5 años	14	20.29
6 a 10 años	13	18.84
Más de 10 años	7	10.14
Total: Tiempo de servicio	69	100
Ingreso económico		
S/. 3001 a S/. 3800	8	11.59
S/. 3801 a S/. 4500	13	18.84
Más de S/. 4500	48	69.57
Total: Ingreso económico	69	100

Fuente: Cuestionario Estructurado.

En cuanto a la distribución por edad, se observa que la mayor parte de los profesionales se encuentra en el rango de 31 a 40 años, lo que indica una fuerza laboral relativamente joven y con un nivel de experiencia moderada. También están presentes enfermeros de mayor edad, particularmente en los grupos de 41 a 50 años y aquellos que superan los 51 años, lo que sugiere un equilibrio entre profesionales más experimentados y aquellos que se encuentran en etapas más tempranas de su carrera.

La distribución por sexo revela una marcada predominancia femenina en el servicio, lo cual es consistente con la tendencia histórica en el campo de la profesión de enfermería, donde la presencia de mujeres es mayoritaria.

Respecto a la condición laboral, se destaca que la mayoría del personal trabaja bajo la modalidad de contrato 728, lo cual sugiere estabilidad laboral en un número considerable de casos. Sin embargo, también hay profesionales en otras modalidades, como CAS, RH y nombrados, lo que refleja una variedad de condiciones contractuales.

El tiempo de servicio en la institución presenta una distribución relativamente equilibrada, con una proporción significativa de profesionales con menos de un año en el hospital, lo cual podría indicar una alta rotación o una incorporación reciente de nuevo personal. También se observa un grupo considerable con más de cinco años de servicio, lo que aporta continuidad y experiencia al equipo.

Finalmente, el análisis del ingreso económico muestra que una gran parte de los profesionales perciben sueldos superiores a S/. 4500, lo cual puede estar asociado a la experiencia acumulada o a la modalidad contractual de trabajo. Sin embargo, también hay un grupo que recibe ingresos más bajos, lo que podría estar relacionado con el tipo de contrato o con menos años de servicio.

Resultados por Variable

Tabla 2

Clima Organizacional en Profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Cusco – 2023

Clima organizacional		
	N	%
Nivel bajo	24	34,8
Nivel medio	24	34,8
Nivel alto	21	30,4
Total	69	100,0

Fuente: Cuestionario Estructurado

Un total de 24 profesionales, equivalente al 34.8%, perciben un clima organizacional clasificado como bajo. Este grupo puede indicar áreas de insatisfacción, tensiones o desafíos en el entorno laboral que podrían afectar negativamente el desempeño y la moral del equipo. Otros 24 profesionales, también con un 34.8%, reportan un clima organizacional en un nivel medio. Este segmento representa una proporción significativa de la fuerza laboral y sugiere un equilibrio relativo en la percepción del entorno de trabajo. Un grupo de 21 profesionales, equivalente al 30.4%, experimenta un clima organizacional considerado alto. Estos individuos pueden destacarse por su percepción positiva del entorno laboral, lo que puede contribuir a un mayor compromiso y satisfacción en el trabajo.

Resultado por Dimensión

Tabla 3

Dimensiones del Clima Organizacional en Profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Cusco - 2023

	Comportamiento organizacional		Estructura organizacional		Estilo de dirección	
	N	%	N	%	N	%
Nivel bajo	23	33.3	25	36.2	28	40.6
Nivel medio	26	37.7	22	31.9	18	26.1
Nivel alto	20	29	22	31.9	23	33.3
Total	69	100	69	100	69	100

Fuente: Cuestionario Estructurado

Un total de 23 profesionales, aproximadamente el 33.3% de la muestra, exhiben un comportamiento organizacional clasificado como bajo. Este grupo puede requerir una atención especial para mejorar su rendimiento y contribución al entorno laboral. La mayoría de los profesionales, con un total de 26 individuos (37.7%), se sitúan en un nivel medio de comportamiento organizacional. Este segmento constituye la parte central de la distribución y puede representar la mayoría de la fuerza laboral. Un grupo de 20 profesionales, equivalentes al 29%, presenta un comportamiento organizacional considerado alto. Estos individuos pueden ser considerados como contribuyentes destacados al entorno laboral, mostrando un compromiso y eficacia significativos.

Un total de 25 profesionales, equivalente al 36.2%, están clasificados en un nivel bajo en términos de estructura organizacional. Este grupo puede indicar áreas que podrían beneficiarse de una mayor claridad en roles y responsabilidades. Un

grupo de 22 profesionales, representando el 31.9%, se encuentra en un nivel medio en cuanto a la estructura organizacional. Este segmento constituye una parte significativa de la fuerza laboral y puede estar operando en un equilibrio razonable en términos de estructura. Otros 22 profesionales, también con un 31.9%, muestran una estructura organizacional considerada alta. Estos individuos pueden destacarse por su capacidad para comprender y operar eficientemente dentro de la estructura establecida.

Un total de 28 profesionales, equivalente al 40.6%, se clasifican en un nivel bajo en cuanto al estilo de dirección. Esto podría indicar una necesidad de mejorar la comunicación y liderazgo en el entorno laboral para optimizar el desempeño y la satisfacción del equipo. Un grupo de 18 profesionales, representando el 26.1%, se sitúa en un nivel medio en términos de estilo de dirección. Este segmento puede considerarse como una parte equilibrada del personal, con posibles oportunidades para mejorar la eficacia del liderazgo. Otros 23 profesionales, también con un 33.3%, exhiben un estilo de dirección considerado alto. Estos individuos pueden destacarse por su habilidad para liderar eficazmente y fomentar un entorno de trabajo positivo.

Tabla 4*Desempeño Laboral en Profesionales de Enfermería del Hospital Nacional**Adolfo Guevara Velasco Cusco - 2023*

Desempeño laboral		
	<i>N</i>	<i>%</i>
Nivel bajo	30	43,5
Nivel medio	16	23,2
Nivel alto	23	33,3
Total	69	100,0

Fuente: Cuestionario Estructurado

En primer lugar, el 43.5% de los participantes del estudio perciben su desempeño laboral como "Nivel bajo". Esta proporción sustancial sugiere la presencia de un grupo considerable que puede enfrentar desafíos o áreas de mejora en su rendimiento. Identificar las razones detrás de estas percepciones podría ser crucial para abordar las posibles áreas de insatisfacción o dificultades que puedan estar afectando negativamente su rendimiento.

Por otro lado, un 23.2% de los profesionales califican su desempeño como "Nivel medio". Aunque este grupo representa una proporción menor, aún es significativo. Esta categoría sugiere que hay profesionales que se perciben a sí mismos en una posición intermedia en términos de rendimiento laboral. Examinar las áreas específicas que contribuyen a esta percepción puede proporcionar información valiosa para mejorar y fortalecer el desempeño general del equipo.

El 33.3% de los profesionales indica que tienen un "Nivel alto" de desempeño laboral. Este segmento destaca por tener una percepción positiva de su rendimiento. Identificar las características y prácticas que contribuyen a esta evaluación positiva podría proporcionar conocimientos útiles para fomentar y replicar buenas prácticas en toda la fuerza laboral.

Resultado por Dimensión

Tabla 5

Dimensiones del Desempeño Laboral en Profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Cusco - 2023

	Desempeño de tarea		Desempeño contextual		Desempeño laboral contraproducente	
	<i>N</i>	%	<i>N</i>	%	<i>N</i>	%
Nivel bajo	27	39.1	32	46.4	43	62.3
Nivel medio	24	34.8	23	33.3	14	20.3
Nivel alto	18	26.1	14	20.3	12	17.4
Total	69	100	69	100	69	100

Fuente: Cuestionario Estructurado

Un total de 27 profesionales, equivalente al 39.1%, muestra un desempeño de tarea clasificado como bajo. Este grupo puede indicar áreas que podrían beneficiarse de capacitación adicional o ajustes en la asignación de tareas. Un grupo de 24 profesionales, representando el 34.8%, se sitúa en un nivel medio en términos de desempeño de tarea. Este segmento puede considerarse como una parte significativa de la fuerza laboral, operando en un nivel aceptable de rendimiento. Otros 18 profesionales, también con un 26.1%, exhiben un desempeño de tarea considerado alto. Estos individuos pueden destacarse por su eficiencia y excelencia en la ejecución de tareas asignadas.

Un total de 32 profesionales, equivalente al 46.4%, exhibe un desempeño contextual clasificado como bajo. Este grupo puede señalar áreas que podrían requerir mejoras en la adaptabilidad y comprensión del contexto laboral. Un grupo de 23 profesionales, representando el 33.3%, se encuentra en un nivel

medio en términos de desempeño contextual. Este segmento puede considerarse como una parte significativa de la fuerza laboral, operando a un nivel aceptable de adaptabilidad al contexto. Otros 14 profesionales, también con un 20.3%, presentan un desempeño contextual considerado alto. Estos individuos pueden destacarse por su capacidad para adaptarse eficazmente a las demandas del entorno laboral.

Un total de 43 profesionales, equivalente al 62.3%, muestra un desempeño laboral contraproducente clasificado como bajo. Este grupo puede señalar áreas que necesitan atención y posiblemente intervenciones para abordar comportamientos contraproducentes. Un grupo de 14 profesionales, representando el 20.3%, se sitúa en un nivel medio en términos de desempeño laboral contraproducente. Este segmento puede indicar una proporción relativamente menor de profesionales que presentan comportamientos contraproducentes en comparación con el grupo de nivel bajo. Otros 12 profesionales, también con un 17.4%, exhiben un desempeño laboral contraproducente considerado alto. Estos individuos pueden destacarse por presentar comportamientos contraproducentes más significativos, y podrían requerir una atención específica para abordar y corregir dichos comportamientos.

Tabla 6

Relación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en Profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Cusco – 2023

Tabla cruzada Clima organizacional *Desempeño laboral						
		Desempeño laboral			Total	
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	
Clima organizacional	Nivel bajo	f	13	7	4	24
		%	18,8%	10,1%	5,8%	34,8%
	Nivel medio	f	13	6	5	24
		%	18,8%	8,7%	7,2%	34,8%
	Nivel alto	f	4	3	14	21
		%	5,8%	4,3%	20,3%	30,4%
Total		f	30	16	23	69
		%	43,5%	23,2%	33,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario Estructurado

De los profesionales que perciben un clima organizacional bajo, la mayoría (18,8%) presenta un desempeño laboral bajo, mientras que solo un pequeño porcentaje (5,8%) alcanza un desempeño alto. De manera similar, en el grupo con un clima organizacional medio, prevalece el desempeño laboral bajo (18,8%), aunque se observa un ligero aumento en el porcentaje de desempeño laboral alto (7,2%).

Por otro lado, los profesionales que perciben un clima organizacional alto muestran resultados significativamente mejores en su desempeño laboral: un 20,3% alcanza un nivel alto, frente al 5,8% con desempeño bajo. Este comportamiento sugiere que un clima organizacional favorable actúa como un factor potenciador del desempeño laboral, favoreciendo a más profesionales para que alcancen niveles altos de desempeño.

En términos generales, de los 69 participantes, el 43,5% tiene un desempeño laboral bajo, el 23,2% un desempeño medio y el 33,3% un desempeño alto. Estos datos refuerzan la conclusión de que un ambiente laboral positivo es esencial para optimizar el rendimiento de los profesionales, destacando la importancia de invertir en la mejora del clima organizacional dentro del hospital.

5.1.2. Prueba de Hipótesis

Tabla 7

Prueba de hipótesis general Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en Profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Cusco - 2023

Correlaciones			
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	Desempeño laboral ,375**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	69

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

Fuente: Cuestionario Estructurado

El coeficiente de correlación fue de 0.375. Este valor positivo indica una relación positiva entre estas dos variables; por lo que se supone que, si existe un incremento de la satisfacción con el clima organizacional después de establecer estrategias a fin de mejorarla, el Desempeño Laboral se incrementará, y viceversa. El p-valor asociado a esta correlación fue muy bajo, siendo 0.001. reforzando la validez de la relación identificada.

Relación de las Dimensiones del Desempeño Laboral con el Clima Organizacional

Tabla 8

Clima Organizacional - Desempeño de tarea en Profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Cusco - 2023

Correlaciones			
			Desempeño de tarea
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,296*
		Sig. (bilateral)	,013
		N	69

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

Fuente: Cuestionario Estructurado

El coeficiente de correlación de Spearman entre Clima Organizacional y Desempeño de Tarea fue de 0.296. Esta cifra positiva indica una correlación positiva, lo que sugiere que si el Clima Organizacional mejora el Desempeño de Tarea mejora. El p-valor asociado a esta correlación es significativo, siendo de 0.013.

Tabla 9

Clima Organizacional - Desempeño contextual en Profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Cusco - 2023

Correlaciones			
			Desempeño contextual
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,482**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	69

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

Fuente: Cuestionario Estructurado

El coeficiente de correlación de Spearman encontrado entre Clima Organizacional y Desempeño Contextual fue 0.482, indicando una fuerte correlación positiva. Los resultados indican que si el Clima Organizacional mejora, también tiende a aumentar el Desempeño Contextual, y viceversa.

El p-valor asociado a esta correlación es extremadamente bajo, siendo 0.000. este valor respalda la validez estadística de la relación identificada.

Tabla 10

Clima Organizacional - Desempeño laboral contraproducente en Profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Cusco – 2023.

Correlaciones			Desempeño laboral contraproducente
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	-,294*
		Sig. (bilateral)	,014
		N	69

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

Fuente: Cuestionario Estructurado

El coeficiente de correlación de Spearman entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral Contraproducente es de -0.294. Lo que sugiere una correlación inversa; es decir, a medida que mejora el Clima Organizacional, tiende a disminuir el Desempeño Laboral Contraproducente, y viceversa. El p-valor asociado a esta correlación es significativo, siendo 0.014. Este valor indica que la probabilidad de obtener una correlación de esta magnitud por pura casualidad es baja, respaldando la validez estadística de la relación identificada.

5.2. Discusión

Para determinar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en enfermeras, es decir el objetivo general, se compararon los resultados con estudios previos de Lorenzo, Ramos, Quijada y Peña. Lorenzo encontró una correlación positiva, aunque baja, entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Hospital de Ventanilla, Callao, coherente con nuestro estudio. Ramos también respaldó esta tendencia al identificar que el clima organizacional y el desempeño laboral tienen una relación positiva. Sin embargo, Quijada y Peña, en su estudio del Hospital de Apoyo Junín, mostraron una similitud estadística, aunque nuestros resultados podrían diferir ligeramente. Estas comparaciones sugieren una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en enfermería, pero con variabilidad dependiendo del contexto hospitalario.

La investigación de Ramos (2022), refuerza la tendencia observada en nuestro estudio. En ambos casos, se encuentra una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral. El porcentaje de enfermeras que calificaron el clima como bueno y reportaron un buen desempeño laboral es coherente con la idea de que un entorno organizacional saludable contribuye a un rendimiento laboral positivo.

En tanto al primer objetivo específico, para identificar las características generales del personal de enfermería del servicio de emergencia, se analizaron datos que incluyen la distribución de la edad, por género, condición laboral, tiempo de servicio en la institución e ingreso económico.

En comparación con los estudios previos de Lorenzo, Ramos, Quijada y Peña, encontramos similitudes y diferencias en las características del personal de

enfermería. Por ejemplo, al igual que en el estudio de Lorenzo en el Hospital de Ventanilla, Callao, nuestra investigación reveló una marcada predominancia de profesionales femeninos en el servicio de emergencia, con un 92.8% del total. Esto respalda la tendencia hacia la feminización de la profesión de enfermería, como se observó en ambos contextos hospitalarios.

Respecto a la condición laboral, nuestros hallazgos presentan similitudes con el estudio de Quijada y Peña (2018), donde encontraron una diversidad de modalidades de contratación en el Hospital de Apoyo Junín. Al igual que en su investigación, en nuestro estudio también se observó una variedad de condiciones laborales, con la mayoría de profesionales bajo contrato 728 (59.42%), seguido por el régimen CAS (18.84%).

En relación al tiempo de servicio en la institución, nuestros resultados muestran una distribución similar a la encontrada por Quijada y Peña en el Hospital de Apoyo Junín. Ambos estudios reflejan una combinación de profesionales nuevos y con experiencia en el servicio de emergencia del hospital, lo que sugiere una dinámica laboral diversa y una mezcla de conocimientos y habilidades dentro del equipo de enfermería.

En tanto al segundo objetivo específico, el estudio de Quijada y Peña proporciona un contraste interesante. Aunque en su estudio se evidencia una similitud estadística entre clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Apoyo Junín, el análisis específico en el servicio de emergencia revela resultados que pueden diferir. Es crucial tener en cuenta las particularidades de cada entorno hospitalario y la variabilidad inherente en las percepciones del personal.

Las similitudes en los resultados de los estudios anteriores y nuestro análisis respaldan la idea de la asociación entre ambas variables. Estos hallazgos no solo fortalecen la validez de nuestra investigación, sino que también subrayan la universalidad de la relevancia de cultivar un área de trabajo saludable para fomentar el bienestar y el rendimiento laboral del personal de enfermería en diversos contextos hospitalarios.

La congruencia entre los resultados de nuestro estudio y las investigaciones previas de Lorenzo, Ramos, Quijada y Peña sugiere importantes consideraciones para la gestión hospitalaria. Estos hallazgos respaldan la trascendencia de cultivar un clima organizacional positivo en toda organización y principalmente en el sector salud.

El estudio de Lorenzo en el Hospital de Ventanilla, Callao (2021), reveló una asociación significativa, aunque baja, entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Este resultado coherente con nuestro análisis enfatiza la influencia positiva que un ambiente de trabajo saludable puede tener en el rendimiento del personal de enfermería.

Asimismo, la investigación de Ramos en un hospital de Abancay fortalece la correlación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral. El énfasis en que un mejor clima organizacional se asocia con un buen desempeño laboral refuerza la idea de qué condiciones laborales positivas contribuyen a un rendimiento laboral satisfactorio.

En cuanto al tercer objetivo específico, el trabajo de Salazar (2022) y Zapata (2020) al realizar sus estudios en el Hospital General Guasmo Sur de la ciudad de Guayaquil y en un hospital público respectivamente, evidenciaron que un clima organizacional inadecuado impacta negativamente en el desempeño y

satisfacción de los enfermeros. En particular, Salazar destacó que una deficiencia en la estructura organizacional puede afectar las relaciones interpersonales y, por ende, el rendimiento en el trabajo. Aunque este resultado se relaciona con nuestro enfoque específico. Así mismo, las investigaciones como las de Zapata (2020) y Lorenzo (2021) subrayan que un clima organizacional positivo mejora la satisfacción laboral y, por ende, el desempeño. Al igual que la investigación, estos estudios hallaron que un clima organizacional positivo está correlacionado con un mejor desempeño laboral. En cuanto al estilo de dirección muestra que el 40.6% de los enfermeros se encuentran en un nivel bajo, lo que indica una posible debilidad en la gestión de los líderes dentro del hospital. Este hallazgo está en línea con los resultados de Ramos (2022), quien encontró que el estilo de liderazgo influye considerablemente en la satisfacción y desempeño de los profesionales de salud. De hecho, los enfermeros que experimentan un liderazgo deficiente pueden experimentar frustración y desmotivación, lo que impacta directamente en su rendimiento y en la calidad del servicio prestado.

Por otro lado, respecto al cuarto objetivo específico, Quijada y Peña, al estudiar el Hospital de Apoyo Junín, revelaron una similitud estadística entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Aunque este resultado difiere ligeramente de nuestro enfoque específico, subraya la necesidad de reconocer y abordar áreas de mejora en la gestión del clima y el desempeño laboral. Estos resultados sugieren que la gestión hospitalaria debe valorar y promover un clima organizacional positivo, ya que esto se correlaciona directamente con un desempeño laboral más efectivo y satisfactorio por parte del personal de enfermería. Es esencial considerar las particularidades de cada entorno

hospitalario al diseñar estrategias de mejora, reconociendo que los factores contextuales pueden influir en la percepción del clima y el rendimiento laboral.

En cuanto a las recomendaciones para la gestión hospitalaria, se destaca la importancia de evaluar periódicamente el clima organizacional, implementar programas de mejora continua basados en estas evaluaciones y proporcionar capacitación en liderazgo efectivo. Además, invertir en programas de bienestar del personal puede contribuir significativamente a la creación de entornos laborales más saludables y productivos. Estas consideraciones y acciones pueden constituir pasos importantes hacia la mejora continua de la calidad laboral y la eficacia del personal de enfermería en los hospitales.

Al comparar los resultados obtenidos en nuestro estudio con los hallazgos de otros estudios similares, se destacan patrones y divergencias significativas.

El estudio de Lorenzo (2021), determinó una relación directa y positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.258. Esta relación, aunque baja, es consistente con nuestros resultados, donde la correlación fue más pronunciada, alcanzando un coeficiente de 0.375. Ambos estudios refuerzan la idea de que mejoras en el clima organizacional se asocian positivamente.

Por otro lado, con respecto al quinto objetivo específico, Zapata (2020) indica que un buen clima organizacional está estrechamente relacionado con la satisfacción laboral, lo cual puede influir en el desempeño laboral. Los resultados en cuanto al desempeño contextual y contraproducente (con altos porcentajes de bajo rendimiento) sugieren que un clima organizacional negativo podría estar asociado con este bajo desempeño. Estos resultados en relación entre el desempeño bajo y un posible mal clima organizacional, como lo sugiere Zapata,

es una posible conexión. En la investigación, el desempeño bajo en áreas clave podría reflejar problemas en las condiciones organizacionales o laborales.

Así mismo Lorenzo (2021) establece que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, pero con una correlación baja. Esto se alinea con los resultados de la investigación, de que la mayoría de los enfermeros presentan un desempeño bajo en tareas y contexto, lo cual podría reflejar la influencia de un clima organizacional deficiente en el hospital de Cusco. De igual forma, Quispe (2018) encontró que el desempeño laboral de los enfermeros está en un nivel medio, lo cual también refleja la posible presencia de un clima organizacional que no favorece el óptimo desempeño laboral. Los enfermeros del hospital de Cusco mostraron un desempeño medio y el clima organizacional puede ser uno de los factores que contribuyen a este resultado. Ambos estudios sugieren que el desempeño laboral no alcanza niveles altos, lo que podría estar relacionado con aspectos del clima laboral o las condiciones organizacionales en el Hospital de Cusco. Es posible que la falta de condiciones favorables para un rendimiento alto sea un factor común.

Finalmente, respecto al sexto objetivo específico, el trabajo de Salazar (2022), realizado en el Hospital General Guasmo Sur en Guayaquil, Ecuador, también confirma la correlación positiva entre el clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral. El coeficiente de correlación de Spearman de 0.375 en nuestro estudio se encuentra en línea con la relación positiva identificada por Salazar, reforzando la validez de la relación entre estas variables.

Por otro lado, Zapata (2020), al analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital Rural No. 41 en San Luis Potosí, encontró una fuerza de correlación de Pearson de 0.9732. Aunque la escala de medición

difiere, la alta correlación positiva evidenciada en su estudio y nuestra investigación respaldan la idea de que un clima organizacional favorable contribuye a la satisfacción laboral del personal de enfermería.

Finalmente, al comparar los resultados de diversos estudios, como los resultados del presente estudio, respaldan el sustento de que un adecuado clima organizacional está estrechamente asociada con un mejor desempeño laboral y satisfacción en el personal de enfermería. Estos hallazgos pueden orientar estrategias específicas para mejorar la gestión hospitalaria y promover entornos laborales saludables en beneficio del personal de enfermería y, por ende, la calidad de la atención médica.

CONCLUSIONES

Primera: La presente investigación ofrece evidencia sobre la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco 2023. El coeficiente de correlación de Spearman de 0.375 muestra una relación positiva significativa entre ambas variables, lo que indica una correlación moderada. Esta relación se refuerza aún más por el valor p asociado de 0.001, lo que indica que la probabilidad de que esta correlación ocurra por azar es muy baja.

Segunda: La población de profesionales de enfermería en el servicio de emergencia revela una diversidad significativa en cuanto a la edad y una marcada disparidad de género. La distribución de edad abarcada, que va desde los 25 hasta los 54 años. La mayoría de los participantes en la investigación se encuentran en el rango de edad de 31 a 40 años, con 35 personas, y en su mayoría son mujeres (64). En cuanto a la condición laboral, predominan los trabajadores con contrato 728 (41 personas), seguidos por el grupo con menos de 1 año de servicio (21 personas). En relación a los ingresos, la mayor parte gana más de S/. 4500 (48 personas). Los demás grupos tienen una representación menor en todas las categorías.

Tercera: Un segmento notable de la fuerza laboral de 24 del total, percibe el clima organizacional como bajo. Esta cifra sugiere áreas de insatisfacción, tensiones o desafíos en el ambiente laboral que podrían tener un impacto negativo en el desempeño y la moral del equipo. También 21 profesionales de enfermería, reporta un clima organizacional en un nivel alto. Esta proporción significativa en la fuerza laboral indica un equilibrio relativo en la percepción del entorno de trabajo.

Cuarta: De los profesionales evaluados, (23) exhibe un comportamiento organizacional bajo, mientras que 26 Enfermeras se encuentra en un nivel medio, representando la mayoría de la fuerza laboral, y un número de 20 personas destacan con un comportamiento organizacional alto. En términos de estructura organizacional, en número de 25 está clasificado en un nivel bajo, reflejando posibles áreas de mejora en roles y responsabilidades, mientras que 22 se sitúa en niveles medio y alto, respectivamente, indicando un equilibrio razonable y eficiencia en algunos casos. Finalmente, respecto al estilo de dirección, un 28 presenta un nivel bajo, señalando oportunidades para mejorar el liderazgo, y 18 se ubica en un nivel medio, 23 profesionales destacan con un estilo de dirección alto, mostrando habilidades efectivas de liderazgo y comunicación.

Quinto: Los resultados indican una diversidad significativa en cómo los profesionales evalúan su propio desempeño, la identificación de que 30 profesionales perciben su desempeño como "Nivel bajo" resalta la existencia de un grupo considerable que podría estar enfrentando desafíos o áreas de mejora en su rendimiento. El grupo que califica su desempeño como "Nivel medio", comprendiendo son 16. Mientras que 23 profesionales que perciben un "Nivel alto" de desempeño laboral representa un grupo destacado con una percepción positiva de su rendimiento. Identificar las características y prácticas que contribuyen a esta evaluación positiva puede ofrecer conocimientos para fomentar y replicar buenas prácticas en toda la fuerza laboral.

Sexto: En cuanto al desempeño de tarea, 27 profesionales muestran un nivel bajo, lo que indica posibles necesidades de capacitación o ajustes en la asignación de tareas. 24 personas se encuentran en un nivel medio, operando

de manera aceptable, mientras que 28 profesionales alcanzan un nivel alto, destacándose por su eficiencia y excelencia en la ejecución de tareas. Respecto al desempeño contextual, 32 profesionales de enfermería presentan un nivel bajo, reflejando áreas que requieren mejoras en adaptabilidad y comprensión del entorno laboral. Y 23 personas manejan un nivel medio, mostrando un desempeño adecuado, mientras que 14 profesionales alcanzan un nivel alto, sobresaliendo por su capacidad para adaptarse eficazmente a las demandas del contexto. Finalmente, en desempeño laboral contraproducente, 43 se clasifica en un nivel bajo, señalando una proporción mayoritaria de profesionales con comportamientos poco contraproducentes. 14 se encuentra en un nivel medio, mientras que 12 personas alcanzan un nivel alto, mostrando comportamientos contraproducentes más significativos que requieren atención específica para su corrección.

Séptimo: El estudio muestra asociaciones significativas entre el clima organizacional y diferentes aspectos del desempeño laboral. La correlación positiva entre el clima organizacional y el desempeño de tareas ($0.296, p=0.013$) indica que un mejor ambiente laboral mejora la ejecución de tareas. Una correlación más fuerte ($0.482, p=0.000$) se encontró con el desempeño contextual, resaltando la influencia del clima en un contexto laboral más amplio. Por otro lado, la correlación negativa ($-0.294, p=0.014$) con el desempeño contraproducente sugiere que un clima positivo reduce comportamientos indeseados. Estos hallazgos enfatizan la importancia de un clima organizacional favorable para mejorar el desempeño en el hospital.

RECOMENDACIONES

Primero, se sugiere a la jefe del Profesional de Enfermería del servicio de emergencia del hospital implementar programas sobre reuniones periódicas, sesiones grupales de integración, identificación institucional, sesiones de retroalimentación y estrategias para fortalecer la comunicación interna. Es fundamental que estas intervenciones se diseñen considerando las áreas específicas de insatisfacción identificadas en el estudio, con el objetivo de abordar de manera efectiva las preocupaciones del personal y promover un ambiente laboral más positivo.

Segundo, se recomienda al jefe del área de recursos humanos realizar evaluaciones periódicas del clima organizacional para monitorear el impacto de las intervenciones implementadas. Estas evaluaciones pueden incluir encuestas, entrevistas y grupos de discusión para obtener retroalimentación continua del personal de enfermería. El análisis constante permitirá ajustar las estrategias según las necesidades cambiantes y garantizar la efectividad a largo plazo de las iniciativas de mejora del clima organizacional.

Tercero, en relación con la diversidad generacional, se aconseja a la jefatura de enfermería diseñar políticas que aborden las distintas necesidades y expectativas de los profesionales de enfermería en diferentes etapas de sus carreras. La implementación de programas de mentoría intergeneracional y oportunidades de desarrollo profesional adaptadas a grupos de edad podría contribuir a fortalecer la cohesión del equipo y fomentar un ambiente de trabajo inclusivo.

Cuarta, en relación con el comportamiento organizacional, se recomienda al área de Recursos Humanos diseñar programas de formación que fomenten un

comportamiento positivo entre los profesionales, especialmente aquellos que muestran un comportamiento bajo y medio. Estos programas deberían centrarse en fortalecer el compromiso, la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, elementos clave para mejorar la cohesión y la eficacia organizacional. Además, se sugiere a los líderes y jefes de área realizar un diagnóstico de la estructura organizacional para clarificar roles y responsabilidades. También es fundamental promover un estilo de liderazgo transformacional, incentivando la comunicación abierta, la colaboración y el apoyo al personal, para crear un entorno laboral más dinámico y efectivo.

Quinta, se recomienda al director del hospital implementar un plan de mejora continua que aborde los distintos niveles de desempeño en el equipo de enfermería. Para aquellos con un desempeño más bajo, se deben ofrecer programas de capacitación y apoyo para fortalecer sus habilidades. En el caso de quienes muestran un rendimiento intermedio, es conveniente identificar áreas específicas de mejora y trabajar en ellas a través de mentorías. Además, se sugiere aprovechar las prácticas exitosas de los profesionales con alto desempeño, compartiéndolas con todo el equipo mediante talleres y mentoría, para elevar el rendimiento general y fomentar la colaboración.

Sexta, respecto al desempeño laboral, se recomienda al equipo de Supervisión y Capacitación implementar talleres prácticos y programas de entrenamiento enfocados en el desarrollo de habilidades técnicas. Además, para abordar el desempeño contextual, el Comité de Gestión del Talento debería ofrecer capacitaciones en competencias blandas y adaptabilidad, ayudando a los profesionales a comprender y responder mejor a las demandas del entorno laboral. Por último, en cuanto al desempeño laboral contraproducente, se sugiere

realizar un seguimiento detallado de los profesionales que presentan conductas contraproducentes, implementando intervenciones personalizadas para fomentar un ambiente laboral saludable y productivo.

Séptimo, se recomienda desarrollar una propuesta que promueva la sensibilización y empatía entre colegas de trabajo. En primer lugar, se debe sensibilizar a todo el personal sobre la importancia de un buen clima organizacional y cómo este influye directamente en el desempeño laboral y en la atención a los pacientes. Esto se puede lograr mediante talleres, charlas y actividades que fomenten la conciencia colectiva. Además, es fundamental crear espacios donde se fomente la empatía entre los miembros del equipo, permitiendo que los empleados compartan sus experiencias y preocupaciones, lo que contribuirá a fortalecer las relaciones interpersonales y a mejorar el ambiente laboral. Finalmente, se debe incentivar la compartición de experiencias y buenas prácticas, mediante reuniones y grupos de discusión, en los que los empleados puedan intercambiar conocimientos y estrategias exitosas, promoviendo la colaboración y el apoyo mutuo. Este enfoque integral no solo mejorará el clima organizacional, sino que también contribuirá a un desempeño laboral más efectivo y cohesionado, especialmente en el servicio de emergencia del hospital.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Garcia M, Vesga J, Gomez C. Clima organizacional: teoria y practica. Editorial Universidad Católica de Colombia. Facultad de Psicología, editor. Colombia; 2020.
2. Alles M. Desempeño por competencias. 3ra ed. Granica E, editor. Argentina; 2019.
3. Molina D. Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador. ECA Sinerg. 2019 Jan;10(1):70.
4. Arevalo J, Quiroz S, Delgado J. Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II-E de San Martín. Rev Multidiscip Cienc Lat. 2021;
5. Alvarado V, Gonzales E. Desempeño laboral del profesional de Enfermería, Hospitales de Apoyo “Gustavo Lanatta Lujan” Bagua y “Santiago Apóstol” Utcubamba amazonas, 2017. Rev Investig Cient. 2018;12:69–74.
6. Ojeda R, Podesta L, Ruiz R. Clima organizacional y cultura de seguridad de enfermería en un Instituto de Salud Materno Perinatal. Scielo. 2021;
7. Perez L, Miranda E. Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de Essalud, Lima 2017. Rev Investig Cient Agora. 2021;08.
8. Mamani C, Atencio D. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Arch Med. 2019 Dec;20(1):123–32.
9. Flores J, Delgado M. Clima organizacional en el desempeño laboral de los

- colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2021. Libr Compil Result Investig. 2022 Aug;1(1):634–47.
10. Arteaga N. Organizational climate according to dimensions in emergency nurses at Regional Docente de Trujillo Hospital. *Sciendo*. 2020 Sep;23(3):133–42.
 11. Segredo Pérez A. Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud [Internet]. Cuba; 2017. Available from: <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2017.v43n1/57-67>
 12. Armenteros A, Torres J, Mora Y. Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur*. 2019;17.
 13. Olivera Y, Leyva L, Ana N. Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Rev científica la Unsa*. 2021;8(2).
 14. Fernando T, Mamani B. Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Rev Investig Valor Agreg [Internet]*. 2021 Dec;8(1):86–98. Available from: https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1633/1916
 15. Bautista R, Cienfuegos R, Aquilar J. El Desempeño Laboral desde una perspectiva teórica. *Rev Investig Valor Agreg*. 2020 Dec;7(1):54–60.
 16. Amador N, Aguirre M, Anguiano N, Guízar J. Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. *Nov Sci*. 2018 Nov;10(21):423–40.
 17. Widyastuti T, Hidayat R. Adaptation of Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) into Bahasa Indonesia. *Int J Res Stud Psychol*. 2018;7(2):101–12.
 18. Geraldo LA. Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Rev Investig en Psicol*. 2022 Jun;25(1):63–81.

19. Bohorquez E, Perez M, Caiche W. La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. Scielo. 2020;
20. Madero S. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Acta Univ. 2019 Oct;29:1–18.
21. Valdez-Salinas X, Arana-Gómez B, García-Hernández M de L, Salgado-Guadarrama JD. Perfil del profesional de enfermería en urgencias. Rev Salud y Cuid. 2022;1(4):56.
22. Taype W, Castro L, Soler D, Amado J. Saturación y hacinamiento del servicio de emergencia de un hospital urbano. Rev la Fac Med Humana. 2020 Mar;20(2):44–9.
23. Olmedo G, Cortes M. Experiencia laboral como factor clave en la calidad educativa de carreras técnicas y tecnológicas relacionadas con el campo administrativo. Cult Educ Y Soc. 2022 Jul;13(2):233–48.
24. Suarez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Guerrero R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Scielo. 2019;
25. Bracamonte D, Garcia R, Zambrano N. Desempeño del personal de enfermería durante la administración de tratamiento. Rev Venez Enferm y Ciencias la Salud. 16AD;
26. Soto J, Ortega A, Céspedes D, Arias Y. Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. Rev Cubana Enferm. 2022;38.
27. Mayon F, Burgos A, Mora N. Gestión de administración de los Recursos Humanos. SCIELO. 2019;11.
28. Morilla P, Martinez A. Comunicación interna y gestión de bienestar y

- felicidad en la empresa española. 2020;
29. Salazar L. Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital General Guasmo Sur de la ciudad de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2022.
 30. Zapata A. Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital público. Universidad Autónoma de San Luis Potosí; 2022.
 31. Alvarado C, Torres E. Factores que inciden en el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas de hospitalización del hospital materno infantil Dra. Matilde Hidalgo de Procel del periodo Mayo – Agosto 2019. Universidad de Guayaquil; 2019.
 32. Lorenzo M. Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital de Ventanilla, Callao, 2021. Universidad César Vallejo; 2021.
 33. Ramos M. Clima organizacional y desempeño laboral de las enfermeras de un Hospital nivel II-2 MINSA de Abancay, 2022. Universidad César Vallejo; 2022.
 34. Quijada N, Peña R. Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital de Apoyo Junín – 2018. Universidad Nacional del Centro del Perú; 2021.
 35. Quispe R. Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital Antonio Lorena - 2018. Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco; 2021.
 36. Sampieri R, Mendoza P. Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta. MCGRAW-HILL, editor. México; 2018.

37. Hernández-Sampieri R, Mendoza CP. Metodología de la Investigación : Las Rutas Cuantitativas, Cualitativa y Mixta. I. McGRAW-HILL, editor. Ciudad de México; 2018. 753 p.

ANEXOS

a. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	1.-Variable Independiente clima organizacional Dimensiones - Comportamiento organizacional - Estructura organizacional - Estilo de dirección 2.-Variable Dependiente Desempeño laboral Dimensiones -Desempeño de tarea -Desempeño contextual -Desempeño laboral contraproducente	1. Diseño Metodológico Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Alcance: Correlacional Diseño: No experimental Corte: Transversal 2. Población: enfermeras 3. Muestra: enfermeras 4. Técnicas e Instrumentos: Cuestionario 5. Técnica para el procesamiento y análisis de
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023?	Determinar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, 2023.	Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, 2023		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
¿Cuáles son las características generales de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023?	Identificar las características generales de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023.	Las características generales de los profesionales de enfermería son variadas en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023.		
¿Cómo es el clima organizacional en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023?	Establecer el clima organizacional en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023.	El clima organizacional en profesionales de enfermería es malo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023.		

¿Cuál es el nivel de las dimensiones del clima organizacional en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023?	Identificar el nivel de las dimensiones que se encuentran en el clima organizacional en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023	Las dimensiones del clima organizacional en los profesionales de enfermería tienen un nivel bajo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023.		la información: IBM SPSS versión 26.0
¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023?	Valorar el nivel del desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023.	El desempeño laboral en profesionales de enfermería es regular en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023.		
¿Cuál es el nivel de las dimensiones del desempeño laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023?	Describir el nivel de las dimensiones que se hallan en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023	Las dimensiones del desempeño laboral en profesionales de enfermería poseen un nivel bajo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023.		
¿Qué relación existe entre las dimensiones de desempeño laboral con el clima organizacional en	Determinar las relaciones de las dimensiones de desempeño laboral con el clima organizacional en	La relación entre las dimensiones de desempeño laboral con el clima organizacional en		

profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023?	profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023	profesionales de enfermería es significativa en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023.		
--	---	---	--	--

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**ESCUELA DE POST GRADO**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

FECHA: _____

Buenos días, soy egresada de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, esta encuesta, forma parte del estudio de Investigación Titulado: " CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO – CUSCO 2023", teniendo como objetivo Determinar la relación del Clima Organizacional en el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, 2023.

Por ello pido su gentil colaboración en el desarrollo de las interrogantes, haciéndole recuerdo que esta encuesta es anónima y confidencial, deberá ser llenada con total sinceridad.

Si está de acuerdo, firme este consentimiento informado.

Firma

Huella Digital

b. Instrumentos de Recolección de Información

Ficha de Recolección de Datos

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad “DETERMINAR LA RELACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO, 2023”. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible.

DATOS

Edad: () Sexo ()

Para evaluar las variables, marcar con una “x” en el casillero correspondiente:

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Ítems	Declaración	Escala				
		1	2	3	4	5
1	El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable.					
2	La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio.					
3	Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales.					
4	Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente.					
5	Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma.					
6	Los trabajadores conocen la misión de la institución.					
7	Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar.					

8	Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo.					
9	Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.					
10	El trabajo que realizo me gusta.					
11	El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores.					
12	Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo.					
13	Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo.					
14	En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios.					
15	Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.					
16	Las condiciones físicas de trabajo son buenas.					
17	Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución.					
18	Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.					
19	Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos.					
20	En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.					
21	Se dedica tiempo a revisar qué se requiere para mejorar el desempeño de las personas.					
22	La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores.					
23	El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución.					
24	Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución.					
25	Las acciones de control se realizan de forma planificada.					
26	Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.					

27	El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente.					
28	Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.					
29	En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento.					
30	Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.					
31	En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.					
32	Cuando se inicia una tarea se explica el por qué.					
33	Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos.					
34	Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas.					
35	Los trabajadores se sienten satisfechos de lo que han aportado a los resultados de la institución.					
36	Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas.					
37	La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida.					
38	La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.					
39	En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.					
40	Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza.					
41	A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo.					
42	Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.					

43	Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma regular.					
44	Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras.					
45	Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran.					
46	En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.					
47	Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución					
48	La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.					
49	Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución.					
50	Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización.					

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

ÍTEMS	DECLARACIÓN	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
2	He sido capaz de establecer prioridades.					
3	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.					
4	He gestionado bien mi tiempo.					
5	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
6	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
7	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
8	He asumido responsabilidades adicionales.					
9	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
10	He participado activamente en reuniones y/o consultas.					
11	He empeorado los problemas del trabajo.					
12	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos					
13	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
14	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					

Prueba de Normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl.	Sig.
Clima organizacional	,228	69	,000
Desempeño laboral	,282	69	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors
b.

Fuente: Cuestionario Estructurado

Se realizó cálculos estadísticos para verificar la normalidad de los datos mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Este resultado indica que la distribución de la variable Clima Organizacional no sigue una distribución normal, puesto que el p-valor encontrado fue inferior que el nivel de significancia comúnmente utilizado (0.05). Al igual que en el caso anterior, el p-valor menor que 0.05 sugiere que la distribución de la variable Desempeño Laboral no es normal. Estos resultados sirven para precisar que se debe utilizar la correlación de Rho de Spearman para la interpretación de datos de relación.

PANEL FOTOGRÁFICO





