

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Obstetricia

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL II
ESSALUD – JAÉN, 2023**

TESIS

Presentada por:

**Lic. Obst. Norma Gloria Farro Zevallos
Obst. Fernanda Paola Huaccha Chávez**

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en
Gerencia y Administración de Servicios de Salud

TACNA – PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Obstetricia

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE
SALUD DEL HOSPITAL II ESSALUD –
JAÉN, 2023

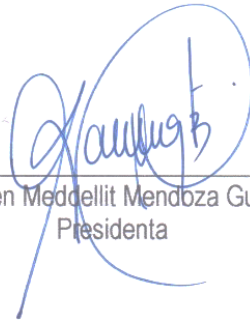
TESIS

Presentada por:

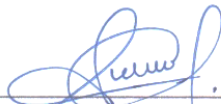
Lic. Obst. Norma Gloria Farro Zevallos
Obsta. Fernanda Paola Huaccha Chávez

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en
Gerencia y Administración de Servicios de Salud

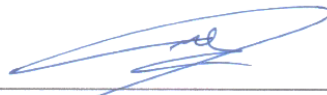
Aprobadas por **unanimidad** ante el siguiente jurado:



Dra. Karen Meddellit Mendoza Gutierrez
Presidenta



Dra. Soledad Carmen Sotelo Gonzales
Secretaria



Mtra. Jackeline Rosemary Flores Flores
Vocal



Mtro. Vanessa Varleth Valle Cohaila
Asesora



CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **Mtro. Vanessa Varleth Valle Cohaila**, en mi condición de asesora acreditada con Resolución de Facultad N° 12177-2023-FACS-UNJBG del 03 de agosto del 2023, de la Tesis titulado: **RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL II ESSALUD – JAÉN, 2023**, presentado por la Lic. Obst. Norma Gloria Farro Zevallos y la Obsta. Fernanda Paola Huaccha Chávez. Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Gerencia y Administración de Servicios de Salud.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y similitud de trabajos de investigación y producción intelectual de la UNJBG; considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es **9 %**. Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD del Tesis enunciado líneas arriba, la cual está expedita para continuar con los trámites para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Gerencia y Administración de Servicios de Salud, según corresponda para su publicación en el Repositorio Institucional.

Tacna, 19 de agosto del 2024.

FIRMA ASESORA
Nombres y Apellidos: Vanessa Varleth Valle Cohaila
DNI: 42659196



Huella dactilar

FIRMA AUTORA
Nombres y Apellidos: Norma Gloria Farro Zevallos



Huella dactilar

FIRMA AUTORA
Nombres y Apellidos: Fernanda Paola Huaccha Chávez



Huella dactilar

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a mi esposo Adler, quien me apoyó en este trayecto académico y a mis hijos Diego, Gabriel y Bianca por su amor, paciencia y comprensión

Norma Gloria Farro Zevallos

Dedico esta investigación a mis padres Fernando y Janet, a mi hermana Belén, y con todo mi amor, a mi abuelita María Nieves, a Luana, Chester y Cody, hasta el cielo.

Fernanda Paola Huaccha Chávez

AGRADECIMIENTOS

Manifestamos nuestro sincero agradecimiento a la Mtro. Vanessa Valle Cohaila, asesora de esta tesis, por su orientación, consejo, paciencia y apoyo constante, en el desarrollo de este trabajo, ya que su asistencia y comentarios fueron fundamentales para dar forma y mejorar esta investigación.

También reconocemos a todo el equipo de docentes de la Segunda Especialidad en Administración y Gerencia de Servicios de Salud de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann quienes, durante el desarrollo de los cursos, no solamente compartieron sus conocimientos, sino además su experiencia y amistad sincera, que ha fortalecido nuestro desarrollo profesional y personal.

Finalmente, a nuestros compañeros de la especialidad por su amistad y confraternidad donde, a través de los diferentes intercambios de puntos de vista, debates, trabajos de grupo, exposiciones y diálogos, contribuyó en la mejora de nuestra experticia.

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| DEDICATORIA..... | iv |
| AGRADECIMIENTOS | v |
| ÍNDICE | vi |
| RESUMEN..... | x |
| ABSTRACT | xi |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I | 3 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 3 |
| 1.1. Descripción del problema..... | 3 |
| 1.1.1. Antecedentes del problema..... | 3 |
| 1.1.2. Problemática de la investigación | 5 |
| 1.2. Formulación del problema..... | 5 |
| 1.3. Justificación e importancia de la Investigación..... | 6 |
| 1.4.1. Objetivo general | 7 |
| 1.4.2. Objetivos específicos | 7 |
| 1.5. Hipótesis | 7 |
| CAPÍTULO II | 8 |
| MARCO TEÓRICO | 8 |
| 2.1 Antecedentes del estudio | 8 |
| 2.2. Bases teóricas..... | 12 |
| 2.3. Definición de términos..... | 19 |
| CAPÍTULO III | 21 |
| MARCO METODOLÓGICO | 21 |
| 3.1 Tipo de la investigación..... | 21 |
| 3.2 Diseño de la investigación..... | 21 |
| 3.3 Población y/o muestra de estudio | 22 |
| 3.3.1 Población: | 22 |

| | |
|--|----|
| 3.3.2 Muestra:..... | 22 |
| 3.3.4 Unidad de análisis..... | 23 |
| 3.3.4.1 Criterios de inclusión y exclusión | 23 |
| 3.4 Operacionalización de variables | 24 |
| 3.4.1 Identificación de las variables | 24 |
| 3.6 Procesamiento de datos | 28 |
| 3.7 Aspectos éticos | 29 |
| CAPÍTULO IV | 30 |
| RESULTADOS..... | 30 |
| CAPÍTULO V..... | 39 |
| DISCUSIÓN | 39 |
| CONCLUSIONES | 43 |
| RECOMENDACIONES | 45 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 46 |
| ANEXOS | 51 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | Pág. |
|----------------|--|-------------|
| TABLA 1 | Nivel del clima organizacional global de los trabajadores del hospital II EsSalud – Jaén, 2023 | 30 |
| TABLA 2 | Clima organizacional según dimensión Potencial Humano de los trabajadores del hospital II EsSalud – Jaén, 2023 | 31 |
| TABLA 3 | Clima organizacional según dimensión Diseño organizacional de los trabajadores del hospital II EsSalud – Jaén, 2023 | 32 |
| TABLA 4 | Clima organizacional según dimensión Cultura de la organización de los trabajadores del hospital II EsSalud – Jaén, 2023 | 33 |
| TABLA 5 | Nivel del desempeño laboral de los trabajadores del hospital II EsSalud – Jaén, 2023 | 34 |
| TABLA 6 | Nivel del desempeño laboral según dimensiones de los trabajadores del hospital II EsSalud – Jaén, 2023 | 35 |

| | | |
|----------------|--|----|
| TABLA 7 | Prueba de hipótesis general | 36 |
| TABLA 8 | Prueba de hipótesis específicas | 37 |
| TABLA 9 | Prueba de hipótesis general. Chi cuadrado de Pearson | 37 |

RESUMEN

El presente estudio tuvo como **objetivo** establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Hospital II EsSalud-Jaén, durante el año 2023. **Metodología**, se realizó un estudio cuantitativo correlacional, con diseño observacional, transversal y retrospectivo. La muestra estuvo constituida por 162 trabajadores asistenciales. Para la medición del clima organizacional se utilizó el anexo Metodología para el estudio del clima organizacional del Ministerio de Salud con RM N° 623 – 2011/ MINSA, y para la evaluación del desempeño laboral se empleó un instrumento denominado “Cuestionario de evaluación del desempeño laboral” desarrollado por García L. en 2011, adaptado por Núñez en Perú, en 2019. **Resultados**, el nivel general del clima organizacional se consideró “por mejorar”; y según dimensiones, se encontró el nivel “saludable” en 11,7% de los entrevistados; el diseño organizacional se encontró en 32,7% y la cultura de la organización en 61,7%. Para la segunda variable, se encontró que el nivel del desempeño laboral fue “deficiente” en 6,8% de los entrevistados, “regular” en 27,8% y “bueno” en 65,4%. A la prueba de hipótesis, se identificó que el coeficiente de correlación de Spearman tuvo una significancia estadística de $p < 0,05$ y un valor de 0,860 lo cual indicó una correlación fuerte entre variables. **Conclusión**, existe relación entre el ambiente de trabajo y el rendimiento laboral del personal de salud del Hospital II EsSalud Jaén, en el año 2023.

Palabras clave: *clima organizacional, desempeño laboral, potencial humano, cultura de la organización.*

ABSTRACT

The purpose of this research was to establish the relationship between the organizational climate and the work performance of the staff of Hospital II EsSalud-Jaén, during the year 2023. A quantitative correlational study was carried out, with an observational, cross-sectional and retrospective design. The sample consisted of 162 healthcare workers. To measure the organizational climate, the annex Methodology for the study of the organizational climate of the Ministry of Health with RM No. 623 – 2011/ MINSA was used, and for the evaluation of work performance, an instrument called “Job Performance Evaluation Questionnaire” was used, developed by García L (28) in 2011, adapted by Núñez in Peru, in 2019. Among the results, it was found that the general level of the organizational climate is considered “to improve”; and according to dimensions, the “healthy” level was found in 11.7% of those interviewed; organizational design was at 32.7% and organizational culture at 61.7%. For the second variable, it was found that the level of job performance was “poor” in 6.8% of those interviewed, “regular” in 27.8% and “good” in 65.4%. When performing the hypothesis test, it was identified that the Spearman correlation coefficient had a statistical significance of $p < 0.05$ and a value of 0.860, which indicates a strong correlation between variables. Finally, it was concluded by establishing that there is a relationship between the work environment and the work performance of the health personnel of the Hospital II EsSalud Jaén, in the year 2023.

Keywords: *organizational climate, job performance, human potential, organizational culture.*

INTRODUCCIÓN

El estudio del desempeño de los trabajadores en su centro laboral viene siendo una tendencia en los últimos años, aún más cuando se le relaciona con la versatilidad de su entorno y cómo se desarrolla dentro de este, siendo el clima organizacional uno de los factores más influyentes según diversos autores.

Dentro del sector salud, los trabajadores se encuentran constantemente en condiciones hostiles, apremiantes y muy exigentes, donde prima el bienestar del paciente y donde muchas veces el personal está expuesto a situaciones de emergencia y debe actuar teniendo como base de procesos establecidos previamente y debe contar con el respaldo de su empleador, jefe, supervisor, o quien haga estas veces en el centro laboral. Es así que diversas investigaciones estudian al clima organizacional en base a dimensiones fundamentadas en las competencias percibidas en el centro de labores, tales como potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización, y como esta se relaciona y condiciona la respuesta en el trabajador, reflejada en su desempeño laboral y presentada en función a dimensiones como la cooperación y trabajo en equipo, cumplimiento de objetivos, disciplina y superación personal.

El presente estudio pretendió establecer la relación entre estas variables para poder analizar la influencia de una respecto a la otra con la finalidad de evidenciar posibles cambios y mejoras al interior de la institución. Esta investigación se estructuró en cinco capítulos, el capítulo I planteamiento del problema y objetivos. En el capítulo II antecedentes, bases teóricas, conceptuales y términos básicos. En el capítulo III, marco metodológico y la matriz de operacionalización de variables. En capítulo IV

resultados estadísticos descriptivos e inferenciales, así como la prueba de hipótesis y el capítulo V discusión de los resultados. Finalmente, las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

1.1.1. Antecedentes del problema

En la última década se ha evidenciado un incremento en las tendencias de estudios que centran su interés en el recurso humano al interior de las empresas e instituciones. Del mismo modo, cada vez existen más gerentes, administradores y directivos en general que buscan que sus colaboradores se encuentren a gusto y realicen sus labores de manera integral y con optimismo, con la finalidad de lograr optimizar su rendimiento laboral y productividad. Sin embargo, no es posible realizar estos cambios y mejoras en todas las instituciones laborales, sobre todo en las estatales, ya que, las exigencias son muy altas, los tiempos escasos y los recursos limitados (1).

A nivel internacional, existen investigaciones que establecen que los trabajadores del sector salud presentan mejoras significativas en su capacidad de gestionar conflictos al interior de su institución laboral, cuando se ve mejorado su entorno y el clima organizacional (2). Del mismo modo, se estableció que durante la pandemia por COVID 19, se manifestaron grandes crisis en la cultura de seguridad y el clima laboral en los hospitales europeos, los cuales vieron afectada la capacidad de resiliencia y adaptación de sus trabajadores al verse sometidos a situaciones de estrés, y por ende, se afectó también su desempeño laboral (3).

Hacia fines del año 2022, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), hicieron un llamado a adoptar medidas concretas para abordar los problemas en la salud mental de los trabajadores del sector salud, indicando la gran pérdida de días efectivos laborados debido a causas derivadas de la ansiedad y depresión de los trabajadores, lo cual repercute a nivel económico en un aproximado de un billón de dólares a nivel mundial. Por esta razón, estas instituciones publicaron las directrices sobre salud mental en el trabajo y una nota conjunta entre la OMS y la OIT, estos documentos se orientan, principalmente, a la mejora del clima organizacional y a la realización de intervenciones enfocadas a la mejora del potencial humano (4).

A nivel nacional, en el Perú también se han realizado algunas investigaciones con la finalidad de observar los factores que puedan condicionar el desempeño laboral de los trabajadores en distintos sectores, sobre todo dentro del campo de los servicios de salud, ya que el manejo de pacientes hospitalizados o ambulatorios, requiere de mayor manejo emocional, empatía y capacidad de solución de problemas; y los resultados encontrados han establecido que, muchas veces, aunque no exista un clima organizacional adecuado, los trabajadores de salud brindan atención integral a los pacientes, aun a costa de su propia salud mental o física, cuando laboran en medios hostiles (5). Otros estudios han señalado que el 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar a su trabajo por un mal clima laboral, en esta misma línea, 81% de los trabajadores considera que el clima es muy importante para su desempeño laboral (6).

A nivel local, en el departamento de Cajamarca, no se han realizado en gran cantidad estudios que se enfoquen en el clima organizacional y el desempeño laboral, sin embargo, los estudios existentes se han orientado a la gestión del recurso humano y la calidad del servicio brindado.

De esta manera, se establece un precedente que resalta la importancia del adecuado manejo del personal al interior de las instituciones, validando sus intereses y necesidades como prioritarias, buscando así mejorar su calidad de atención (7). Por otro lado, Vásquez (8), en 2021 evidenció que la mayoría de los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Docente de Cajamarca, laboran en ambientes no óptimos, espacios pequeños, con falta de materiales y carencias a nivel salarial, como que no se reconoce el pago de horas extras, hay deficiencia a nivel de infraestructura, materiales y presupuestos, que repercute en la labor que realiza el trabajador y en los resultados esperados.

1.1.2. Problemática de la investigación

Actualmente en el Hospital II EsSalud de Jaén, se ha visto un creciente desorden al interior de los distintos grupos profesionales, sobre todo en los encargados de la atención a los pacientes, donde se puede apreciar hostilidad, elevados niveles de estrés y desánimo al realizar las labores habituales, del mismo modo, se puede notar situaciones problemáticas o desavenencias al interior de los equipos de trabajo, lo cual indicaría que el clima organizacional de la institución no es el más óptimo.

Ante esta situación se hace necesaria la realización de esta investigación con la finalidad de establecer de manera clara la posible relación de las variables de estudio.

1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital II EsSalud, Jaén en el año 2023?

1.3. Justificación e importancia de la Investigación

A nivel mundial muchas organizaciones como empresas públicas y privadas buscan mejorar la gestión de su clima organizacional para lograr mayor competitividad y poder posicionarse adecuadamente dentro de sus rubros de acción respectivos, incluyendo de esta manera, cambios en el entorno físico y en el recurso humano disponible, para lograr superar los estados de transición y se cambien los comportamientos basados en viejos paradigmas, y se facilite el logro de desafíos adaptativos que aparezcan diariamente y que al ser identificados adecuadamente mejoren la efectividad y desempeño laboral de los trabajadores.

En ese sentido, los hallazgos del presente estudio ayudarán a determinar la relación entre el ambiente laboral y el desempeño de los empleados en el Hospital II – EsSalud Jaén y, así mismo permitirá identificar el nivel de desempeño de cada servidor, la contribución de estos a la institución, de tal forma que se cumpla con las expectativas de mejora, productividad y logro de objetivos laborales.

1.4. Alcances y limitaciones de la investigación

Esta investigación se centra en la jurisdicción del Hospital II EsSalud Jaén y sus trabajadores contratados bajo las modalidades previamente mencionadas, quienes conforman la población de estudio. Al ser un estudio transversal que recopiló información en un momento determinado, no se contó con la totalidad de los trabajadores debido a limitaciones de tiempo. Por esta razón, se utilizó un método no probabilístico por conveniencia para obtener la muestra de estudio. Además, dado que el instrumento evalúa el entorno laboral y la forma de trabajo de los empleados, es posible que algunas encuestas no hayan sido respondidas con total objetividad y análisis crítico.

Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital II EsSalud-Jaén, 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar el clima organizacional del personal de salud del hospital II EsSalud, Jaén, 2023.
- Identificar el desempeño laboral del personal de salud del hospital II EsSalud-Jaén, 2023.

1.5. Hipótesis

Alternativa:

H1: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del hospital II. EsSalud – Jaén, 2023.

Nula:

Ho: No existe relación significativa el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del hospital II. EsSalud – Jaén, 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

Internacionales

Apipalakul et al. (2), publicaron un estudio que tuvo la finalidad de investigar la Relación y los Efectos del Clima Organizacional en la Gestión de Conflictos entre el Personal de Salud en el Municipio de Kranuan, en Tailandia en el año 2017. Se seleccionó a 155 trabajadores de salud con más de un año de labores. El estudio fue de tipo descriptivo, transversal y se encontró que existía relación significativa entre las dimensiones del clima organizacional: estructura, responsabilidad, calidez y unidad con la capacidad de manejo de conflictos. Asimismo, estos resultados indicaron que las dimensiones del clima organizacional pueden predecir la gestión de conflictos entre el personal de la organización.

Pedraza (9) publicó en 2018 un artículo titulado “El Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral desde la percepción del Capital Humano.” El objetivo del estudio fue analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, según la percepción de los empleados en organizaciones públicas y privadas. La investigación realizada tuvo enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y explicativa. Se aplicó el cuestionario a 133 trabajadores y los hallazgos revelaron ocho elementos claves que caracterizan el ambiente de trabajo, corroborando la base del modelo propuesto por Litwin y Stringer.

La investigación determinó que tres aspectos del ambiente laboral presentan correlaciones significativas y positivas con el bienestar en el trabajo, proporcionando prueba empírica desde diversas situaciones y niveles de análisis.

Pradoto et al. (10), desarrolló un estudio con el objetivo de investigar el impacto del estrés laboral y el clima organizacional en el desempeño de los empleados en la era de la pandemia de COVID – 19 en las micro, pequeñas y medianas empresas, en el año 2021. El estudio empleó muestreo intencional y se determinó que el ambiente laboral ejerce un impacto negativo y notable en el estrés de los empleados. Asimismo, el estrés laboral afectó de manera adversa el rendimiento de los trabajadores, mientras que un clima organizacional positivo tuvo un efecto beneficioso y significativo en su desempeño. Por lo tanto, a menor nivel de estrés laboral, habrá mayor desempeño del empleado y viceversa.

Loh et al. (11), publicaron en 2019 una investigación denominada “clima organizacional y resultados de salud de los empleados”, la cual recopiló diversos estudios sobre clima organizacional y salud, y estableció que la influencia del clima organizacional en la salud de los empleados ha sido respaldada en investigaciones anteriores. Actualmente, el clima organizacional ha sido documentado como un elemento crucial en la promoción de la salud y seguridad ocupacional. Sin embargo, la mayoría de los estudios anteriores se han centrado más en cuestiones de seguridad que en los resultados de salud.

Nacionales

Pretto (12) en el año 2023, llevó a cabo una investigación en Arequipa sobre el impacto del estrés laboral en el clima organizacional de los empleados del Hospital Aplao. El objetivo fue determinar la forma en que el estrés laboral afecta el ambiente de trabajo de los empleados. Se

utilizó la técnica del Cuestionario, y como instrumentos se emplearon la Cédula de Preguntas de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Cédula de Preguntas sobre Clima Organizacional EDCO-MINSA. Este estudio fue de tipo descriptivo relacional de corte transversal y se aplicó a 93 trabajadores. Los resultados indicaron que más del 75% de la población estudiada experimentó un nivel intermedio de estrés laboral. En cuanto al clima organizacional, la mayoría de los trabajadores (más del 75% de la población estudiada) lo percibieron como saludable. Sin embargo, se concluyó que no existe una relación directa entre el estrés laboral y el clima organizacional en este contexto específico.

Ruiz (13) 2021, realizó un estudio en Lima con la finalidad de analizar la relación entre el ambiente laboral y el rendimiento de los empleados civiles del Hospital Luis Heysen Incháustegui de Essalud. La investigación fue de tipo no experimental, transversal, descriptiva y correlacional, con una muestra de 79 trabajadores. Se utilizaron el cuestionario Test de Clima Laboral CL-RG y un formato de evaluación de desempeño y estadística institucional. Los resultados mostraron una relación directa y positiva de bajo grado entre el ambiente laboral y el rendimiento en la dimensión de competencias. Sin embargo, no se encontró correlación significativa entre el ambiente laboral y la dimensión de metas en el rendimiento ($p = 0,097 > 0,05$). Esto sugiere que la medición del ambiente laboral y el enfoque propuesto por Servir para evaluar el rendimiento a través del cumplimiento de metas del Plan Operativo Institucional (POI) no son predictores adecuados del rendimiento laboral según los hallazgos de este estudio.

Altamirano et al. (14), realizaron en Perú en 2018, una tesis de grado con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral. Fue un estudio de tipo correlacional, no experimental y de corte transversal, para el cual se aplicó una encuesta a 229 trabajadores elegidos

aleatoriamente, los resultados revelaron que existe una relación significativa entre el ambiente laboral y la eficacia de los empleados en dicho hospital.

Caro et al. (15), publicaron una tesis de posgrado en el año 2019, denominada “clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud Santa Luzmila I – Comas”. Fue una investigación no experimental de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal. Como resultados se encontró que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores, llegando a la conclusión que, al mejorar el clima organizacional, se incrementará el nivel de desempeño laboral.

Rufino y Jiménez (16), realizó una tesis de grado en el 2021, para determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral del centro de salud mental comunitario San Gerardo de Tambogrande, en el escenario COVID – 19, utilizando un enfoque metodológico cuantitativo, con un diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional. La investigación concluyó que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, está estrechamente vinculadas a un mejor clima organizacional.

Locales

Vásquez (8), publicó una tesis de posgrado con el objetivo de determinar el efecto del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional de Cajamarca, durante el año 2019. La investigación de tipo no experimental, de corte transversal, incluyó a 60 trabajadores. Como resultados se encontró una asociación positiva fuerte entre las variables de estudio, lo que significa que el clima organizacional tiene efecto directo significativo en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima organizacional

2.2.2. Definición

El ambiente laboral se caracteriza por ser un conjunto de atributos del entorno de trabajo, que son percibidos de manera directa o indirecta por los trabajadores. Brunet (17) manifiesta que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de la institución.

Del mismo modo, plantea que no hay un acuerdo en cuanto al significado del término. En función de esta falta de consenso, el autor ubica la definición del término dependiendo del enfoque que le den los expertos del tema; el primero de ellos es el enfoque estructuralista, donde se define al clima organizacional como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman (19).

2.2.3. Características

Litwin y Stinger (19) determinan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como(21):

- a. Estructura: Representa la percepción que tiene los miembros de la organización, acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. El grado en que la organización enfatiza la burocracia, así como la importancia que se le da a un entorno laboral relajado, no formal y desestructurado.

- b. Responsabilidad: Refiere a la integridad y responsabilidad de los integrantes de la organización en cuanto a su independencia para tomar decisiones relacionadas con su labor.
 - c. Recompensa: Se refiere a la recompensa que reciben los miembros de una institución o empresa por llevar a cabo una actividad o acción de manera exitosa.
 - d. Desafío: Refleja el grado en que la organización fomenta la aceptación de riesgos medidos con el objetivo de alcanzar las metas establecidas.
 - e. Relaciones: Representa cómo los integrantes de la entidad perciben la presencia de un ambiente laboral y de relaciones interpersonales positivas entre superiores y subordinados.
 - f. Cooperación: Es el enfoque que se le da al respaldo recíproco, tanto por parte de los niveles superiores como de los inferiores.
 - g. Estándares: Representan un modelo o criterio establecido por las organizaciones para evaluar el desempeño de los colaboradores.
 - h. Conflictos: Se refiere a las perspectivas divergentes que se expresan sin miedo para abordar o resolver problemas en cuanto estos aparezcan.
 - i. Identidad: Refiere a la percepción individual de cada colaborador respecto a sus actitudes y comportamientos dentro de la institución.
- (21).

2.2.4. Funciones del Clima Organizacional

- a. Desvinculación: Conseguir que un conjunto de individuos evite aceptar las responsabilidades que les han sido encomendadas.
- b. Obstaculización: No contribuyen de manera efectiva a su labor, resultando en una baja utilidad.
- c. Espíritu: Los integrantes perciben que sus necesidades sociales están siendo satisfechas y, simultáneamente, experimentan la satisfacción derivada de la realización exitosa de sus tareas.

- d. Intimidad: Que los empleados disfruten de interacciones sociales cordiales.
- e. Énfasis en la producción: Destaca el comportamiento de gestión definido por la supervisión.
- f. Empuje: Refiere al comportamiento de gestión enfocado en dinamizar la organización y en motivar a través del ejemplo.
- g. Consideración: Este comportamiento se distingue por la tendencia a considerar a los miembros como individuos y a emprender acciones en su beneficio (24).

2.2.5 Fases del estudio del Clima Organizacional

Las fases que se presentan en la metodología para el estudio del clima organizacional, pueden ser adecuadas o adaptadas según la necesidad de la realidad local (25).

Fase de alineamiento:

- a. Implicación activa Compromiso de la alta dirección de las Organizaciones de Salud.
- b. Amplio entendimiento de la estructura y funcionamiento de la organización.
- c. Construcción del instrumento de medición.

Fase de sensibilización:

- a. Precisar el concepto de la medición.
- b. Campaña de publicidad y comunicación interna.
- c. Integración y compromiso de los recursos humanos (usuarios internos), de la organización con el estudio de clima organizacional.

Fase de medición:

- a. Convocatoria de los recursos humanos (usuarios internos).

- b. Concientización previa a la aplicación del cuestionario del clima organizacional.
- c. Metodología de medición: De acuerdo al Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional.
- d. Anonimato y confidencialidad en la información.

Fase de análisis y entrega de los resultados:

- a. Resultados en tiempo real: el resultado del estudio del clima organizacional debe ser entregado inmediatamente después de su evaluación.
- b. Entrega de informes amigables.
- c. Análisis a profundidad de los resultados cuantitativa y cualitativamente.
- d. Ofrecer recomendaciones y pasos a seguir posterior a la medición del clima organizacional.
- e. Resultados a la Alta Dirección, Dirección y a la Organización en general.

Fase de acciones de mejora:

- a. Desarrollo de planes de acción y mejoramiento continuo del clima organizacional en los diferentes procesos que son percibidos como una debilidad o amenaza.
- b. Acoplar los resultados del mejoramiento de clima organizacional con los indicadores estratégicos de la organización.

Al concluir esta etapa el equipo técnico o comité de clima organizacional, impulsara la creación de un documento que sistematice experiencias exitosas. Este material se compartirá con el fin de contribuir al fortalecimiento del clima organizacional.

2.2.6. Dimensiones

Las dimensiones consideradas para la variable clima organizacional son:

Potencial humano. Representa la estructura social interna de la organización, integrada por individuos y colectivos, tanto amplios como reducidos. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos (23). Dimensiones:

- a. Liderazgo
- b. Innovación
- c. Recompensa
- d. Confort

Diseño organizacional (estructura). Las organizaciones según Chester I. Barnard (24,25), son "un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización (23). Dimensiones:

- a. Estructura
- b. Toma decisiones
- c. Comunicación Organizacional
- d. Remuneración

Cultura de la Organización. Una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización,

llegando a convertirse en una organización productiva eficiente o improductiva e ineficiente, dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio (22).

Dimensiones:

- a. Identidad
- b. Conflicto y Cooperación
- c. Motivación

2.2.7. Desempeño Laboral

Chiavenato (26); expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones”. En este contexto, el rendimiento individual es una fusión de su actitud y sus logros, lo que implica que se debe alterar primero la conducta para poder evaluar y monitorear la actividad. El desempeño determina la eficiencia en el trabajo, o sea, la habilidad de un individuo para crear, realizar, fabricar, completar y producir labor de forma rápida, con mínimo esfuerzo y mayor calidad, orientado hacia una evaluación que resultará en la apreciación de su desempeño.

2.2.8. Elementos:

Chiavenato (26); establece a estos elementos para medir el desempeño laboral: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

2.2.9. Factores influyentes

- a. Satisfacción del trabajo: Según Chiavenato (26); planteó que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”, la cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo, supervisión, estructura organizativa. La

satisfacción laboral es una sensación de contento o insatisfacción que se distingue de las opiniones personales.

- b. Autoestima: Constituye un conjunto de necesidades individuales, expresando el anhelo de alcanzar un estatus favorable dentro de la organización, así como el deseo de obtener reconocimiento dentro del equipo laboral. La autoestima es especialmente crucial en aquellos empleos que brindan a las personas la oportunidad de demostrar sus competencias asociadas a una actividad constante. Asimismo es un factor determinante significativo, por ende, se debe confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas (27).

- c. Trabajo en equipo: Es trascendental considerar que el desempeño de los trabajadores puede optimizarse si mantienen una interacción directa con los clientes o los destinatarios del servicio, o si forman parte de un equipo en el cual se pueda valorar la calidad de su trabajo. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce un sistema de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo, dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación; aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo (27).

- d. Capacitación del trabajador: “Se trata de un proceso educativo llevado a cabo por el departamento de recursos humanos con el fin de que los empleados adquieran nuevos conocimientos, habilidades y ejerzan sus funciones de la manera más efectiva posible” (28).

2.2.10. Dimensiones del desempeño laboral

Para Palmar y Valero (29), el desempeño laboral presenta cuatro dimensiones:

a. Cooperación y trabajo en equipo

El grado en que una persona es capaz de posponer sus intereses personales a los del colectivo en el cumplimiento de los objetivos y tareas, su disposición de enseñar o transmitir conocimientos y experiencias, obteniendo, como resultado, una colaboración eficaz.

b. Cumplimiento de los objetivos y tareas

Vinculado con la realización de las metas establecidas, determinando la evaluación apropiada para cada una de ellas. De igual manera, se medirá el logro, tanto en cantidad como en calidad, de las tareas programadas y aquellas no previstas durante el período.

c. Disciplina laboral

Se define como los atributos individuales relacionados con el cumplimiento del horario de trabajo, la puntualidad y la asistencia, junto con el acatamiento de las normas disciplinarias de la empresa y las responsabilidades específicas del cargo que ocupa.

d. Superación personal

Son las capacidades y restricciones que tiene un individuo para llevar a cabo actividades y actuar en pro de lograr resultados superiores, así como su interés y disposición para el mejoramiento personal.

2.3. Definición de términos

a. Destreza

Es la habilidad que se tiene para realizar correctamente algo (30).

b. Motivación

Son los impulsos que nos lleva a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su meta (30).

c. Responsabilidad

Es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo (30).

d. Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización (31).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de la investigación

El presente estudio fue de tipo cuantitativo, correlacional. Cuantitativo, porque se hizo uso de valores numérico mediables para la interpretación de los resultados obtenidos. Correlacional, porque describió Interacciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento específico. Buscando únicamente correlacionales o relaciones de causalidad (32).

3.2 Diseño de la investigación

De diseño observacional, transversal, retrospectivo. Observacional, porque el estudio no modificó ni manipuló las variables, solo se observaron y registraron los fenómenos en su ambiente natural, y después se los analizó y procesó (32). Es transversal, porque La recopilación de datos se realizó en un único instante y periodo específico. El objetivo fue describir las variables y examinar su impacto e interacción en un momento determinado. Retrospectivo, porque en el estudio se observó a un grupo de sujetos durante un periodo de tiempo para recopilar información y registrar el desarrollo de los resultados.

3.3 Población y/o muestra de estudio

3.3.1 Población:

La población en estudio estuvo constituida por los 276 trabajadores asistenciales del Hospital II EsSalud, Jaén, en el año 2023, distribuidos de la siguiente manera: contrato ley 276, 19 trabajadores; 728, 132 trabajadores; CAS regular, 46 trabajadores y CAS covid, 59 trabajadores.

3.3.2 Muestra:

La muestra estuvo conformada por 162 trabajadores asistenciales que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión establecidos.

La cual fue calculada aplicando la fórmula para proporciones finitas, de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{\varepsilon^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$
$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,2 \times 0,8(276)}{0,05^2(275) + 1,96 \times 0,2 \times 0,8}$$

$$n = 162 \text{ trabajadores.}$$

Donde:

n: muestra

N: tamaño de la población

Z: desviación estándar en relación al nivel de confianza deseado.

p: proporción del fenómeno en estudio en la población.

q: proporción de la población de referencia que no presenta fenómeno en estudio.

ε: margen de error (expresado en decimales).

3.3.3 Muestreo

El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia, la cual es una técnica no probabilística donde las muestras de la población se seleccionan solo porque están convenientemente disponibles para el investigador y resulta ser significativa para el estudio (32).

3.3.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo constituida por cada uno de los trabajadores asistenciales que laboran en el Hospital II EsSalud Jaén durante el año 2023 y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión establecidos.

3.3.4.1 Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión

- a. Trabajadores asistenciales del Hospital II EsSalud Jaén que hayan laborado durante el año 2023.
- b. Trabajadores que se hayan encontrado laborando al menos un año en EsSalud.
- c. Trabajadores con vínculo laboral activo y/o contrato vigente bajo la modalidad 728, 276, CAS regular y plazo fijo.
- d. Que hayan aceptado participar del estudio y que hayan firmado el consentimiento informado.

Exclusión:

- a. Trabajadores administrativos.
- b. Trabajadores que se hayan encontrado con permiso, descansos o licencias con y sin goce de haber en el momento de la recolección de datos.

3.4. Operacionalización de variables

3.4.1 Identificación de las variables

Variable independiente:

Clima Organizacional

Variable dependiente:

Desempeño Laboral

3.4.2 Operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Categoría/ ítems | Escala |
|-----------------------------|---|--|---|---|--|---------|
| Desempeño Laboral | Es la habilidad del empleado dentro de una organización para cumplir, o no, con las tareas y obligaciones designadas, con el propósito de alcanzar los objetivos fijados por la empresa, además de permitir su crecimiento personal, siempre enfocado hacia una labor productiva y competente (29). | Evaluated mediante el Cuestionario sobre Desempeño Laboral de García (2011) y sus dimensiones: Cooperación y Trabajo en Equipo, Cumplimiento de Objetivos y Tareas, Disciplina Laboral, y Superación Personal, así como sus respectivos niveles. | Cumplimiento de los objetivos Cooperación y trabajo en equipo Disciplina Laboral Superación Personal | -Trabajo Oportuno -Cumplimiento de Tareas -Volumen de trabajo - Integración con el equipo - Identificación con el equipo -Aceptación de reglas del jefe -Asistencia -Puntualidad - Interés por superarse - Puestos de mayor responsabilidad - Ser Valioso para la Institución | Bueno: 75 – 100; Regular: 50 – 74 Deficiente: 20-49. | Ordinal |
| Clima organizacional | El ambiente laboral mantiene una relación cercana con el proceso de mejora continua, siendo una | Medido a través de un cuestionario de escala tipo Likert con 55 | Cultura de la organización | - Motivación - Conflicto y cooperación - Identidad | Saludable Por mejorar | Nominal |

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|--------------|--|
| | variable que requiere estudio; esto facilita una evaluación integral de cómo el empleado del centro de salud experimenta su entorno laboral, abarcando tres dimensiones: técnica o especializada, de comodidad y de liderazgo (34). | ítems para medir las siguientes dimensiones: - Cultura de la organización - Diseño organizacional - Potencial humano | Diseño organizacional Potencial humano | - Remuneración - Toma de decisiones - Comunicación organizacional - Estructura - Recompensa - Liderazgo - Innovación - Confort | No saludable | |
|--|---|---|---|---|--------------|--|

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnica:

Se aplicó la técnica de la entrevista estructurada (32) dirigida a los trabajadores del Hospital II EsSalud Jaén.

3.5.2. Instrumentos:

Se empleó como instrumento al cuestionario (32), el cual constó de dos partes. La primera parte estuvo orientada a la medición del clima organizacional y la segunda a la medición del desempeño laboral de los trabajadores.

Para la evaluación del clima organizacional se empleó como instrumento al anexo incluido en el Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional del Ministerio de Salud con RM N° 623 – 2011/ MINSa, el cual ya está validado y es confiable para el presente estudio, el cual consta de 55 ítems que serán evaluados utilizando escala de Likert. Se mide como Saludable y no saludable, si se obtiene hasta el 50% será no saludable, hasta el 75% por mejorar y mayor a estos valores será saludable (23).

| | |
|---------|--------------|
| < 50 | No Saludable |
| 50 – 75 | Por mejorar |
| > 75 | Saludable |

Finalmente, para la evaluación del desempeño laboral se empleó un instrumento denominado “Cuestionario de evaluación del desempeño laboral” desarrollado por García L (35) en 2011, adaptado por Núñez en el Perú, en 2019. Es un cuestionario impreso de aplicación individual, que consta de 20 ítems con respuesta múltiples organizados de la siguiente manera:

- Dimensión 1: Cooperación y trabajo en equipo, ítems del 1 al 5.

- Dimensión 2: Cumplimientos de los objetivos y tareas, ítems del 1 al 6.
- Dimensión 3: Disciplina laboral, ítems del 11 al 15.
- Dimensión 4: Superación personal, ítems del 16 al 20.

Tiene un alfa de Cronbach de 0.850 (36), la medición será según escala de valores tipo Likert: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Se considerará que es bajo cuando tiene hasta 50%, medio hasta el 75% y alto con un porcentaje mayor al 75%.

| | |
|---------|-------|
| < 50 | Bajo |
| 50 – 75 | Medio |
| > 75 | Alto |

3.6. Procesamiento de datos

Se tabularon los datos registrados luego de la aplicación del instrumento de evaluación y se presentaron en tablas de doble entrada estructuradas en función a los objetivos planteados para el estudio y el marco teórico elaborado.

Se buscó establecer criterios de normalidad de los datos a estudiar, para esto se emplearon paquetes estadísticos.

Posteriormente, se establecieron categorías para cada variable en estudio. Se colocaron códigos numéricos mutuamente excluyentes a los registros de datos considerando los indicadores y se anotaron las categorías que correspondan.

No se utilizaron caracteres especiales o espacios en blanco. Una vez establecidas las categorías de códigos, se ingresaron los datos directamente para el procesamiento estadístico, para lo cual se utilizó

los programas Excel y SPSS V25, para el análisis descriptivo e inferencial.

Luego, se realizó la prueba de inferencia por medio del coeficiente de correlación Rho de Spearman (32). Se consideró un intervalo de confianza de 95% y valor significativo de $p < 0,05$.

3.7 Aspectos éticos

El presente estudio se llevó a cabo respetando los principios de bioética y responsabilidad en investigación.

Durante la implementación del estudio se respetaron los lineamientos establecidos en la Declaración de Helsinki; Por el tipo de estudio, este no causa daño físico a la persona, se respetó la autonomía del participante por lo cual el mismo fue libre de decidir participar o no del estudio, para ello firmó el consentimiento informado, se garantizó la confidencialidad de los entrevistados, las encuestas fueron anónimas y los datos recolectados fueron usados únicamente por los investigadores y con fines académicos. Para el principio de justicia, todos los participantes tuvieron la misma oportunidad de ser parte del estudio y los investigadores declararon no tener conflicto de intereses y se siguieron estrictamente las recomendaciones realizadas por la coordinación académica de la unidad de segunda especialidad profesional de Obstetricia de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, establecidas en el Código de ética para la investigación de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna (33).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

*Nivel del clima organizacional global de los trabajadores del hospital II
EsSalud – Jaén, 2023*

| Dimensión | Clima organizacional | | | | | | | |
|----------------------------|----------------------|------|-------------|------|-----------|------|-------|-------|
| | No saludable | | Por mejorar | | Saludable | | Total | |
| | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Potencial humano | 29 | 17,9 | 114 | 70,4 | 19 | 11,7 | 162 | 100,0 |
| Diseño organizacional | 14 | 8,6 | 95 | 58,6 | 53 | 32,7 | 162 | 100,0 |
| Cultura de la organización | 3 | 1,9 | 59 | 36,6 | 100 | 61,7 | 162 | 100,0 |

Fuente: procesamiento de datos de las variables

Interpretación

La tabla 1 muestra los resultados obtenidos al analizar el nivel del clima organizacional según sus dimensiones, tomando como base la escala de “no saludable”, “por mejorar” y “saludable”, donde es posible identificar que, del total de los entrevistados, 70,4% considera que el potencial humano se encuentra en un nivel intermedio en la categoría “por mejorar”; de igual manera, se encuentra el Diseño organizacional con 58,6%. Sin embargo, la cultura de la organización se encuentra en un nivel “saludable” con 61,7%.

Tabla 2

Clima organizacional según dimensión Potencial Humano de los trabajadores del hospital II EsSalud – Jaén, 2023

| Indicadores | Potencial humano | | | | | | | |
|-------------|------------------|------|-------------|------|-----------|------|-------|-------|
| | No saludable | | Por mejorar | | Saludable | | Total | |
| | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Liderazgo | 21 | 13 | 89 | 54,9 | 52 | 32,1 | 162 | 100,0 |
| Innovación | 18 | 11,1 | 109 | 67,3 | 35 | 21,6 | 162 | 100,0 |
| Recompensa | 20 | 12,3 | 109 | 67,3 | 33 | 20,4 | 162 | 100,0 |
| Confort | 16 | 9,9 | 103 | 63,6 | 43 | 26,5 | 162 | 100,0 |

Fuente: procesamiento de datos de las variables

Interpretación

La tabla 2 presenta los resultados obtenidos de la evaluación del clima organizacional según la dimensión Potencial Humano, donde se incluyen los indicadores: liderazgo, innovación, recompensa y confort.

De esta forma, se puede identificar que el mayor porcentaje del liderazgo se encuentra en la categoría “por mejorar” con 54,9% del total; de igual manera ocurre con la innovación, la recompensa con 67,3%; y el confort, con 63,6%. Se puede observar una distribución homogénea de los porcentajes centrados en esta categoría.

Tabla 3

Clima organizacional según dimensión Diseño organizacional de los trabajadores del hospital II EsSalud – Jaén, 2023

| Indicadores | Diseño Organizacional | | | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------|------|-------------|------|-----------|------|-------|-------|
| | No saludable | | Por mejorar | | Saludable | | Total | |
| | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Estructura | 23 | 14,2 | 89 | 54,9 | 49 | 30,2 | 162 | 100,0 |
| Toma de decisiones | 23 | 14,2 | 97 | 59,9 | 42 | 25,9 | 162 | 100,0 |
| Comunicación organizacional | 26 | 16 | 88 | 54,3 | 48 | 29,6 | 162 | 100,0 |
| Remuneración | 17 | 10,5 | 75 | 46,3 | 70 | 43,2 | 162 | 100,0 |

Fuente: procesamiento de datos de las variables

Interpretación

La tabla 3 presenta los resultados obtenidos de la evaluación del clima organizacional según la dimensión Diseño Organizacional, la cual cuenta con los indicadores: estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración. En esta tabla también se puede apreciar que la mayor distribución de frecuencias se encuentra en la categoría “por mejorar”, siendo el 54,9% para estructura; 59,9% para toma de decisiones; 54,3% para comunicación organizacional y 46,3% para remuneración.

Tabla 4

Clima organizacional según dimensión Cultura de la organización de los trabajadores del hospital II EsSalud – Jaén, 2023

| Indicadores | Cultura de la Organización | | | | | | | |
|-------------------------|----------------------------|------|-------------|------|-----------|------|-------|-------|
| | No saludable | | Por mejorar | | Saludable | | Total | |
| | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Identidad | 11 | 6,8 | 61 | 37,7 | 90 | 55,6 | 162 | 100,0 |
| Conflicto y cooperación | 5 | 15,4 | 96 | 59,3 | 41 | 25,3 | 162 | 100,0 |
| Motivación | 24 | 14,8 | 96 | 59,3 | 42 | 25,9 | 162 | 100,0 |

Fuente: procesamiento de datos de las variables

Interpretación

El clima organizacional según la dimensión Cultura de la Organización, la cual cuenta con los indicadores: identidad, conflicto y cooperación y motivación. Respecto a la identidad, el 55,6% de los entrevistados considera que se encuentra en un nivel “saludable”; Sin embargo, los indicadores conflicto y cooperación y motivación se encuentran en un nivel “por mejorar” con 59,3% del total, cada uno.

Tabla 5

Nivel del desempeño laboral de los trabajadores del hospital II EsSalud – Jaén, 2023

| Nivel del desempeño laboral | n | % |
|------------------------------------|------------|--------------|
| Deficiente | 11 | 6,8 |
| Regular | 45 | 27,8 |
| Bueno | 106 | 65,4 |
| Total | 162 | 100,0 |

Fuente: procesamiento de datos de las variables

Interpretación

El nivel general obtenido para la variable desempeño laboral, donde puede apreciarse que, en 6,8% el nivel es deficiente; 27,8% tiene un nivel regular y 65,4% tiene un nivel bueno, lo cual indica que el mayor porcentaje considera que su desempeño en la institución es adecuado.

Tabla 6

Nivel del desempeño laboral según dimensiones de los trabajadores del hospital II EsSalud – Jaén, 2023

| Indicadores | Nivel del desempeño laboral | | | | | | | |
|--|-----------------------------|-----|---------|------|-------|------|-------|-------|
| | Deficiente | | Regular | | Bueno | | Total | |
| | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Cooperación y trabajo en equipo | 9 | 5,6 | 23 | 14,2 | 130 | 80,2 | 162 | 100,0 |
| Cumplimiento de los objetivos y tareas | 8 | 4,9 | 37 | 22,8 | 117 | 72,2 | 162 | 100,0 |
| Disciplina laboral | 8 | 4,9 | 69 | 42,6 | 85 | 52,5 | 162 | 100,0 |
| Superación personal | 5 | 3,1 | 5 | 40,1 | 92 | 56,8 | 162 | 100,0 |

Fuente: procesamiento de datos de las variables

Interpretación

El nivel del desempeño laboral según las dimensiones: Cooperación y trabajo en equipo, con nivel bueno en 80,2% del total; Cumplimiento de los objetivos y tareas, con nivel bueno en 72,2%; Disciplina laboral con nivel bueno en 52,25% y Superación personal con nivel bueno en 56,8% del total de casos.

4.2. Resultados inferenciales

Tabla 7

Prueba de hipótesis general

| Correlaciones | | | Desempeño laboral |
|----------------------------|---------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | Clima organizacional | Coeficiente de correlación | ,860** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 162 |

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

Prueba de hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del hospital II. EsSalud – Jaén, 2023.

(p valor > 0,05 = 5%)

Ho: No existe relación significativa el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del hospital II. EsSalud – Jaén, 2023.

(p valor > 0,05 = 5%)

Nivel de significancia: $\alpha = 0,050$

Regla de decisión: Con un nivel de significación de $\alpha=0,05$ el resultado de la prueba indica que las diferencias en ambas variables de estudio, si son significativas para la medición de la investigación. Se aprecia el resultado de la prueba de Rho Spearman (0,860) mostrando una correlación positiva fuerte y el p-valor (0,000) es menor a la significancia α .

Tabla 8*Prueba de hipótesis específicas*

| Correlaciones | | | |
|------------------------|-----------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| | Clima organizacional | | Desempeño laboral |
| Rho de Spearman | Potencial Humano | Coeficiente de correlación | ,247 |
| | | Sig. (bilateral) | ,092 |
| | | N | 162 |
| | Diseño Organizacional | Coeficiente de correlación | ,660 |
| | | Sig. (bilateral) | ,035 |
| | | N | 162 |
| | Cultura de la organización | Coeficiente de correlación | ,517 |
| | | Sig. (bilateral) | ,051 |
| | | N | 162 |

Tabla 9*Prueba de hipótesis general. Chi cuadrado de Pearson*

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|--------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 12,438 ^a | 4 | 0,000 |
| Razón de verosimilitud | 10,072 | 4 | 0,000 |
| Asociación lineal por lineal | 2,612 | 1 | 0,000 |
| N de casos válidos | 162 | | |

Al utilizar el estadístico de Chi – cuadrado se observa que el valor de significación asintótica obtenido es de 0,000 ($p < 0,05$), lo cual representa que es estadísticamente significativo para el estudio y, por tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: al comprobarse la hipótesis alterna, se demuestra la validez de la hipótesis general: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del hospital II. EsSalud – Jaén, 2023.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

La presente investigación buscó establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital II EsSalud, en la provincia de Jaén, durante el año 2023; así como la relación de sus diversas dimensiones, evaluadas en función a los niveles de logro alcanzados. De esta manera se pudo presentar el nivel de clima organizacional expresado en tres niveles: no saludable, por mejorar y saludable; así como el desempeño laboral, expresado como: deficiente, regular y bueno.

Los trabajadores asistenciales del Hospital II Jaén estudiados fueron 162 en total, contratados bajo la modalidad ley 276, ley 728, CAS regular y CAS Covid, los cuales han venido laborando por un periodo no menor a un año, en áreas asistenciales, estando diariamente en contacto con los pacientes en su atención. Dentro de los resultados generales se pudo encontrar que el clima organizacional presentó un nivel medio, con algunos aspectos que requieren mejorar, salvo para la dimensión Cultura de la organización, la cual presentó un nivel saludable. Estos hallazgos se corresponden con los presentados por Rojas (37), quien estableció que el diseño organizacional de distintos establecimientos de salud se encuentra estructurado de manera poco clara y suele percibirse por los trabajadores como regular o malo. Requejo (38) en un hospital de Tarapoto encontró que el diseño organizacional fue percibido como regular por más de la mitad de los trabajadores y solo un pequeño porcentaje lo consideró favorable, dado que el diseño comprende aspectos remunerativos, comunicación,

toma decisiones y estructura, son estos puntos donde resulta necesario trabajar a nivel de establecimiento y Red Asistencial.

Requejo (38) también señala que la dimensión Potencial humano del clima organizacional, fue considerada como regular por cerca de la mitad de los trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande, lo cual es similar a lo encontrado en esta investigación donde el potencial humano fue considerado como “por mejorar” por las dos terceras partes de los trabajadores.

Autores como Agudelo (39), consideran que el clima organizacional es una concepción útil para mejorar los aspectos objetivos de la organización. Otros autores como Bermejo (40) ha propuesto diversos planteamientos acerca del significado de clima organizacional, pero casi la totalidad de autores está de acuerdo con la estrecha relación que tiene el comportamiento del hombre con el entorno de su organización y la influencia en su calidad de trabajo (31). Es importante que los grupos ocupacionales encuentren motivación, liderazgo, participación, reciprocidad, entre otros; ya que estas variables son las más afectadas en el personal, las cuales se evidencian en el entorno como un clima organizacional no saludable, el cual se ve reflejado en el rendimiento, cumplimiento de metas y logro de indicadores.

Referente a la variable nivel del desempeño laboral, los hallazgos mostraron que el mayor porcentaje de trabajadores presenta un nivel “bueno”, representando más de la mitad del total. Estos resultados también se reflejan al hacer el análisis de información según dimensiones, donde el ítem de cooperación y trabajo en equipo tiene un nivel “bueno” muy alto, seguido del cumplimiento de los objetivos y tareas.

Los hallazgos obtenidos en los resultados inferenciales del estudio permitieron verificar lo propuesto en la hipótesis alterna, donde se buscaba establecer la relación de las variables clima organizacional y desempeño

laboral, habiéndose obtenido un valor de coeficiente de correlación de 0,860, lo cual indica una relación significativa fuerte para ambas variables y una significancia asintótica estadísticamente significativa para las variables de estudio. De igual manera ocurre para las pruebas de hipótesis específicas según objetivos y dimensiones de las variables.

De manera similar ocurre al realizar la prueba de hipótesis con el estadístico Chi cuadrado, donde se obtuvo un valor de significancia estadística de $p < 0,05$, lo cual confirma la relación de las variables. Estos hallazgos se relacionan con los obtenidos por Torres (41) el cual identificó una relación directa positiva fuerte entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno en el 2014; así como lo encontrado por Altamirano en un Hospital de Chancay en el 2018, donde se encontró que el clima organizacional se vincula de manera significativa y estrecha con el desempeño laboral.

De la misma forma, sustenta lo que afirma De La Cruz (42), quien determinó que el clima organizacional tuvo una relación positiva, significativa con el desempeño laboral entre el personal del Programa Nacional Cuna Mas, en la provincia de Huancavelica, durante el año 2015. La intensidad de la relación hallada fue considerable y junto con el resultado de la asociación estadística, se puede establecer que existe una relación positiva media entre las variables de estudio. En más de la mitad de los casos el clima organizacional y el desempeño laboral fue alto.

Ante estos resultados es posible evidenciar la gran importancia de las variables de este estudio como factores fundamentales en los establecimientos laborales, específicamente del sector salud del Perú, ya que, a la fecha existen múltiples estudios que muestran la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores; sin embargo, no ha habido mucha variación respecto a la apreciación de mejora del servicio brindado a los usuarios, ni aumento en la satisfacción a nivel laboral de los trabajadores, los cuales continúan sintiéndose

vulnerados en muchas circunstancias, muestran desanimo en hacer sus tareas habituales y esto suele repercutir en el mediano y largo plazo en el adecuado funcionamiento del flujo de procesos en los establecimientos de salud.

El Hospital II de Jaén es un establecimiento que cuenta hace pocos años con control, autonomía en sus actividades y presupuestos propios al tener una nueva gerencia en su propia Red Asistencial dentro del Seguro Social de Salud del Perú, y mucho del personal que labora actualmente es joven y muestra gran predisposición al cambio y al logro de objetivos comunes, ante esto es necesario que se aprovechen estas fortalezas para poder consolidar a la institución como líder en su entorno y que se brinden adecuadas condiciones de trabajo a sus colaboradores.

Los hallazgos de este estudio ofrecen orientación valiosa para los líderes y administradores en el ámbito de la salud. Es fundamental que se centren en supervisar y mejorar de manera continua todos los elementos del entorno laboral que se han evaluado. Esto se debe a que se ha constatado que, en términos generales, estos aspectos ejercen una influencia significativa en el grado de satisfacción de los empleados, lo cual podría traducirse en una mayor eficiencia y en la prestación de un servicio de mayor calidad a los pacientes.

CONCLUSIONES

Al finalizar el desarrollo de la presente investigación, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

1. Se logró establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital II EsSalud – Jaén, en el año 2023, habiéndose encontrado un valor de significancia estadística ($p < 0,05$), que permitió aceptar la hipótesis alterna de la investigación y sustenta la relación. Asimismo, se encontró un coeficiente de correlación positivo fuerte (0,860) para ambas variables de estudio. Esto significa que efectivamente, el rendimiento y desempeño laboral de un trabajador en el sector salud, se ve influenciado en gran medida por el entorno en el que se encuentra, como es el clima organizacional, así como por la capacidad directiva y de liderazgo de sus autoridades.
2. El nivel del clima organizacional del personal de salud del hospital II EsSalud Jaén, en el año 2023, fue de categoría “por mejorar”, para la dimensión potencial humano (70,4%), al igual que para la dimensión diseño organizacional (58,6%); para la dimensión cultura de la organización, la categoría alcanzada fue “saludable”, en 61,7%.
3. El nivel del desempeño laboral del personal de salud del Hospital II EsSalud Jaén, para el año 2023, fue “deficiente” en 6,8% del total; “regular”, en 27,8% y “Bueno”, en 65,4% del total de trabajadores entrevistados. Según sus dimensiones, el nivel global obtenido fue “bueno”, siendo del 80,2% para la dimensión de cooperación y trabajo

en equipo; 72,2% para cumplimiento de los objetivos y tareas; 52,5% para disciplina laboral y 56,8% para superación personal.

RECOMENDACIONES

1. A la Red Asistencial Jaén, se le recomienda que realice talleres permanentes sobre fortalecimiento de las capacidades individuales de los trabajadores asistenciales, así como manejo de conflictos, con la finalidad de mejorar el clima organizacional. Asimismo, se recomienda designar un presupuesto fijo para su desarrollo de manera mensual.
2. A las jefaturas del Hospital II EsSalud Jaén, se le recomienda mantener el adecuado desempeño laboral de sus trabajadores por medio de estrategias y acciones constantes que permitan fortalecer las acciones de mejora del clima organizacional, para que los trabajadores se vean respaldados por sus autoridades y puedan rendir de forma adecuada en el desempeño de sus funciones y la atención de los pacientes.
3. A los trabajadores del Hospital II EsSalud Jaén, se les recomienda continuar desarrollando sus actividades en niveles óptimos, mostrando un adecuado desempeño laboral y siendo entes de mejora constante y superación dentro de su organización, con el fin de posicionar a la institución de salud como líder y referente dentro del sector salud para la región y el norte del país.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Oficina Internacional del Trabajo. El recurso humano y la productividad [Internet]. Organización Internacional del Trabajo OIT; 2016 [citado 11 de junio de 2023]. Disponible en: <https://n9.cl/t4t5>
2. Apipalakul C, Kummoon D. The Effects of Organizational Climate to Conflict Management amongst Organizational Health Personnel. Procedia - Social and Behavioral Sciences [Internet]. 21 de febrero de 2017 [citado 6 de febrero de 2023];237:1216-22. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042817301921>
3. Byrnes K, Rhoades D, Williams M, Arnaud A, Schneider A. The effect of a safety crisis on safety culture and safety climate: The resilience of a flight training organization during COVID-19. Transport Policy [Internet]. 1 de marzo de 2022 [citado 6 de febrero de 2023];117:181-91. Disponible en: <https://n9.cl/yz1g2>
4. Organización Internacional del Trabajo. La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo | International Labour Organization [Internet]. 2022 [citado 7 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.ilo.org/es/resource/news/la-oms-y-la-oit-piden-nuevas-medidas-para-abordar-los-problemas-de-salud>
5. Olivera K. Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2018 [Internet] [Tesis de Maestría]. [Cusco]: Universidad San Antonio Abad del Cusco; 2022 [citado 6 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://n9.cl/uaht7>
6. Redacción Gestión. Diario Gestión. NOTICIAS GESTIÓN; 2018 [citado 7 de agosto de 2024]. 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral | ECONOMIA. Disponible en: <https://n9.cl/uy7wt>
7. Vásquez A. Gestión del recurso humano y la calidad del servicio en el Hospital II EsSalud Jaén [Internet] [Tesis de Maestría]. [Cajamarca]: Universidad Nacional de Cajamarca; 2019 [citado 6 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://n9.cl/jkon8>
8. Vásquez - Leiva Y. El clima organizacional y su efecto en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, 2019 [Tesis de Maestría]. [Cajamarca]: Universidad Nacional de Cajamarca; 2021.

9. Pedraza N. El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano¹. Revista Lasallista de Investigación [Internet]. [citado 6 de febrero de 2023];15(1):90-101. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/695/69559148009/html/>
10. Pradoto H, Haryono S, Wahyuningsih SH. The role of work stress, organizational climate, and improving employee performance in the implementation of work from home. Work. 2022;71(2):345-55.
11. Loh M, Idris M, Dormann C, Muhamad H. Organisational climate and employee health outcomes: A systematic review. Safety Science [Internet]. 1 de octubre de 2019 [citado 28 de febrero de 2023];118:442-52. Disponible en: <https://n9.cl/fiwx7t>
12. Pretto E. Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores del Hospital Aplao, 2022 [Internet] [Tesis de grado]. [Arequipa]: Universidad Católica Santa María; 2023 [citado 6 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://n9.cl/ah0uvx>
13. Ruíz N. Clima Laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegui - EsSalud, Lambayeque - Perú 2019 [Tesis de Maestría]. [Lima]: Universidad del Pacífico; 2021.
14. Altamirano M, Gálvez M, Inche F. Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018 [Internet] [Tesis de grado]. [Lima, Perú]: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018 [citado 6 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://n9.cl/lvxyty>
15. Caro M, Gómez A. Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud Santa Luzmila I - Comas, 2019 [Tesis de posgrado]. [Callao]: Universidad Nacional del Callao; 2019.
16. Rufino J. Clima organizacional y desempeño laboral en el centro de salud mental comunitario san gerardo de tambogrande, en el escenario COVID - 19 [Internet] [Tesis de grado]. [Piura - Perú]: Universidad Nacional de Piura; 2022 [citado 28 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://n9.cl/4bd7c>
17. Brunet L. El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias. Trillas; 1987. 121 p.
18. Silvera N, García M, Rodríguez M. Sistema de indicadores de clima organizacional para potenciar el desempeño laboral. Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología [Internet]. 2012 [citado 11 de junio

de 2023];5(15):52-62. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477847111005>

- 19.Litwin G. Organizational Climate: Explorations of a Concept. Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University; 1968. 260 p.
- 20.Gnyezdilova K. Corporate Relationship in the Structure of University Faculty Corporate Culture. EDUCATION [Internet]. 13 de noviembre de 2014 [citado 3 de marzo de 2023];2(12B):16-21. Disponible en: <http://pubs.sciepub.com/education/2/12B/4/index.html>
- 21.Solarte M. Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración [Internet]. 2009 [citado 11 de junio de 2023];(42):43-61. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>
- 22.Dyrbye L, Shanafelt T, Johnson P, Johnson L, Satele D, West CP. A cross-sectional study exploring the relationship between burnout, absenteeism, and job performance among American nurses. BMC Nursing [Internet]. 21 de noviembre de 2019 [citado 3 de marzo de 2023];18(1):57. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0382-7>
- 23.Dirección General de Salud de las Personas. Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. RM N° 623-2008/MINSA [Internet]. Ministerio de Salud; [citado 2 de marzo de 2023]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf
- 24.Barnard CI. The Functions of the Executive: Thirtieth Anniversary Edition. Cambridge, MA: Harvard University Press; 1971. 384 p.
- 25.D'oporto M. Motivación con Chester Barnard: Capítulo 1 PROPÓSITO Y ORGANIZACIÓN [Internet]. Motivación con Chester Barnard. 2010 [citado 7 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://n9.cl/52ubh>
- 26.Chiavenato. Administración de Recursos Humanos [Internet]. Quinta Edición. California: McGraw Hill; 2000 [citado 3 de marzo de 2023]. 706 p. (60263; vol. I). Disponible en: <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>
- 27.Quintero N, Africano N, Faría E. Redalyc.Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. 2008;

- 28.Changuán M. Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. ECA Sinergia [Internet]. 2020 [citado 6 de agosto de 2024];11(2):166-73. Disponible en: <https://n9.cl/ce1x77>
- 29.Palmar G, Valero U. Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. Espacios Públicos [Internet]. 2014 [citado 11 de junio de 2023];17(39):159-88. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>
- 30.Bohórquez E, Pérez M, Caiche W, Benavides Rodríguez A, Bohórquez E, Pérez M, et al. La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. Revista Universidad y Sociedad [Internet]. junio de 2020 [citado 11 de junio de 2023];12(3):385-90. Disponible en: <https://n9.cl/swlr3>
- 31.Pilacuán M, Montalvo N, Vílchez I, Graterol C, Núñez E. Clima organizacional y rendimiento laboral del personal del ITCA. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar [Internet]. 6 de abril de 2023 [citado 6 de agosto de 2024];7(2):1760-76. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/5434>
- 32.Hernández R, Mendoza C, Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 2018.
- 33.Vicerrectorado de Investigación. Código de Ética de Investigación de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2019.
- 34.Romero D. Clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa en el año 2014. Rev Fac Med URP. 2015;15(3):6.
- 35.García L. Motivación laboral y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del Norte de México [Internet] [Tesis de posgrado]. [México]: Universidad de Morelia; 2014 [citado 11 de junio de 2023]. Disponible en: <https://n9.cl/ln3cq>
- 36.Hospital Cayetano Heredia. Estudio de intervención para evaluar el nivel de clima organizacional en el Hospital Cayetano Heredia. Oficina ejecutiva de gestión de Recursos Humanos y la Oficina de Gestión de la Calidad; 08/20022.
- 37.Rojas S. Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. Revista Peruana de Ciencias de la Salud [Internet]. 1 de noviembre de 2019 [citado 7 de

agosto de 2024];1(4):e28-e28. Disponible en: <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/RPCS/article/view/28e>

38. Requejo C. Clima Organizacional en el personal de salud del Hospital de Contingencia II - 2 Tarapoto, San Martín, Abril - Setiembre, 2016 [Tesis de grado]. [Tarapoto]: Universidad Nacional San Martín; 2017.
39. Agudelo R, Echeverry C, Beltrán W, Moreno MA. Clima Organizacional en un Hospital Público de Quindío Colombia. *Cad Bras Ter Ocup* [Internet]. 2017;25(3):461-7. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4322/2526-8910.ctoAO0989>
40. Bermejo-Salmon M, Suárez-Caimary IL, Salazar-Danger M. El clima laboral en el contexto organizacional. *Ciencias Holguín* [Internet]. 2022 [citado 7 de agosto de 2024];28(3). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/1815/181572159004/html/>
41. Torres E, Zegarra S. Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 - Perú. *Comuni@cción* [Internet]. julio de 2015 [citado 6 de agosto de 2024];6(2):5-14. Disponible en: <https://n9.cl/ct1yaw>
42. De la Cruz E, Huamán A. Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica - 2015 [Tesis de grado]. [Huancavelica]: Universidad Nacional de Huancavelica; 2020.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de evaluación

I. Cuestionario para evaluar el Clima Organizacional

El presente instrumento tiene como fin conocer el clima organizacional de los trabajadores del Hospital II EsSalud Jaén, año 2023; lo cual permitirá analizar la influencia de éste en el desempeño laboral. Le recordamos que éste estudio es confidencial.

Se recomienda marcar con una (X) la respuesta que usted crea conveniente

Teniendo en cuenta la siguiente calificación

1= Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

| N° | Cuestionario de clima organizacional | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Mi jefe está disponible cuando se le necesita. | | | | | |
| 2 | Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención. | | | | | |
| 3 | Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse. | | | | | |
| 4 | Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 5 | Existe una buena comunicación entre mis compañeros de Trabajo. | | | | | |
| 6 | Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas. | | | | | |
| 7 | Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable. | | | | | |
| 8 | Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo. | | | | | |
| 9 | Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud. | | | | | |
| 10 | Me interesa el desarrollo de mi organización de salud. | | | | | |
| 11 | Estoy comprometido con mi organización de salud. | | | | | |
| 12 | Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo. | | | | | |
| 13 | Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud. | | | | | |
| 14 | Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo. | | | | | |
| 15 | Existe sana competencia entre mis compañeros. | | | | | |
| 16 | Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados. | | | | | |
| 17 | Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses. | | | | | |
| 18 | Recibo mi pago a tiempo. | | | | | |
| 19 | La limpieza de los ambientes es adecuada. | | | | | |
| 20 | Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo. | | | | | |
| 21 | Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 22 | Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales. | | | | | |
| 23 | Me siento a gusto de formar parte de la organización. | | | | | |
| 24 | Mi organización de salud se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan. | | | | | |
| 25 | El jefe del servicio supervisa constantemente al personal. | | | | | |
| 26 | Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización. | | | | | |
| 27 | Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización. | | | | | |
| 28 | Recibo buen trato en mi establecimiento de salud. | | | | | |
| 29 | Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización. | | | | | |
| 30 | En mi organización participo en la toma de decisiones | | | | | |
| 31 | Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud. | | | | | |
| 32 | La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona. | | | | | |
| 33 | Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes. | | | | | |
| 34 | Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes. | | | | | |
| 35 | En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros. | | | | | |
| 36 | En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada. | | | | | |
| 37 | Existe equidad en las remuneraciones. | | | | | |
| 38 | Existe un ambiente organizado en mi organización de salud. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 39 | Mi trabajo es evaluado en forma adecuada | | | | | |
| 40 | Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita | | | | | |
| 41 | Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa. | | | | | |
| 42 | En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo. | | | | | |
| 43 | Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito. | | | | | |
| 44 | La innovación es característica de nuestra organización. | | | | | |
| 45 | Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión. | | | | | |
| 46 | Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos. | | | | | |
| 47 | El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades. | | | | | |
| 48 | Las tareas que desempeño corresponden a mi función | | | | | |
| 49 | El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato | | | | | |
| 50 | Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas. | | | | | |
| 51 | Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente. | | | | | |
| 52 | Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios. | | | | | |
| 53 | Mi salario y beneficios son razonables. | | | | | |
| 54 | Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo. | | | | | |
| 55 | El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas. | | | | | |

II. Cuestionario para evaluar el Desempeño Laboral

El presente instrumento tiene como fin conocer el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital II EsSalud Jaén, año 2023. Le recordamos que éste estudio es confidencial.

Se recomienda marcar con una (X) la respuesta que usted crea conveniente, teniendo en cuenta la siguiente calificación

1= Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

| N° | Cuestionario de Desempeño Laboral | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| Dimensión: cooperación y trabajo en equipo | | | | | | |
| 1 | Está de acuerdo que la experiencia de trabajos realizados en puestos similares ayuda a mejorar el trabajo en equipo. | | | | | |
| 2 | Está de acuerdo que los equipos de trabajo obtienen productos de calidad. | | | | | |
| 3 | Hay mayor producción cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo. | | | | | |
| 4 | Usted está de acuerdo que los trabajos en equipo son entregados de manera oportuna. | | | | | |
| 5 | Está usted de acuerdo que el liderazgo en equipos de trabajo lo orienta a lograr una meta. | | | | | |
| Dimensión: cumplimiento de los objetivos y tareas | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|--------------------------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 6 | Usted está de acuerdo que la presentación personal, distingue y representa la calidad del trabajador | | | | | |
| 7 | Está de acuerdo que el compromiso es la que prevalece en su desempeño laboral por encima del cumplimiento. | | | | | |
| 8 | Está de acuerdo que la capacidad de realización es el cumplimiento de tareas de la mejor manera. | | | | | |
| 9 | Está de acuerdo que el centro de salud, promueva la iniciativa del trabajador | | | | | |
| 10 | Está de acuerdo que la creatividad influye para la resolución de problemas. | | | | | |
| Dimensión: Disciplina laboral | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Está usted de acuerdo que la puntualidad sea reconocida por su centro de trabajo | | | | | |
| 12 | La empresa brinda planes de desarrollo en el trabajo | | | | | |
| 13 | Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de su equipo de trabajo. | | | | | |
| 14 | El ambiente de trabajo es propicio para desarrollar las tareas | | | | | |
| 15 | Se logran cubrir las expectativas personales de los trabajadores. | | | | | |
| Dimensión superación personal | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Las funciones que le encomiendan van acordes a su perfil. | | | | | |
| 17 | Ud. Cree que es importante, en la institución donde labora, que debe haber buenas Relaciones interpersonal. | | | | | |
| 18 | Existe colaboración y cooperación entre compañeros. | | | | | |
| 19 | Su jefe le permite aplicar conocimientos dirigido a la mejora de sus funciones | | | | | |
| 20 | Comparte su conocimiento y trasmite sus experiencias con sus compañeros. | | | | | |

Anexo 2. Matriz de consistencia

| Título: Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital II. EsSalud – Jaén, 2023. | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|---|---|---|
| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variable | Indicadores | Muestra | Diseño | Instrumento |
| ¿Cuál es la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital II EsSalud-Jaén, 2023? | <p>Objetivo General</p> <p>Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del hospital II EsSalud-Jaén, 2023.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el clima organizacional del personal de salud del hospital II EsSalud, Jaén, 2023. - Identificar el desempeño laboral del personal de | <p>Alterna:</p> <p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del hospital II. EsSalud – Jaén, 2023.</p> <p>Nula:</p> <p>No existe relación significativa el clima</p> | <p>Variable independiente:</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Desempeño Laboral</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Cultura de la organización - Diseño organizacional - Potencial humano - Cumplimiento de los objetivos - Cooperación y trabajo en equipo - Disciplina Laboral - Superación Personal | <p>La muestra estará conformada por 161 trabajadores que se encuentren con contrato vigente en el Hospital II EsSalud Jaén, durante el año 2023 y será calculada aplicando la fórmula para proporciones finitas</p> | <p>La presente, será una investigación de tipo observacional, no experimental, transversal y correlacional.</p> | <p>Se empleará como instrumento al cuestionario, el cual es un instrumento básico que constará de dos partes. La primera parte estará orientada a la medición del clima organizacional y la segunda, a la medición del desempeño laboral de los trabajadores.</p> |

| | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|
| | <p>salud del hospital II EsSalud-Jaén, 2023.</p> <p>- Asociar el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del hospital II EsSalud – Jaén, 2023.</p> | <p>organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del hospital II. EsSalud – Jaén, 2023.</p> | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|

Anexo 3

Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha: _____

Por la presente:

Acepto participar de forma voluntaria en la investigación titulada: “**Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital II EsSalud – Jaén, 2023**”, realizado por las licenciadas Lic. Norma Gloria Farro Zevallos y Lic. Fernanda Huaccha Chávez, para optar el título de Segunda Especialidad Profesional en Administración y Gerencia de Servicios de Salud. La cual tiene como objetivo Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del hospital II EsSalud-Jaén, 2023.

Estando de acuerdo con la utilización de los datos de la encuesta para los fines de la investigación, declaro que fui informado (a) de los siguientes aspectos:

1. Mi participación será espontánea y tengo conocimiento pleno de uso que se dará a los datos que proporcionaré para esta investigación.
2. La información que yo proporcione estará protegida, solo la investigadora puede conocerlos. Fuera de esta información confidencial, yo no seré identificado (a) cuando los resultados sean publicados.
3. Que tendré el derecho de retirar el consentimiento para mi participación cuando lo desee.

Declaración de consentimiento

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Firma del participante