

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE**  
**CIENCIAS DE LA SALUD**



**Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de Salud  
en Contexto Covid-19. Lima 2021**

**Tesis para optar el Grado de Maestro en Ciencias de la Salud con  
mención en Gestión de los Servicios de Salud.**

**Autor:**  
**Arévalo Contreras José Andrés**

**Asesora:**  
**García Espejo Luz**  
**Código ORCID: 0000-0001-7882-5625**

**Lima – Perú**  
**2022**

## Índice general

Índice general	ii
Índice de tablas	iv
Índice de gráficos	v
Palabras clave	vi
Título	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
Introducción	1
<b>1. Antecedentes y fundamentación científica</b>	1
<b>2. Justificación de la investigación</b>	13
<b>3. Problema</b>	14
<b>4. Conceptuación y operacionalización de las variables</b>	14
<b>5. Hipótesis</b>	15
<b>6. Objetivos</b>	15
Metodología	17
<b>1. Tipo y Diseño de la investigación</b>	17
<b>2. Población y Muestra</b>	18
<b>3. Técnicas e instrumentos de investigación</b>	18
<b>4. Procesamiento y análisis de información</b>	20
Resultados	21
Análisis y discusión	27
Conclusiones	31
Recomendaciones	32
Referencias bibliográficas	35
Anexos y Apéndices	42
1. Matriz de operacionalización de variables	42
2. Matriz de consistencia	43
3. Instrumento para la recolección de datos	44
4. Estadísticas complementarias	49

5. Base de datos	52
6. Consentimiento informado	55
7. Solicitud a la institución donde se va a desarrollar la investigación.	57
8. Documento de conformidad de la investigación, firmado por el asesor	58
9. Libro de códigos	59
10. Propuesta académica	60

## Índice de tablas

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b>	Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021	21
<b>Tabla 2</b>	Cohesión y gestión de conflictos y desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021	22
<b>Tabla 3</b>	Liderazgo y desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021	23
<b>Tabla 4</b>	Comunicación y desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021	24
<b>Tabla 5</b>	Recursos institucionales y desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021	25
<b>Tabla 6</b>	Capacitación y desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021	26
<b>Tabla 7</b>	Características generales del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021	49
<b>Tabla 8</b>	Clima organizacional y sus dimensiones en el personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021	50
<b>Tabla 9</b>	Desempeño laboral y sus dimensiones en el personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021	51

## Índice de gráficos

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
<b>Gráfico 1</b>	Clima organizacional y sus dimensiones en el personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021	50
<b>Gráfico 2</b>	Desempeño laboral y sus dimensiones en el personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021	51

**Palabras clave**

<b>Tema</b>	Clima Organizacional, desempeño laboral
<b>Especialidad</b>	Gestión

**Keyword**

<b>Theme</b>	Organizational Climate, Work Performance
<b>Specialty</b>	Master of Health Sciences

**Línea de investigación**

<b>Línea e investigación</b>	Administración en salud
<b>Disciplina</b>	Ciencias del cuidado de la salud y servicios
<b>Área</b>	Ciencias médicas y de la salud
<b>Sub aérea</b>	Ciencias de la salud

**Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud en  
contexto COVID-19. Lima 2021**

**Organizational climate and job performance of health personnel in the COVID-  
19 context, Lima 2021**

## RESUMEN

Estudio que tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19, Lima 2021. Investigación descriptiva, correlacional y transversal, donde se incluyó a toda la población, la cual fue conformada por 34 trabajadores. Para hallar la relación se aplicó Rho de Spearman. Los resultados demostraron que el 47.1% del personal percibían un clima organizacional alto, mientras que el 61.8% tenían un desempeño laboral muy alto. Se encontró relación entre las variables ( $p=0.021$ ,  $Rho=0.394$ ), pero no entre las dimensiones del clima organizacional con el desempeño laboral. Se concluye que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en personal de salud en contexto COVID-19, Lima 2021.

**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño laboral, personal de salud.

## ABSTRACT

Study that aimed to determine the relationship between organizational climate and work performance of the health personnel in the COVID-19 context, Lima 2021. Descriptive, correlational and cross-sectional research, where the entire population was included, which was made up of 34 workers. To find the relationship, Spearman's Rho was applied. The results showed that 47.1% of the staff perceived a high organizational climate, while 61.8% had a very high job performance. A relationship was found between the variables ( $p=0.021$ ,  $Rho=0.394$ ), but not between the dimensions of the organizational climate and job performance. It is concluded that there is a relationship between the organizational climate and job performance in health personnel in the context of COVID-19, Lima 2021.

**Keywords:** Organizational climate, job performance, health professionals.

## **Introducción**

Actualmente la atención sanitaria atraviesa por momentos de gran competitividad y de mayor demanda, no solo por el avance tecnológico y científico, sino también por la coyuntura actual causada por la COVID-19, lo que genera que actualmente se reconozca como un aspecto relevante, al clima organizacional (Fajardo et al., 2020, p.3), denominado como la percepción de los trabajadores sobre su entorno laboral, que influye en su actividad y producción de trabajo (Salguero y García, 2017, p.2).

Partiendo de lo mencionado, se trae a colación el desempeño laboral, conceptualizada como las conductas que los trabajadores realizan durante su actividad laboral (Guartán et al., 2019, p.16); en el entorno sanitario, se considera como un factor que determina la salud institucional, pues el empleado utiliza sus conocimientos para cumplir con sus actividades, apegándose a las políticas para dar cumplimiento a las metas institucionales (Rojas, 2019, parr.1).

De esta manera, se pretende conocer el impacto del clima organizacional entre el personal de salud mediante la evaluación de su desempeño laboral, por tal el objetivo de este estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021.

### **1. Antecedentes y fundamentación científica**

#### **Antecedentes internacionales**

Aguedelo, Peña, Hoyos y Jiménez (2020), quienes relacionaron el clima organizacional y la percepción de calidad de servicios sanitarios en Manizales-Colombia, para lo cual realizaron un estudio analítico y transversal, donde participaron 183 trabajadores asistenciales, y 99 trabajadores administrativos. Encontraron que el clima organizacional de manera general estuvo medianamente satisfactorio, al igual que cada una de sus dimensiones (liderazgo, motivación, reciprocidad y participación). Concluyeron que, el clima organizacional es satisfactorio.

Por otro lado, Araya (2019), relacionó la satisfacción laboral y el clima organizacional, realizó un estudio de corte transversal donde analizó a 110 funcionarios, identificando que los funcionarios de sexo masculino perciben el clima organizacional en nivel medio, al igual de quienes están en su cargo laboral entre 1 a 4 años y más de 15 años, y quienes tienen laborando en la entidad entre 1 a 9 años, mientras que quienes percibían un clima organizacional alto eran las funcionarias mujeres, así como aquellos con edad entre 26 a 36 años, con antigüedad entre 10 a 14 años en su cargo actual y quienes tienen laborando en la institución más de 30 años. Concluyeron que el clima organizacional es percibido como alto.

Mientras que Martínez, Molina y Parada, (2019), quienes, analizaron el clima organizacional en un centro de salud mexicano, realizando un estudio analítico y transversal, donde identificaron que la percepción del personal era poca satisfactoria en relación al clima organizacional, donde las dimensiones motivación y reciprocidad fueron principalmente consideradas como negativas. Concluyeron que el clima organizacional fue considerado en nivel poco satisfactorio.

De Los Ángeles (2017), en Nicaragua, valoró el clima organizacional en el departamento de enfermería de un hospital, para lo cual aplicó una metodología de corte transversal, donde participaron 30 trabajadores, halló que dicho clima era poco satisfactorio pues fue categorizado con 3.3 según el instrumento de la Organización Panamericana de la Salud.

### **Antecedentes nacionales**

En el caso de, Condor (2022), relacionó el compromiso organizacional y el desempeño laboral, aplicando un estudio correlacional, donde analizó a 20 trabajadores de un hospital público de Lima. Encontró que el 60% del personal se posiciona en nivel moderado de compromiso organizacional mientras que el 52% tiene nivel moderado de desempeño laboral. Concluyó que ambas variables se relacionaron de manera significativa y directa.

Pérez (2022), relacionó el clima organizacional y desempeño laboral, aplicando un estudio correlacional y transversal donde participaron 55 trabajadores de un centro de salud en Chiclayo, sus resultados demostraron que el 54% del personal considerada un clima organizacional medio, mientras que el 54% del personal considerada un desempeño laboral bajo. Concluyó que existió relación entre las variables ( $p=0.000$ ).

Mientras que, en Lima, Silva (2021), relacionó la condición de trabajo y el desempeño laboral en personal de enfermería, para lo cual aplicó una metodología correlacional de corte transversal, donde analizó a 32 trabajadores. Encontró que la condición laboral de los trabajadores estaba en nivel moderado (66%), al igual que el desempeño laboral (69%) y sus dimensiones (desempeño en la tarea (59%), desempeño en el contexto (62%), comportamientos contraproducentes (59%)). Concluyó que el desempeño laboral y la condición de trabajo se relacionaron de manera significativa.

Pero, Susanibar (2021), al establecer la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, mediante un estudio básico y correlacional, donde participaron 47 trabajadores de salud, encontró que el clima organizacional fue considerado como regular (40.4%), mientras que el desempeño laboral era bajo (42.6%), luego halló que el 27.7% de los trabajadores que percibían un clima organizacional adecuado, tenían un desempeño laboral alto. Concluyendo que existió relación entre ambas ( $p=0.000$ ).

Diaz (2021), en Trujillo realizó un estudio correlacional de corte transversal, donde participaron 37 trabajadores del Centro Especializado de Salud Mental. Encontró que el clima organizacional era catalogado como alto (70.3%), al igual que el desempeño laboral (62.2%), y que el 56.8% de los trabajadores tenían un desempeño laboral alto y consideraban un clima organizacional alto. Concluyó que existió relación significativa entre ambas variables ( $p=0.000$ ).

En Lima, Suarez (2021), luego de relacionar el clima organizacional y desempeño laboral, y realizando un estudio transversal en personal de un hospital

COVID, identificó que el clima organizacional fue considerado como por mejorar en el 53.3% de los trabajadores, y el desempeño laboral estuvo en un nivel alto en el 51.1% de la población, Concluyó que existió relación significativa y alta entre la clima organizacional y el desempeño laboral.

Quintana y Tarqui (2020) en Perú, publicaron un estudio para describir el desempeño laboral del grupo profesional de enfermería, para lo cual elaboraron un estudio transversal donde participaron 208 enfermeras. Encontraron que el 75.5% tenían desempeño laboral suficiente y el 24.5% insuficiente, además hallaron diferencias significativas entre el desempeño suficiente con el tiempo de servicio de 6 años a más ( $p=0.02$ ) y realización de especialidad ( $p=0.01$ ), así como el desempeño insuficiente con no ser docente universitario ( $p=0.02$ ), no ser capacitado por la institución empleadora ( $p=0.03$ ), presión laboral por jefatura ( $p=0.02$ ) y ausencia de facilidad de horarios ( $p=0.02$ ). Concluyeron que los profesionales de enfermería tuvieron desempeño suficiente.

Pero, Matta y Rojas (2020), relacionaron el clima organizacional con el síndrome de burnout, para lo cual realizaron un estudio correlacional aplicado en 52 trabajadores de un centro de salud en Huancayo, identificaron que el clima organizacional era considerado como alto en el 48.1% de los trabajadores, y el síndrome de burnout estaba presente en el 80.8% de los trabajadores. Concluyeron que el clima organizacional se relacionaba de manera inversa con el síndrome de burnout.

Guillen y Gutiérrez (2020), relacionaron el clima organizacional con el estrés laboral, para ello aplicaron una metodología aplicada y de corte transversal, donde participaron 135 profesionales. Encontrando que el clima organizacional era percibido de manera favorable por el 47.1% de los trabajadores, mientras que en el 92.6% el nivel de estrés era bajo. Concluyeron que el clima organizacional se relacionó con el estrés laboral.

Posteriormente, Urpeque (2020), en Chiclayo, donde determinó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, por lo cual su estudio fue de tipo correlacional, con 7 servidores públicos. Sus resultados determinaron que el clima organizacional era bueno (71.4%), mientras que el desempeño laboral regular (71.4%). Concluye que no existe correlación.

Aguilar (2020), en Huaraz, relacionó el clima organizacional con el desempeño laboral, realizó un análisis transversal en 45 profesionales asistenciales. Los resultados demostraron que el 31.1% de los profesionales manifestaban que algunas veces existía buen clima laboral, mientras que el 46.7% de los profesionales manifestaban que el desempeño laboral siempre era bueno, luego el 13.3% de los profesionales que manifestaban que muy pocas veces había un buen clima organizacional a su vez tenían siempre un buen desempeño laboral. Ambas variables se relacionaban ( $p=0.031$ ).

En el estudio de, Chanduvi (2020), al relacionar el clima organizacional con el desempeño laboral en trabajadores de un establecimiento de salud, realizó una investigación correlacional, analizando a 46 trabajadores. Encontró que ambas se encontraban en nivel medio (46% y 82.6%). Concluye inexistencia de relación entre ambas variables.

Fernández et al. (2019), con la finalidad de determinar el clima organizacional y la satisfacción en usuarios del “Instituto Nacional Salud del Niño”, y tras realizar un estudio transversal donde participaron 125 usuarios internos, encontraron que el clima organizacional era percibido como por mejorar, al igual que cada una de sus dimensiones. Concluyeron que la calificación del clima organizacional fue por mejorar en más de la mitad de los usuarios internos evaluados.

En el caso de, Blanco y Ore (2019), tras relacionar el clima organizacional con la satisfacción del usuario interno en el Hospital Jorge Voto Bernales, mediante una metodología transversal y cuantitativo, donde participaron 78 profesionales médicos, encontraron que el clima organizacional era percibido de manera positiva y moderada por el 61.39%, mientras que la dimensión trabajo en equipo fue encontrada como

moderado (24.41%), cohesión como alta (26.19%) y compromiso como bajo (10.79%), mientras que la satisfacción fue moderadamente insatisfecha (44.04%). Concluyeron que hubo relación positiva y lineal entre las variables.

Rojas (2019), en Pasco, al determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, realizó un estudio correlacional, el cual fue aplicado en 234 trabajadores, identificó que predominaba el clima organizacional por mejorar y el desempeño laboral promedio (83.3% y 49.1%, respectivamente), hallando posteriormente mediante el análisis estadístico la existe de correlación entre las variables ( $p \leq 0.000$ ).

Así mismo, Palacios (2019), al relacionar clima organizacional y desempeño laboral en personal administrativo de distros de salud pública en Ecuador, tras aplicar un estudio correlacional y al encuesta a 312 trabajadores, demostró que el 42.4% de los trabajadores piensan que valoran poco su desempeño laboral, y el 50% de los trabajadores consideran un regular clima organizacional. Concluye que existió relación significativa y directa ( $p < 0.00$ ).

Además, Jlanoca (2019), al plantear el mismo objetivo, realizando un estudio transversal y evaluando a 73 trabajadores de un centro de salud ubicado en Tacna, encontró dentro de sus resultados que el clima organizacional y el desempeño laboral eran catalogados por el 53.4% y 57.5% como regular, respectivamente, demostrándose mediante el análisis estadístico bivariado que el desempeño laboral se ve influenciada por el clima organizacional ( $p = 0.000$ ). Concluyó que ambas variables se relacionaban entre sí.

Pero, Oyague (2018), determinó la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral, por lo que realizaron un estudio hipotético deductivo y correlacional, donde al analizar a 20 trabajadores de un centro de salud limeño, identificó que la motivación fue alta (60.34%), mientras que el desempeño laboral era satisfactorio (53.45%), al igual que su dimensión, niveles de eficacia (51.72%), pero

la dimensión nivel de eficiencia estaba en proceso (55.17%). Concluye que la ML y el desempeño laboral se relacionaban de manera positiva.

Delgado (2018), quien, determinó las competencias gerenciales y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud en Trujillo, aplicó un estudio transversal, donde participaron 50 servidores públicos. Encontró que las competencias gerenciales fueron catalogadas como regulares (48%) mientras que el desempeño laboral como deficiente (50%), posteriormente al realizar el cruce de información identificó que el 32% de los trabajadores indicaban regulares competencias gerenciales y deficiente desempeño laboral.

Hanco (2018), relacionó gestión por competencias y el desempeño laboral en personal de enfermería, aplicó un diseño correlacional y no experimental, donde participaron 23 profesionales en enfermería. Encontró que el 69.9% de los profesionales de enfermería presentaban deficiente nivel de gestión por competencias, mientras que el 47.8% presentaban un deficiente desempeño laboral, al realizar el cruce de la información encontró que el 47.8% de los enfermeros presentaban deficiente gestión por competencias y desempeño laboral.

Huaranca (2018), tras relacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral, para lo cual realizó un estudio descriptivo y correlacional donde analizó a 50 trabajadores. Identificó que el clima organizacional fue considerado como medianamente favorable (53.3%), mientras que la satisfacción laboral fue regular.

En Lima, Bendezú y Rojas (2018), tras relacionar las mismas variables y al aplicar un estudio correlacional, evaluando a 59 trabajadores, encontró que el clima organizacional y desempeño laboral estaban en niveles bajos (44.07% y 45.76%, respectivamente), y que el 40.68% de los trabajadores consideraban tanto el clima organizacional como el desempeño laboral bajo. Concluyó que existió relación entre las variables ( $p=0.004$ ).

Puma (2017), determinó la relación entre el estrés y el desempeño laboral, para lo cual realizó un estudio básico y correlacional, donde analizó a 108 trabajadores de un centro materno. Encontró que el 49.1% de los trabajadores tenían niveles bajos de estrés, mientras que el 69.4% tenían alto nivel de desempeño laboral, al realizar el cruce de información encontró que el 42.6% de los trabajadores tenían niveles bajo de estrés, pero desempeño laboral alto. Concluyó que el estrés y el desempeño laboral se asociaban de manera inversa y significativa.

En Trujillo, Linares (2017), determinó una posible relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral en un centro de salud, ejecutaron un estudio correlacional donde participaron 48 trabajadores de dicha institución, encontrando que la motivación laboral era buena (64.6%), al igual que el desempeño laboral (68.8%), y cada una de las dimensiones de esta última variable (competencias del individuo (64.6%), competencias para el puesto (62.5%)), al realizar el cruce de la información se encontró que el 62.5% de los trabajadores tenían buena motivación laboral y buen desempeño laboral. Concluyó que ambas variables se relacionaron de manera significativa.

En el caso de, Paredes (2017), realizó su estudio con la finalidad de determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral, por lo que aplicó una metodología hipotética deductiva, básica y correlacional, donde analizó a 91 trabajadores. Encontró que el 53.8% de los trabajadores tenían regular motivación laboral, mientras que el 70.3% tenían alto desempeño laboral, al igual que cada una de sus dimensiones (calidad de trabajo (70.3%), iniciativa (53.8%), relaciones humanas (98.9%) y logro de metas (61.5%)). Concluyó que la motivación laboral se relacionaba con el desempeño laboral de manera significativa.

Pero, Valentín (2017), quien determinó la influencia del talento humano en el desempeño laboral en personal sanitario, por lo que realizó un estudio no experimental y transversal, donde participaron 278 profesionales. Encontró que la gestión humana fue considerada como regular (65.2%), así como el desempeño laboral (69.6%), luego al realizar el cruce de información, identificó que el 49.69% consideraron la gestión

del talento humano como regular, así como el desempeño laboral. Concluyó que existe correlación entre variables.

### **Fundamentación científica**

De esta manera, para un mayor entendimiento del estudio, es necesario profundizar en la conceptualización de las variables, realizando así la fundamentación científica, iniciando por el clima organizacional, la cual se puede definir como las percepciones que tiene el recurso humano del entorno estructural y procesal de su entorno laboral, la cual influye en su comportamiento diario dentro de sus actividades de trabajo (Salguero y García, 2017, p.2).

Por otro lado, Forehand y Von Gilmer, definieron al clima organizacional como los rasgos propios de la organización, cuyas características influían de manera positiva o negativa, en base a la actitud del personal, cuyo estudio se basa en el bienestar del empleado, debido que actualmente existe necesidad de brindar soluciones a su favor. Mientras que Taguiri, manifestó que el clima organizacional estaba basado en la calidad del ambiente interno, la cual era percibida por el trabajador e incluso por el cliente, por tal motivo dicho clima era el conjunto de diversos factores, cuyos resultados se verían en la exposición de opiniones, juicios, expectativas, entre otros (Jiménez y Jiménez, 2016, p.28).

En el caso de Rousseau, definió cuatro tipos de clima organizacional, el psicológico, colectivo, agregado y organizacional, posteriormente describe un clima prohibitivo, ello por las limitantes de las organizaciones impuestas a los trabajadores, generando así ambientes poco saludables. Asimismo, Chiavenato, manifestó que el clima organizacional era parte del ambiente organizacional (Portillo, Morales y Ibarvo, 2016, p.5), y posteriormente añadió que dicho clima influía en el comportamiento del trabajador (Zambrano et al., 2017, p.165).

En el clima organizacional se pueden identificar diferentes tipos, iniciando por el funcional (estructural-positivo), donde se encuentran las cuestiones relacionadas con la dimensión estructural de la organización y conducen a un clima positivo, como liderazgo solidario y reglas y procedimientos transparentes, entre otras; seguido por la disfuncional (estructural-negativo), es decir los problemas relacionados con la dimensión estructural de la organización y generan un clima negativo, como falta de apoyo por la gerencia, metas organizacionales, entre otros; el tipo amigable (interactivo-positivo), relacionada con la dimensión Proactiva de la organización y que conducen a un clima positivo, como: interacciones y comunicaciones amistosas en la organización, relaciones de los miembros basados en la confianza (Hassanpour et al., 2019, pp. 27-28).

Otro tipo es el antagonista (interactivo-negativo), donde se mencionan las cuestiones asociadas con la dimensión proactiva de la organización y desencadenan un clima negativo en la organización; la trascendental (perceptivo-positivo), el cual abarca a las cuestiones que se relacionan con la dimensión perceptiva de la organización y conducen a un clima positivo en la organización, como: confianza de la organización hacia las personas, además, de motivación y compromiso con la organización y finalmente la no trascendental (perceptivo-negativo), donde se encuentra incluida los aspectos que se relacionan con la dimensión perceptiva de la organización y conducen a un clima negativo en la organización (Hassanpour et al., 2019, p.29).

Las características del clima organizacional son los aspectos que relacionan el ambiente de la organización en el que se desarrollan los trabajadores, como, por ejemplo, afecta la identificación y compromiso de los trabajadores de la organización; tiene impacto en comportamiento del usuario interno y es afectado por planes de gestión y dirección. Además, los beneficios de la medición del clima organizacional son, definir acciones de mejoría; conocer elementos de satisfacción e insatisfacción de los trabajadores de la organización; descubrir las debilidades y fortalezas de la

organización; desarrollo de competencias de comunicación entre los trabajadores y desarrollo de la participación entre los trabajadores (Ministerio de Salud del Perú [MINSA], 2019, pp.6-8).

Asimismo, se menciona que las dimensiones del clima organizacional son características que se miden en una organización, influyendo en aspecto comportamental de los colaboradores. Para ello se evalúan a través de las siguientes dimensiones: Comunicación, se refiere a la interacción entre los trabajadores. Confort: son los esfuerzos que hacen las autoridades para establecer un ambiente agradable y sano. Conflicto y cooperación: es la colaboración y la manera en cómo ejercen sus actividades los trabajadores. Estructura: se refiere a cómo los trabajadores de una organización perciben las reglas, limitaciones, procedimiento y trámites. Innovación: se refiere a las nuevas experiencias o cambios que la organización desee realizar. Liderazgo: se refiere a la influencia del jefe hacia sus trabajadores para logro de metas. Identidad: es la sensación de pertenencia de los trabajadores en una organización. Motivación: son condiciones que hace que los trabajadores laboren intensamente dentro de su organización. Remuneración: abono que realiza la organización a empleados. Recompensa: se refiere al premio que realiza la organización, incentivando la mejoría del trabajo de parte de los empleados. Toma de decisiones: incluye la previa evaluación de información para luego decidir internamente en la organización (MINSA, 2019, pp- 16-18).

Así mismo, es relevante profundizar sobre el desempeño laboral, el cual es definido como las conductas que los trabajadores realizan durante su actividad laboral, sin embargo, esta descripción es bastante vaga, por ello comúnmente dicho el desempeño se refiere a qué tan bien se desempeña una persona en su trabajo (Tong, 2018, pp.1-2), ello a través del establecimiento de aspectos tangibles e intangibles que son evaluadas mediante la efectividad de los colaboradores durante sus actividades laborales en un momento determinado (Guartán et al., 2019, p.16).

Para los empleados es esencialmente el resultado de una serie de comportamientos, por lo que las diversas tareas realizadas contribuirían con el desempeño laboral en general (Tong, 2018, p.2), mientras que, desde el punto de vista del empleador, forma parte de determinantes para poder lograr los propósitos de la empresa, para mejorar la atención y servicio brindado al usuario externo (Agui, 2020, p.1).

Las dimensiones del desempeño laboral deben comenzar con alguna noción de comportamiento valorada positiva o negativamente por la organización (Tong, 2018, p.2). Palmer (2019), mencionó tres categorías o dimensiones, las cuales son, el rendimiento en la tarea, necesaria para la valoración del desempeño laboral, pues este se centra en las tareas, capacidad técnica desenvolvimiento, competencia laboral del trabajador, entre otros; rendimiento en el contexto, hace referencia a como el trabajador se desenvuelve dentro de la organización, en actividades no especificadas en lo laboral, lo cual es relevante para la mantención del medio interpersonal y psicológico que son necesarios; y comportamientos contraproducentes, donde se analizan los aspectos negativos relacionados con el entorno laboral, así como el accionar de los propios trabajadores (p.16).

Según Díaz, Gutiérrez y Amancio (2017), mencionaron la existencia de influenciadores en el desempeño laboral del enfermero; tales como, recursos materiales insuficientes, administración defectuosa, desproporción entre la oferta y la demanda, infraestructura sanitaria deficiente y factores económicos, sociales y personales (p.1974).

También informaron que las dimensiones del desempeño laboral abarcan comportamientos positivos y negativos. Las dimensiones son, planificación: está dirigida a calificar la ejecución de un trabajo, además del personal responsable, para racionar los recursos; responsabilidad: valora el compromiso para cumplir las funciones; iniciativa: actuación laboral, y resolución de problemas; oportunidad, cumplimiento de tiempo establecido; calidad del trabajo: aciertos y desaciertos del

trabajo; confiabilidad y discreción: enfocado en el uso adecuado de la información, relaciones interpersonales: enfocado en la adaptación del personal con el trabajo; comprimiendo normas (pp. 1975-1976).

Según Portada (2018); la evaluación de comportamientos es un instrumento para comprobación del cumplimiento de los objetivos individuales de cada trabajador de la organización, midiendo el rendimiento y resultados. Por otra parte, Leyva, De Miguel y Pérez, (2017), menciona que la evaluación del desempeño laboral se realiza según características de empresa, realizando evaluación basada en resultados y cómo afecta el cumplir las estrategias de la institución. Mientras que Villar (2018), menciona que el “key performance indicator (KPI)”, o indicador clave, es un método de evaluación el desempeño laboral ya que mide actividades y costos, es sencillo para diagnosticar fuerza laboral.

Por su parte, Matabanchoy et al (2019), manifiestan que existen técnicas de evaluación como “observación directa”, registrar información para análisis; evaluar a empleados por parámetros, mediante tres tipos de escala, “continua, semicontinua y discontinua”; “el método de selección forzada” y el “método de la lista de verificación” (p.182).

## **2. Justificación de la investigación**

De manera específica en el Perú, los trabajadores de salud se enfrentan a una multitud de problemas de alto riesgo de exposición a la infección ocupacional, falta de equipos de protección personal, agotamiento excesivo e incremento en la carga laboral, que afecta el clima organizacional, y que podría tener impacto en su desempeño laboral, sin embargo, existe escases de investigaciones sobre el tema (Barbaggelata y Escobar, 2019, p.17).

Es relevante conocer la evaluación del desempeño laboral, lo cual, según Jara, Asmat, Alberca (2018), se basan en el saber ser, hacer y conocer, las acciones propias de la profesión, dentro del contexto y situación actual (p.746).

Es así que, este estudio se justifica de manera teórica, puesto que genera diversidad de aportes a los profesionales de la salud del entorno local, así como a la comunidad científica, una base para la ampliación de la evidencia nacional al respecto.

Asimismo, de manera práctica, los resultados obtenidos serán novedosos, pues llenarán el vacío en la investigación sobre la posible relación entre variables, en el contexto del COVID-19, hecho que no ha sido analizado con anterioridad. Además, aborda la brecha en la literatura con respecto al impacto del clima organizacional entre el personal de salud, con el cual la institución tomará medidas para evitar la suspensión de intervenciones por un deficiente desempeño laboral, trayendo consigo beneficios a la institución como al personal, tanto monetario como social, ya que la satisfacción del usuario será mayor, evidenciándose con la reducción de inconformidades y con su mayor afluencia.

De manera científica y metodología, la presente constituye un antecedente actual sobre el tema, que sirve de modelo para futuras investigaciones bajo la línea investigativa, en los cuales puedan aplicar la misma metodología de estudio, así como el instrumento, puesto que los estudios son insuficientes para generalizar resultados y poder realizar una correcta contrastación de información.

### **3. Problema**

Se formula la siguiente interrogante investigativa: ¿Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19, Lima 2021?

### **4. Conceptuación y operacionalización de las variables**

#### **Definición conceptual clima organizacional**

Percepciones que tiene el recurso humano del entorno estructural y procesal de su entorno laboral, la cual influye en su comportamiento diario dentro de sus actividades de trabajo (Salguero y García, 2017, p.2)

### **Definición operacional clima organizacional**

Constructo evaluado con el cuestionario de clima organizacional relacionado al Covid-19 de Ortiz et al. (2020).

### **Definición conceptual desempeño laboral**

Conductas que los trabajadores realizan durante su actividad laboral (Tong, 2018, p.1)

### **Definición operacional desempeño laboral**

Constructo evaluado con la escala de desempeño laboral de Koopmans et al. también conocida como Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ).

## **5. Hipótesis**

H0: No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021.

H1: Si existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021.

## **6. Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021.

### **Objetivos Específicos**

Relacionar la cohesión y la gestión de conflictos y el desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021.

Precisar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021.

Establecer la relación entre la comunicación y el desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021.

Identificar la relación entre los recursos institucionales y el desempeño laboral.

Hallar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021.

## **Metodología**

### **1. Tipo y Diseño de la investigación**

#### **Tipo de investigación**

Observacional, porque solo fueron caracterizadas las variables en su propio entorno (Hernández y Mendoza. 2018).

#### **Según su finalidad**

Por su finalidad fue aplicada, porque se propuso dar solución al problema planteado (Hernández y Mendoza. 2018).

#### **Según su alcance**

Por su alcance fue descriptivo correlacional, porque se buscó relacionar las variables en estudio, de corte transversal, pues los datos a recolectar representan esencialmente un momento del tiempo (Hernández y Mendoza. 2018).

#### **Diseño de Investigación**

No experimental, porque se realizó sin manipular de manera deliberada las variables en estudio (Hernández y Mendoza. 2018).



Donde:

O1= clima organizacional

O2= desempeño laboral

R= relación

M= muestra

## **2. Población y Muestra**

### **Población**

Conformada por todo el personal de salud médicos anestesiólogos, enfermeras, técnicos de enfermería, auxiliar (34) de la Unidad posanestésica COVID-19 del “Hospital PNP Luis N Sáenz” entre octubre - diciembre 2021. Estuvo dividida de la siguiente manera: profesional médico anestesiólogo (n= 14, 41.18%), profesional de enfermería (n= 10, 29.41%) y personal técnico de enfermería (n= 10, 29.41%), dando un total de 34 trabajadores de salud.

### **Criterios de inclusión**

- Personal de salud de sexo masculino o femenino
- Personal de salud del Hospital PNP Luis N. Sáenz
- Personal de salud que lleve más de 3 meses laborando en la Unidad Posanestésica COVID-19

### **Criterios de exclusión**

- Personal en licencia por enfermedad, maternidad o vacaciones
- Personal que no acepte participar en el estudio
- Que no firme el Consentimiento Informado.

### **Muestra**

La población fue de fácil acceso, por ello se consideró la totalidad del personal de salud de la unidad posanestésica COVID-19 del Hospital PNP Luis N. Sáenz, cifra que asciende a 34, aplicando un muestreo no probabilístico censal, debido a que se tomó en cuenta todas las unidades de estudio.

## **3. Técnicas e instrumentos de investigación**

### **Técnicas**

La encuesta, porque se tuvo contacto con el personal de la Unidad de Cuidados Posanestésicos.

### **Instrumentos**

El instrumento por utilizar fue un cuestionario, el cual fue creado por el investigador conformado por: I) Datos generales, incluyendo la edad, sexo, grado de instrucción, II) Datos laborales, donde se presentaron las variables categoría ocupacional, condición laboral, tiempo trabajado en la institución y tiempo en el puesto actual, III) Clima organizacional, el cual será evaluado con el cuestionario de clima organizacional relacionado al COVID-19 de Ortiz et al. (2020), el cual puede ubicarse disponible en Pubmed, es auto aplicable, cuya duración máxima es de 10 minutos, ya que evalúa al clima organizacional mediante 20 preguntas distribuidas en las dimensiones: Cohesión y gestión de conflictos, liderazgo, comunicación, recursos institucionales, capacitación.

La clasificación del puntaje global y por dimensión queda determinado de la siguiente manera:

Puntaje general:

Bajo (0-19),

Medio (20-30) y

Alto (31-40).

Las preguntas e instrumentos se encuentran debidamente validado, con resultados aceptables (Ortiz et al., 2020).

Y IV) Desempeño laboral, el cual fue evaluado con la “Escala Rendimiento Laboral Individual de Koopmans et al”., 2013, mencionada por Palmer (2019), el cual es auto aplicable, con duración máxima de 10 minutos, debido a que comprende de 18 ítems divididos en 3 dimensiones. Cada ítem es medido en escala Likert del 1 al 5; el puntaje se invierte si el ítem presenta enunciado negativo. Los puntajes a considerar serán los siguientes: Puntaje global, bajo (18-38), regular (37-54), alto (55-72) y muy alto (73-90), mientras que para las dimensiones Rendimiento de tareas y

Comportamiento de trabajo contraproducente los puntajes serán, bajo (5-10), regular (11-15), alto (16-20), muy alto (21-25) y para la dimensión Rendimiento contextual los puntajes serán bajo (8-16), regular (17-24), alto (25-32) y muy alto (33-40). El cuestionario ha sido validado en diversos países (Ramos et al., 2019), asimismo, estudios a nivel nacional han reportado un Alfa de Cronbach de 0.914, estableciendo que este instrumento es confiable (Alarcon, 2019).

#### **4. Procesamiento y análisis de información**

Para realizar el procesamiento y el análisis de información, se utilizó el programa SPSS 25, además del Rho de Spearman, con significancia del 5%, donde la relación es escasa o nula cuando el rango es 0.00 a 0.25, débil cuando el rango es 0.25 a 0.50, moderada y fuerte 0.51 a 0.75 y fuerte y perfecta 0.76 a 1.00 (Martínez et al., 2009). Y finalmente los resultados se presentaron en tablas y gráficos.

## Resultados

**Tabla 1**

*Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021*

Clima Organizacional	Desempeño Laboral								Total	p*	Rho
	Bajo		Regular		Alto		Muy Alto				
	N	%	N	%	N	%	N	%	N		
Bajo	0	0.0	0	0.0	5	14.7	0	0.0	5	14.7	
Medio	0	0.0	0	0.0	4	11.8	9	26.5	13	38.2	
Alto	0	0.0	0	0.0	4	11.8	12	35.3	16	47.1	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>13</b>	<b>38.2</b>	<b>21</b>	<b>61.8</b>	<b>34</b>	<b>100.0</b>	

\*Prueba de correlación Rho de Spearman

Fuente: Elaboración propia

La tabla 1 muestra la existencia de relación significativa débil entre el clima organizacional y el desempeño laboral ( $p=0.021$ ;  $Rho=0.394$ ). Además, el 35.3% de profesionales de la salud tuvieron muy alto desempeño laboral y alto clima organizacional, mientras que el 14.7% de profesionales tuvieron alto desempeño laboral y bajo clima organizacional.

**Tabla 2**

*Cohesión y gestión de conflictos y desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021*

Cohesión y Gestión de conflictos	Desempeño Laboral								Total		p*	Rho
	Bajo		Regular		Alto		Muy Alto		N	%		
	N	%	N	%	N	%	N	%				
Bajo	0	0.0	0	0.0	5	14.7	4	11.8	9	26.5	0.363	0.161
Medio	0	0.0	0	0.0	4	11.8	9	26.5	13	38.2		
Alto	0	0.0	0	0.0	4	11.8	8	23.5	12	35.3		
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>13</b>	<b>38.2</b>	<b>21</b>	<b>61.8</b>	<b>34</b>	<b>100.0</b>		

\*Prueba de correlación Rho de Spearman

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2 muestra que no existió relación significativa entre la cohesión y gestión de conflictos y desempeño laboral ( $p=0.363$ ;  $Rho=0.161$ ). El 23.5% de profesionales de la salud tuvieron muy alto desempeño laboral y alta cohesión y gestión de conflicto, asimismo el 14.7% de profesionales tuvieron alto desempeño laboral y un nivel bajo de cohesión y gestión de conflicto.

**Tabla 3**

*Liderazgo y desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021*

Liderazgo	Desempeño Laboral								Total	p*	Rho	
	Bajo		Regular		Alto		Muy Alto					
	N	%	N	%	N	%	N	%	N			%
Bajo	0	0.0	0	0.0	2	5.9	7	20.6	9	26.5	0.230	-0.212
Medio	0	0.0	0	0.0	6	17.6	9	26.5	15	44.1		
Alto	0	0.0	0	0.0	5	14.7	5	14.7	10	29.4		
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>13</b>	<b>38.2</b>	<b>21</b>	<b>61.8</b>	<b>34</b>	<b>100.0</b>		

\*Prueba de correlación Rho de Spearman

Fuente: Elaboración propia

La tabla 3 muestra que no existió relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral ( $p=0.230$ ;  $Rho=-0.212$ ). El 14.7% de profesionales de la salud tuvieron muy alto desempeño laboral y alto liderazgo, asimismo el 5.9% de profesionales tuvieron alto desempeño laboral y bajo nivel de liderazgo.

**Tabla 4***Comunicación y desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19.**Lima 2021*

Comunicación	Desempeño Laboral								Total		p*	Rho
	Bajo		Regular		Alto		Muy Alto		N	%		
	N	%	N	%	N	%	N	%				
Bajo	0	0.0	0	0.0	5	14.7	1	2.9	6	17.6	0.363	0.161
Medio	0	0.0	0	0.0	3	8.8	13	38.2	16	47.1		
Alto	0	0.0	0	0.0	5	14.7	7	20.6	12	35.3		
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>13</b>	<b>38.2</b>	<b>21</b>	<b>61.8</b>	<b>34</b>	<b>100.0</b>		

\*Prueba de correlación Rho de Spearman

Fuente: Elaboración propia

La tabla 4 muestra que no existió relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral ( $p=0.363$ ;  $Rho=0.161$ ). El 20.6% de profesionales de la salud tuvieron muy alto desempeño laboral y alta comunicación, asimismo el 14.7% de profesionales tuvieron alto desempeño laboral y un nivel bajo de comunicación.

**Tabla 5**

*Recursos institucionales y desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021*

Recursos institucionales	Desempeño Laboral								Total		p*	Rho
	Bajo		Regular		Alto		Muy Alto		N	%		
	N	%	N	%	N	%	N	%				
Bajo	0	0.0	0	0.0	3	8.8	2	5.9	5	14.7	0.502	0.119
Medio	0	0.0	0	0.0	3	8.8	6	17.6	9	26.5		
Alto	0	0.0	0	0.0	7	20.6	13	38.2	20	58.8		
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>13</b>	<b>38.2</b>	<b>21</b>	<b>61.8</b>	<b>34</b>	<b>100.0</b>		

\*Prueba de correlación Rho de Spearman

Fuente: Elaboración propia

La tabla 5 muestra que no existió relación significativa entre los recursos institucionales y el desempeño laboral ( $p=0.502$ ;  $Rho=0.119$ ). El 38.2% de profesionales de la salud tuvieron muy alto desempeño laboral y altos recursos institucionales, asimismo el 8.8% de profesionales tuvieron alto desempeño laboral y nivel bajo de recursos institucionales.

**Tabla 6***Capacitación y desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19.**Lima 2021*

Capacitación	Desempeño Laboral								Total		p*	Rho
	Bajo		Regular		Alto		Muy Alto		N	%		
	N	%	N	%	N	%	N	%				
Bajo	0	0.0	0	0.0	3	8.8	0	0.0	3	8.8	0.088	0.297
Medio	0	0.0	0	0.0	1	2.9	2	5.9	3	8.8		
Alto	0	0.0	0	0.0	9	26.5	19	55.9	28	82.4		
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>13</b>	<b>38.2</b>	<b>21</b>	<b>61.8</b>	<b>34</b>	<b>100.0</b>		

\*Prueba de correlación Rho de Spearman

Fuente: Elaboración propia

La tabla 6 muestra que no existió relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral ( $p=0.088$ ;  $Rho=0.297$ ). El 55.9% de profesionales de la salud tuvieron muy alto desempeño laboral y alta capacitación, asimismo el 8.8% de profesionales tuvieron alto desempeño laboral y nivel bajo de capacitación.

## **Análisis y discusión**

En este estudio participaron las 34 personas que conforman el personal de salud, cuya edad promedio fue de 40.9 años, predominando el sexo femenino (82.4%), médicos anesthesiólogos (41.2%), nombrados (76.5%) y tiempo laboral en la unidad de recuperación posanestésica de 5 años a más (70.6%). En la mayoría de los estudios identificados y relacionados con el tema, se ha podido hallar que la población analizada principalmente ha sido en personal sanitario, tal como en el estudio de Alonazi (2020), quien analizó a profesionales de enfermería que laboraban en hospitales de Arabia Saudita durante la pandemia, donde participaron principalmente las enfermeras (258 profesionales), o el de Lai, Tang y Lu (2020), quienes analizaron a enfermeros que trabajaban en dos instituciones sanitarias de Taiwán, donde participaron principalmente mujeres (98.9%), la edad de los profesionales fue de 31.43 años, que llevaban laborando 8.32 años. Estos hallazgos solo demuestran que los profesionales del sexo femenino son quienes principalmente están dispuestas a participar en los estudios de investigación.

Al analizar las variables de estudio, se pudo identificar que el clima organizacional por lo general fue considerado como alto por la mayoría del personal (47.1%) y al analizar cada una de sus dimensiones se halló que recursos institucionales y capacitación también fueron considerados en niveles altos por la mayoría del personal (58.8% y 82.4%, respectivamente), pero liderazgo, cohesión y gestión de conflictos y comunicación fueron considerados principalmente en niveles medio (44.1%, 38.2% y 47.1%, respectivamente). Resultados similares fueron identificados en el estudio elaborado por Urpeque (2020), quien al analizar al personal de la dirección de un hospital de Chiclayo encontró que el clima organizacional era considerado como bueno (71.4%) de manera general. Mientras que Araya (2019), realizó mayores especificaciones, ya que tras evaluar a funcionarios sanitarios chilenos, identificó que estos percibían un alto clima organizacional, especialmente para las funcionarias mujeres, así como aquellos que tenían entre 26 a 36 años de edad, con antigüedad laboral de 10 a 14 años en su puesto actual y con antigüedad laboral en la organización de más de 30 años.

En el caso de, De Los Ángeles (2017), encontró resultados opuestos al estudiar a personal de enfermería que laboraba en un hospital militar de Nicaragua, identificando que de manera general el clima organizacional era considerado como medio o poco satisfactorio, y al disgregarlo en cada una de sus dimensiones, halló que el liderazgo era la dimensión de mayor puntaje debido a la eficiente dirección dentro de dicho departamento. Resultados similares, se identificó el estudio de Sánchez (2020), quien analizó a personal sanitario de un hospital trujillano, en tiempo de COVID-19, encontrando que la mayoría de los profesionales percibían un clima organizacional por mejorar (80%), y al analizar cada una de sus dimensiones, halló que potencial humano y diseño organizacional eran percibidos por mejorar (66% y 92%, respectivamente), mientras que la dimensión cultura organizacional era percibido como saludable (56%).

De manera general estos resultados demuestran que el clima organizacional dentro de una institución sanitaria es de total relevancia, por lo cual es necesario mantenerlo en niveles adecuados o altos, dando prioridad tanto al liderazgo dentro de las áreas laborales, como al recurso humano, específicamente su capacitación y potencial; a ello hay que añadir que en la actualidad la pandemia por COVID-19 puede afectar el clima organizacional, debido al incremento de la demanda sanitaria poniendo en evidencia las debilidades del sistema sanitario.

Luego respecto al desempeño laboral, de manera global, el personal de la salud consideró que su desempeño era muy alto (61.8%), igual que la dimensión comportamiento de trabajo contraproducente (73.5%), mientras que las dimensiones rendimiento de tareas y rendimiento contextual fueron considerados en nivel alto (58.8% y 55.9%, respectivamente). Sobre esta variable, los estudios identificados, han obtenido resultados variables por ejemplo, Linares (2017), tras evaluar a 48 trabajadores sanitarios encontró que el desempeño laboral era buena en el 68.8% de los trabajadores, cuyo nivel alto también estaba considerado para cada una de sus dimensiones (competencias del individuo (64.6%), competencias para el puesto

(62.5%). Mientras que Oyague (2018), al evaluar a trabajadores de atención primaria, identificó que el desempeño laboral en más de la mitad de estos era satisfactorio (53.45%), al igual que su dimensión, niveles de eficacia (51.72%), pero la dimensión nivel de eficiencia estaba en proceso (55.17%).

Por otro lado, también se han identificado estudios con resultados totalmente opuestos, como en el caso de la investigación realizada por Urpeque (2020), quien identificó que los directivos de una institución sanitaria consideraban que el desempeño laboral era principalmente regular (71.4%), mientras que Abanto (2020) al analizar a personal de salud en un hospital de Trujillo en tiempos de COVID-19, encontró que el 67% de los profesionales evidenciaron un nivel medio de desempeño laboral, y posteriormente al analizar cada una de sus dimensiones halló que todos se encontraban en nivel medio (desempeño, rendimiento e idoneidad para el puesto 67%, 63% y 78%, respectivamente), y Del Rosario (2017), al analizar a personal de enfermería de una clínica limeña, encontró que el 50% del personal tenían niveles medio y bajo de desempeño laboral (respectivamente).

Sobre esta variable se puede manifestar que las poblaciones analizadas generan la disparidad de resultados, es decir, que la profesión sanitaria, podría influir en el desempeño laboral, debido a las funciones que cada profesional tiene dentro de una entidad sanitaria, así mismo, la pandemia COVID-19, también puede ser catalogada como un factor para influir en esta variable, pero para ello es necesario realizar investigaciones bajo esta línea de investigación para afirmar o negar dicha suposición.

Finalmente, al realizar el análisis inferencial, se halló la presencia de relación significativa directa entre las variables ( $p=0.021$ ,  $Rho=0.394$ ), ya que se identificó que, a mayor clima organizacional, mayor será el desempeño laboral. Y al relacionar cada una de las dimensiones del clima organizacional con el desempeño laboral, no se halló relación alguna, pero se pudo identificar que a mayor capacitación y recursos institucionales más alto será el desempeño laboral. Situación similar a lo hallado por

Rojas (2019), quien al realizar su investigación en trabajadores de una institución de salud en Pasco encontró que ambas variables de manera general se relacionaban ( $p=0.002$ ), al igual que cada una de las dimensiones del clima organizacional con el desempeño laboral (diseño organizacional ( $p=0.002$ ), cultura de la organización ( $p=0.004$ )) (p.194). Pero contradictorio con lo identificado por Chanduvi (2020), quien al analiza a 46 trabajadores de un establecimiento de salud encontró la inexistencia de relación entre las variables.

Además se han encontrado estudios donde además de evaluar la relación entre ambas variables han analizado el clima organizacional con las dimensiones del desempeño laboral, tal como lo realizó Suarez (2021), quien al evaluar a personal de salud de un hospital COVID, encontró que las variables de manera general se relacionaban de manera significativa y alta ( $p=0.000$ ), al igual que cada una de las dimensiones del desempeño laboral con el clima organizacional (ayuda a otros ( $p=0.000$ ), vinculación organizacional ( $p=0.000$ ), desempeño más allá del puesto ( $p=0.000$ )). Pero adicionalmente, Pérez (2022), demostró que las dimensiones del clima organizacional se asociaban con el desempeño laboral (liderazgo ( $p=0.004$ ), motivación ( $p=0.000$ ), reciprocidad ( $p=0.000$ )), así como el clima organizacional se asociaba con las dimensiones del desempeño laboral (reciprocidad ( $p=0.002$ ), trabajo en equipo ( $p=0.000$ ), reconocimiento del trabajo ( $p=0.000$ )).

Finalmente, como principal limitación identificada fue el reducido tamaño de muestra, pues si bien se logró hallar significancia entre las variables de estudio, de manera global, de manera específica con las dimensiones del clima organizacional no fue así, lo cual podría deberse a este motivo.

## **Conclusiones**

Primera: Existe relación significativa, débil y directa entre el Clima organizacional y el Desempeño laboral en el personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021. A mejor clima organizacional mayor desempeño laboral y a peor clima organizacional menor desempeño laboral.

Segunda: No existe relación entre la dimensión Cohesión y gestión de conflictos del Clima organizacional y el Desempeño laboral.

Tercera: No existe relación entre la dimensión Liderazgo del Clima organizacional y el Desempeño laboral.

Cuarta: No existe relación entre la dimensión Comunicación del Clima organizacional y el Desempeño laboral.

Quinta: No existe relación entre la dimensión Recursos institucionales del Clima organizacional y el Desempeño laboral.

Sexta: No existe relación entre la dimensión Capacitación del Clima organizacional y el Desempeño laboral.

## **Recomendaciones**

Primera: Al haber hallado relación entre las variables analizadas, es necesario que la jefatura de la Unidad de Recuperación Posanestésica COVID-19 diseñe y proponga estrategias que puedan mejorar el clima organizacional, ello con el propósito que el desempeño laboral del personal que trabaja en esta unidad sea óptima, en beneficio institucional y social, sobre todo en tiempos de pandemia por la COVID-19.

Segunda: Si bien se ha identificado ausencia de relación entre la cohesión y la gestión de conflictos con el desempeño laboral, es necesario que la jefatura de la Unidad de Recuperación Posanestésica COVID-19 brinde los espacios que sean necesarios para plantear y programar actividades dirigidas al recurso humano interno.

Tercera: Ante la ausencia de relación entre el liderazgo y el desempeño laboral, la jefatura de la Unidad de Recuperación Posanestésica COVID-19 debería de identificar las fortalezas y debilidades de sus propios líderes con el propósito de la mejora progresiva y de esta manera incrementar la productividad.

Cuarta: La comunicación del clima organizacional no se relacionó con el desempeño laboral, pero sería conveniente que la jefatura de la Unidad de Recuperación Posanestésica COVID-19 pueda crear espacios donde cada uno de los trabajadores puedan expresarse de manera libre y sin temor sobre temas relacionados a sus actividades laborales de esta manera el usuario interno se sentirá con la confianza de poder brindar su opinión sobre su trabajo.

Quinta: Los recursos institucionales y el desempeño laboral no se relacionaron, pero es necesario que la jefatura de la Unidad de Recuperación Posanestésica COVID-19 pueda brindar sus sugerencias a los directivos de la institución planteando la realización de reuniones periódicas para el diagnóstico de deficiencias o necesidades entre los trabajadores, así como la planificación equitativa de los roles de cada trabajador, con el propósito de mejorar la actividad laboral diaria de los profesionales.

Sexta: Finalmente, la jefatura de la Unidad de Recuperación Posanestésica COVID-19 debe presentar propuestas de programación de capacitaciones para el

fortalecimiento de las competencias de los colaboradores lo cual se verá reflejado en su actuar diario laboral.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por bendecirme en la vida y el conocimiento, por guiarme a lo largo de mi existencia; por ayudarme en momentos difíciles de mi debilidad.

Gracias a mis Padres por ser un ejemplo en forjarme los consejos, los valores y los principios que me han educado.

Agradezco a mis docentes de la Universidad San Pedro - Filial Huacho, por haberme compartido sus conocimientos a lo largo de mi formación académica, quienes me han encaminado con su paciencia y su rectitud como docente.

## Referencias bibliográficas

- Abanto, E. (2020). *Estrés laboral en el desempeño del personal de salud del Hospital de Trujillo durante el Estado de Emergencia, COVID-19*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Aguedelo, R., Peña, P., Hoyos, C., y Jiménez, M. (2020). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales (Colombia). *Arch Med (Manizales)*, 20(2), 397-409.
- Agui, A. (2020). Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huánuco, 2019. *Gace. Cient*, 6(4), 203-212.
- Aguilar, G. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal asistencial, Centro de Salud Palmira, Huaraz, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional "Santiago Antunez de Mayolo".
- Alarcon, I. (2019). *El ausentismo y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019*. (Tesis de pre-grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Alonazi, W. (2020). The impact of emotional intelligence on job performance during COVID-19 crisis: A cross-sectional analysis. *Psychology Research and Behavior Management*, 13, 749-757. DOI: 10.2147/PRBM.S263656.
- Araya, M. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacioal en fucionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Rev. Méd. Risaralda*, 25(2), 84-89.
- Barbaggelata, A., y Escobar, N. (2019). *Liderazgo transformacional de los profesionales de salud del servicio de gineco-obstetricia y su influencia en el clima organizacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue*. (Tesis de maestría). Universidad Privada Norbert Wiener, Lima.
- Bendezú, G., y Rojas, Y. (2018). *Clima organizacinoal y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión, Perù-2017*. (Tesis de maestría), Universidad Cèsar Vallejo, Lima.

- Blanco, D., y Ore, M. (2019). *Relación entre el clima organizacional del personal de salud y satisfacción del usuario en Hospital Jorge Voto Bernales - EsSalud 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Callao, Lima.
- Chanduvi, S. (2020). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Sechura 2019*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Condor, Y. (2022). *Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de salud en un hospital público de Lima, 2021*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- De Los Ángeles, G. (2017). *Clima organizacional del departamento de enfermería del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, marzo-abril 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Managua.
- Del Rosario, V. (2017). *Liderazgo transformacional y el desempeño laboral en enfermeras de hospitalización en Sanna clínica San Borja 2016*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- Delgado, R. (2018). *Competencias gerenciales y desempeño laboral de trabajadores del centro de salud I - 306 de octubre, Belén - 2018*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Díaz, C., Gutiérrez, H., y Amancio, A. (2017). Absenteeism and job performance in nursing professionals from critical areas. *Revista Cuidarte*, 9(1). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v9n1/2216-0973-cuid-9-1-1973.pdf>
- Díaz, L. (2021). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de salud del Centro Especializado de Salud Mental Chiclayo*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Fajardo, G., Almache, V., Olaya, H. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 1(1), 1-12
- Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., . . . Mamani, V. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en

- los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *An Fac med.*, 80(2), 188-192.
- Guartán, A., Torres, K., y Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*, 4(6), 13-26.
- Guillen, B., y Gutierrez, A. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral del personal de salud de la Dirección Regional de Salud Lima, ciudad de Huacho, 2020*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima.
- Gutiérrez, R. (22 de abril de 2022). *Cómo evaluar el desempeño laboral de un empleado*. Obtenido de Factorial Blog : <https://factorialhr.es/blog/desempeno-laboral/>
- Hanco, P. (2018). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal de Enfermería de los establecimientos del primer nivel de atención de EsSalud Cusco*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Hassanpour, A., Abedi, H., Abbassian, H., y Touri, S. (2019). Organizational Climate Typology: A Thematic Analysis. *Organizational Behavior Studies Quarterly*, 8(3), 207-249. Obtenido de [http://obs.sinaweb.net/article\\_37254\\_644c1b3050445d2cdd28c8786a7ea219.pdf](http://obs.sinaweb.net/article_37254_644c1b3050445d2cdd28c8786a7ea219.pdf)
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: MC Graw Hill Education.
- Huaranca, L. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del Puesto de Salud Collazos, Ica Junio 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo .
- Jalanoca, S. (2019). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019*. (Tesis de grado). Universidad Privada de Tacna, Tacna.
- Jara, A., Asmat, N., y Alberca, N. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-758.

- Jaiswal, R., Raychaudhuri, P., & Moini, N. (2018). *The influence of Organizational culture on Employee performance leading to Enhanced quality and Reduced cost of Healthcare service in India: Evidences from Literature Analysis*. International Conference on Healthcare Financing Mechanisms. Making Healthcare affordable in India
- Jimenez , D., y Jimenez , E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(8), 26-34.
- Lai, H., Tang, H., y Lu, S. (2020). Transformational leadership and job performance: The mediating role of work engagement. *Sage Open*, 1-11. DOI: 10.1177/2158244019899085.
- Leyva, C., De Miguel, M., y Pérez, R. (2017). The performance appraisal, the process and the organization. *Redalyc*, XXXVII(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360446197006.pdf>
- Linares, J. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Martínez, E., Molina, J., y Parada, I. (2019). Clima organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México. *Horizonte sanitario*, 18(3), 347-356.
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., y Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos Spearman caracterización. *Rev haban cienc méd*, 8(2).
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., y Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Univ. Salud*, 176-187. <https://doi.org/10.22267/rus.192102.152>.
- Matta, L., y Rojas, R. (2020). *Síndrome de burnot y clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo - 2019*. (Tesis de grado). Universidad Continental, Lima.
- Ministerio de Salud del Perú [MINSA]. (22 de abril de 2019). Recuperado el 18 de agosto de 2021, de Plan de acción de mejora de cultura y clima organizacional Instituto de Salud Mental Honorio Delgado-Hideyo Noguchi:

<http://www.insm.gob.pe/transparencia/archivos/datgen/dirfun/2019/RDN%C2%B0175-2019-1.pdf>

- Ortiz, Z., Antonietti, L., Capriati, A., Ramos, S., Romero, M., Mariani, J., y Ortiz, F. (2020). Preocupaciones y demandas frente a COVID-19. Encuesta al personal de salud. *MEDICINA (Buenos Aires)*, 80.
- Oyaqgue, D. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud San Luis, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Palacios, D. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí - Ecuador*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Palmer, L. (2019). *Rendimiento laboral entre el personal nacional y extranjero de un centro de fisioterapia y rehabilitación de la ciudad de Trujillo*. (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejos, Lima .
- Paredes, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral en personal del departaemnto de patología clínica del H.N.H.U. El Agustino 2016*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- Pérez, M. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Pomalca, Chiclayo*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejos, Lima.
- Portada. (22 de abril de 2018). *Evaluación del desempeño laboral. qué es y cómo se desarrolla*. Obtenido de Desarrollando las personas Potenciando la Organización: : <https://www.arete-activa.com/evaluacion-deldesempeno-laboral-que-es-y-como-se-desarrolla/>
- Portillo, M., Morales, A., y Ibarvo, V. (2016). *Clima laboral y su relación con la rotación del personal operativo de una empresa maquiladora en la ciudad de Chihuahua. 21° Encuentro Nacional sobre Desarrollo Regional en México*. AMECIDER – ITM, México.
- Puma, J. (2017). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.

- Quintana, D., y Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao-Perú. *Archivos de Medicina (Col)*, 20(1), 123-132.
- Rojas, S. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. *Rev Peru Cienc Salud*, 1(4), 191-196. DOI: <https://doi.org/10.37711/rpcs.2019.1.4.28>.
- Salguero, N., y Garcia, C. (2017). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las instituciones de educación superior. *Boletín Virtual*, 6-4, 135-149.
- Sánchez, C. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Silva, M. (2021). *Condiciones de trabajo y desempeño laboral del personal de enfermería de un Centro de Salud - Lima, 2021*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo .
- Suarez, R. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en un Hospital Covid, Lima 2021*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo .
- Susanibar, E. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de Salud del Centro de Salud de Hualmay, Huacho, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Tong, L. (2018). Relationship between meaningful work and job performance in nurses. *Int J Nurs Pract*, 24(2), DOI: 10.1111/ijn.12620.
- Urpeque, M. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en la dirección del hospital regional docente Las Mercedes – Chiclayo*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Valentín, H. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016*. (Tesis de grado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.
- Villar, M. (2018). *Movilizando a las personas y sus recursos humanos para el logro de resultados empresariales*. Santiago: RIL Editores. Obtenido de

ebookcentral.proquest.com/lib/utmachalasp/reader.action?docID=5759143&q  
uery=desempe%25C3%25B1o%2Blaboral

Zambrano, J., Ramón, M., & Espinoza, E. (2017). Estudio sobre el clima organizacional en los docentes de la Universidad Técnica de Machala. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 163-172.

## Anexos y Apéndices

### 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Variable 1 Clima Organizacional</b>	Percepciones que tiene el recurso humano del entorno estructural y procesal de su entorno laboral, la cual influye en su comportamiento diario dentro de sus actividades de trabajo (Salguero y García, 2017)	Constructo evaluado con el cuestionario de clima organizacional relacionado al Covid-19 de Ortiz et al. (2020)	Cohesión y gestión de conflictos	Preocupación o necesidades Apoyo mutuo Angustia o ansiedad Resolución conflictos	5-8	Ordinal
			Liderazgo	Comité de crisis Toma de decisiones Comité de crisis Rol del personal	1-4	Ordinal
			Comunicación	Información Protección y manejo de pacientes Plan de contingencia	9-12	Ordinal
			Recursos institucionales	Personal de limpieza Equipos de protección personal Condiciones laborales Política de vacunación	13-16	Ordinal
			Capacitación	Manejo de pacientes sospechosos y positivos Manejo de casos probables Manejo de EPP Protección general	16-20	Ordinal
<b>Variable 2 Desempeño Labora</b>	Conductas que los trabajadores realizan durante su actividad laboral (Tong, 2018)	Constructo evaluado con la escala de desempeño laboral de Koopmans et al. también conocida como Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ).	Rendimiento en la tarea	Planificación de trabajo Resultados a lograr Diferenciación de problemas Tiempo y esfuerzo Eficiencia de trabajo	1-5	Ordinal
			Comportamientos contraproducentes	Quejarse Aspectos negativos Agrandamiento de problemas Comentar con compañeros de otras áreas Comentar con personas externas	14-18	Ordinal
			Rendimiento en el contexto	Inicio de nuevas tareas Delante de tareas difíciles Capacitación	6-13	Ordinal

## 2. Matriz de consistencia

Problema	VARIABLES	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021?	Variable 1 Clima Organizacional	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Si existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada, no experimental, de enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño de Investigación: Descriptivo correlacional y transversal</p> <p>Población y Muestra: Todo el personal de salud (34) de la unidad de recuperación posanestésica COVID-19 del Hospital PNP Luis N. Sáenz en el periodo de octubre - diciembre de 2021.</p> <p>Técnica e Instrumento de recolección de datos:</p> <p>Encuesta Cuestionario de clima organizacional relacionado al COVID-19 de Ortiz et al.</p> <p>Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans et al.</p>
	Variable 2 Desempeño Labora	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Relacionar la cohesión y la gestión de conflictos y el desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021.</p> <p>Precisar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021.</p> <p>Establecer la relación entre la comunicación y el desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021.</p> <p>Identificar la relación entre los recursos institucionales y el desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021.</p> <p>Hallar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021.</p>		

### 3. Instrumento para la recolección de datos

#### Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nº: \_\_\_\_\_

---

#### I. Datos generales

Edad: \_\_\_\_\_ años

Sexo: ( ) Masculino

( ) Femenino

Grado de instrucción:

( ) Superior técnica

( ) Superior universitario

( ) Especialidad

Especificar: \_\_\_\_\_

( ) Magister

Especificar: \_\_\_\_\_

( ) Doctorado

Especificar: \_\_\_\_\_

#### II. Datos laborales

Categoría ocupacional

( ) Médico anestesiólogo

( ) Enfermeras

( ) Técnicas de enfermería

Condición laboral: ( ) Nombrado

( ) Contratado

Otro: \_\_\_\_\_

Tiempo trabajando en la institución: \_\_\_\_\_ años

Tiempo trabajando en el puesto actual: \_\_\_\_\_ años

III. Clima organizacional: Cuestionario de clima organizacional relacionado al Covid-19 Instrucciones: Marque con un aspa o círculo, el número que corresponde a cada afirmación.

ITEMS		No	No tengo certeza o Desconozco absolutamente	Si
<b>Liderazgo</b>				
1	Existe un comité de crisis para el manejo de la pandemia	0	1	2
2	Sé quién/quienes lideran el comité de crisis para el manejo de la pandemia	0	1	2
3	Tengo claro mi rol y lo que se espera de mí en este contexto	0	1	2
4	Quiénes toman decisiones se interesan y ocupan de mejorar condiciones y clima laboral para manejar adecuadamente la pandemia	0	1	2
PUNTAJE DIMENSION 1				
<b>Cohesión y Gestión de conflictos</b>				
5	Existe un espacio para deliberar entre colegas acerca nuestras preocupaciones o necesidades en relación a la pandemia	0	1	2
6	Los/as trabajadores/as nos apoyamos mutuamente y funcionamos como una unidad	0	1	2
7	Me siento confiado/a en manifestar mi angustia o ansiedad frente a mis colegas/ superiores sin temor a que me estigmaticen	0	1	2
8	Las diferencias y los conflictos en el servicio/ en la organización se resuelven abierta y constructivamente	0	1	2
PUNTAJE DIMENSION 2				
<b>Comunicación</b>				
9	Toda la información referida a la pandemia que recibo es clara, precisa y actualizada	0	1	2
10	La información oficial sobre la pandemia me llega a través de una única fuente institucional	0	1	2
11	Están disponibles las recomendaciones para mi protección y el manejo de los pacientes COVID-19	0	1	2
12	Se me comunicó el plan de contingencia del hospital/ del centro	0	1	2
PUNTAJE DIMENSION 3				
<b>Recursos institucionales</b>				
13	Cuenta con personal de limpieza y elementos suficientes para garantizar un ambiente descontaminado	0	1	2
14	Cuenta con equipos de protección personal (barbijos, guantes, gafas) para prevenir la infección de los/as trabajadores/as de salud	0	1	2

15	Otorga condiciones laborales adecuadas (áreas y espacios de descanso, comidas, ropa de trabajo) para el personal de salud	0	1	2
16	Existe una clara política de vacunación antigripal para el personal de salud	0	1	2
PUNTAJE DIMENSION 4				
<b>Capacitación</b>				
17	Me capacité en manejo de pacientes con COVID-19	0	1	2
18	Me siento adecuadamente capacitado/a para manejar casos probables de COVID-19	0	1	2
19	Me siento adecuadamente capacitado/a en el uso de equipos de protección personal	0	1	2
20	Me siento adecuadamente capacitado/a sobre cómo protegerme en general respecto de COVID-19	0	1	2
PUNTAJE DIMENSION 5				
PUNTAJE TOTAL: DIMENSION 1+ DIMENSION 2 + DIMENSION 3 + DIMENSION 4 + DIMENSION 5				

**Resultado:**

**Clima organizacional:**

Alto ( )      Medio ( )      Bajo ( )

Escala de calificación

<b>Clima organizacional</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Cohesión y gestión de conflictos	0 – 3	4 – 6	7 – 8
Liderazgo	0 – 3	4 – 6	7 – 8
Comunicación	0 – 3	4 – 6	7 – 8
Recursos institucionales	0 – 3	4 – 6	7 – 8
Capacitación	0 – 3	4 – 6	7 – 8
<b>General</b>	0 – 19	20 – 30	31 – 40

IV. Desempeño laboral : Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans et al. (2013).

Instrucciones: Se presenta ante usted 18 afirmaciones, las cuales las cuales deberá responder con una (X), según usted crea por conveniente. Tenga en cuenta que:5=siempre, 4=casi siempre, 3=regular, 2=pocas veces y 1=nunca

N°	ITEMS	Siempre 5	Casi siempre 4	Regular 3	Pocas veces 2	Nunca 1
<b>Rendimiento de tareas</b>						
1	Pude planificar mi trabajo para terminarlo en el tiempo esperado.	5	4	3	2	1
2	En el trabajo tenía en mente los resultados que debía lograr.	5	4	3	2	1
3	Pude diferenciar los problemas principales de los problemas secundarios a fin de resolverlos según su importancia	5	4	3	2	1
4	Pude realizar bien mi trabajo con un mínimo de tiempo y esfuerzo.	5	4	3	2	1
5	Planifiqué mi trabajo de manera eficiente sin que representen gastos adicionales a la empresa.	5	4	3	2	1
PUNTAJE DIMENSION 1						
<b>Rendimiento contextual</b>						
6	Por mi propia iniciativa, comencé nuevas tareas cuando terminé con mis tareas anteriormente asignadas.	5	4	3	2	1
7	Asumí tareas difíciles cuando tenía disponibilidad de poder hacerlos.	5	4	3	2	1
8	Me capacité para mantener actualizado mis conocimientos relacionados con el trabajo	5	4	3	2	1
9	Trabajé lo necesario para mantener actualizadas mis habilidades laborales.	5	4	3	2	1
10	Se me ocurrieron soluciones creativas para resolver los nuevos problemas que se me presentaron	5	4	3	2	1
11	Asumí responsabilidades adicionales.	5	4	3	2	1
12	Busqué continuamente nuevos retos en mi trabajo	5	4	3	2	1

13	Participé activamente en las reuniones y/o capacitaciones realizadas en trabajo.	5	4	3	2	1
PUNTAJE DIMENSION 2						
<b>Comportamiento de trabajo contraproducente</b>						
14	Me quejé por cuestiones o asuntos sin importancia en el trabajo.	5	4	3	2	1
15	Hice más grande los problemas del trabajo de lo que en realidad eran.	5	4	3	2	1
16	Me concentré en los aspectos negativos de alguna situación en el trabajo en lugar de enfocarme en los aspectos positivos.	5	4	3	2	1
17	Comente con mis compañeros de otras áreas sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	5	4	3	2	1
18	Comenté con personas externas a la empresa sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	5	4	3	2	1
PUNTAJE DIMENSION 3						
PUNTAJE TOTAL: DIMENSION 1+ DIMENSION 2+DIMENSION 3						

**Resultado:**

**Desempeño laboral:**

Bajo ( ) Regular ( ) Alto ( ) Muy alto ( )

**Escala de calificación:**

Categorización	General	Rendimiento de tareas	Rendimiento contextual	Comportamiento de trabajo contraproducente
Bajo	18-36	5-10	8-16	5-10
Regular	37-54	11-15	17-24	11-15
Alto	55-72	16-20	25-32	16-20
Muy alto	73-90	21-25	33-40	21-25

#### 4. Estadísticas complementarias

**Tabla 7**

*Características generales del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021*

<b>Datos Generales</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
30 - 40 años	22	64.7%
41 - 50 años	7	20.6%
51 - 60 años	4	11.8%
Mayor de 60 años	1	2.9%
<b>Sexo</b>		
Masculino	6	17.6%
Femenino	28	82.4%
<b>Grado de instrucción</b>		
Superior técnica	9	26.5%
Superior universitario	7	20.6%
Especialidad	17	50.0%
Magister	1	2.9%
<b>Categoría ocupacional</b>		
Médico anesthesiólogo	14	41.2%
Enfermeras	10	29.4%
Técnicas de enfermería	10	29.4%
<b>Condición laboral</b>		
Nombrado	26	76.5%
Contratado	6	17.6%
Otro	2	5.9%
<b>Tiempo trabajando en la institución (años)</b>		
Menos de 5	7	20.6%
De 5 a 10	7	20.6%
Más de 10	20	58.8%
<b>Tiempo trabajando en el puesto actual (años)</b>		
Menos de 5	10	29.4%
De 5 a 10	12	35.3%
Más de 10	12	35.3%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

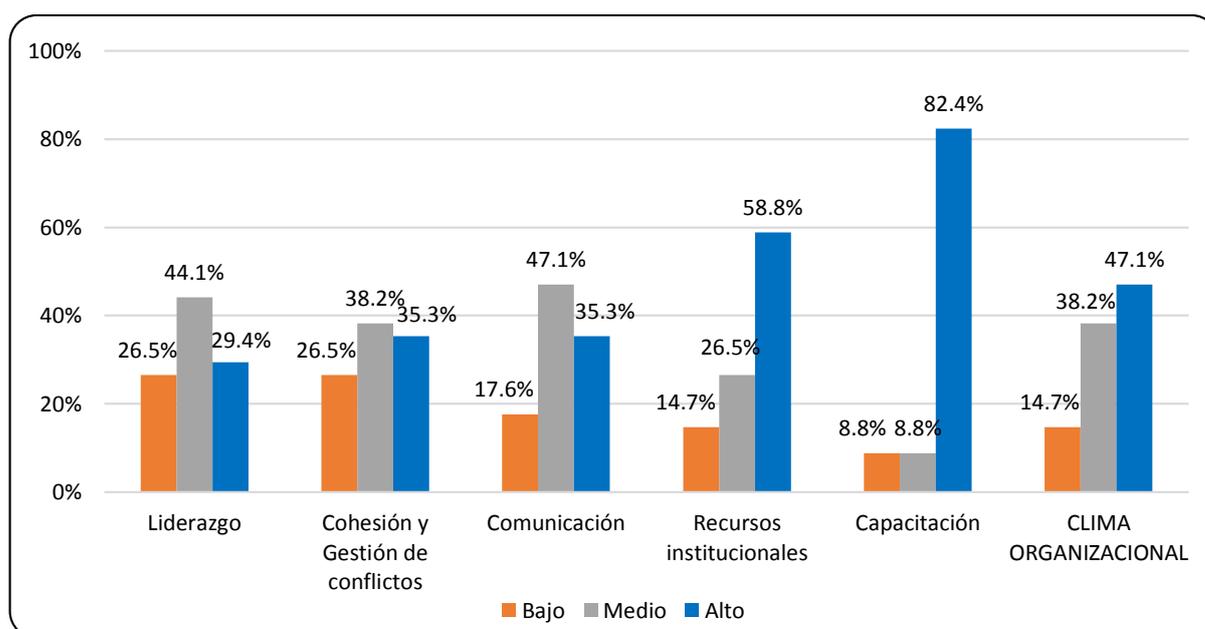
La tabla 7 muestra que el 64.7% de profesionales de la salud tenían entre 30 y 40 años, el 82.4% fueron mujeres, el 50% realizó una especialización, el 41.2% fueron médicos anesthesiólogos, el 76.5% fueron nombrados, el 58.8% tenía más de 10 años laborando en la institución y el 35.3% de 5 a 10 años trabajando en el puesto actual.

**Tabla 8**

*Clima organizacional y sus dimensiones en el personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021*

Clima Organizacional y dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total
	N	%	N	%	N	%	
Liderazgo	9	26,5%	15	44,1%	10	29,4%	<b>34</b>
Cohesión y Gestión de conflictos	9	26,5%	13	38,2%	12	35,3%	<b>34</b>
Comunicación	6	17,6%	16	47,1%	12	35,3%	<b>34</b>
Recursos institucionales	5	14,7%	9	26,5%	20	58,8%	<b>34</b>
Capacitación	3	8,8%	3	8,8%	28	82,4%	<b>34</b>
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	5	14,7%	13	38,2%	16	47,1%	<b>34</b>

La tabla 8 y el gráfico 1 muestran que el 14.7% de los profesionales de la salud evidenciaron bajo clima organizacional, el 38.2% un nivel medio y el 47.1% alto clima organizacional. Además, se identificó un medio nivel en las dimensiones liderazgo (44.1%), cohesión (38.2%) y comunicación (47.1%), mientras que se observó alto nivel en recursos institucionales (58.8%) y capacitación (82.4%).

**Gráfico 1**

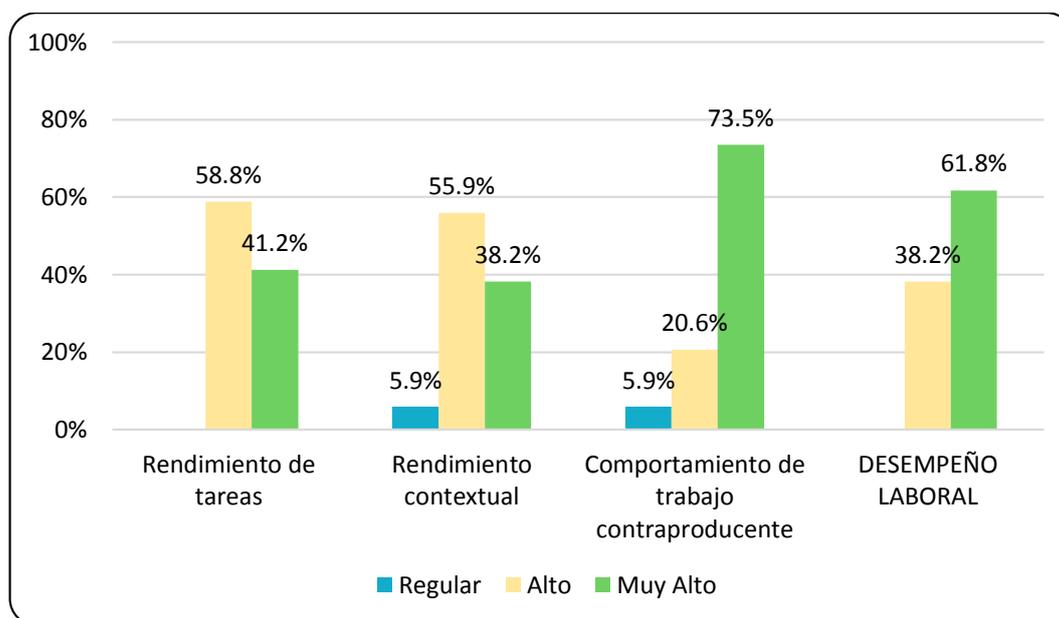
*Clima organizacional y sus dimensiones en el personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021*

**Tabla 9**

*Desempeño laboral y sus dimensiones en el personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021*

Desempeño Laboral y dimensiones	Regular		Alto		Muy Alto		Total
	N	%	N	%	N	%	
Rendimiento de tareas	0	0,0%	20	58,8%	14	41,2%	<b>34</b>
Rendimiento contextual	2	5,9%	19	55,9%	13	38,2%	<b>34</b>
Comportamiento de trabajo contraproducente	2	5,9%	7	20,6%	25	73,5%	<b>34</b>
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	0	0,0%	13	38,2%	21	61,8%	<b>34</b>

La tabla 9 y el gráfico 2 muestran que el 38.2% de profesionales de la salud evidenciaron un alto nivel de desempeño laboral y el 61.8% un muy alto nivel. Además, se identificó muy alto comportamiento de trabajo contraproducente (73.5%), mientras que alto rendimiento de tareas (58.8%) y alto rendimiento contextual (55.9%).

**Gráfico 2**

*Desempeño laboral y sus dimensiones en el personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021*

## 5. Base de datos

ITEM	EDAD_I	SEXO	GI	CO	CL	ATI	ATPA	CO1	CO2	CO3	CO4	CO5	CO6	CO7	CO8	CO9	CO10	CO11	CO12	CO13	CO14	CO15	CO16	CO17	CO18	CO19	CO20
1	45	1	3	2	1	23.0	20.0	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2
2	31	1	2	2	1	6.0	2.0	1	1	2	2	0	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	45	2	3	2	1	21.0	20.0	0	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2
4	51	2	3	2	1	25.0	22.0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2
5	59	2	2	2	1	37.0	30.0	0	0	2	2	0	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	2	2	2	2
6	49	2	2	2	1	26.0	5.0	0	0	0	0	0	2	2	0	2	0	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2
7	50	2	4	2	1	32.0	20.0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2
8	33	2	3	2	1	7.0	7.0	0	0	1	1	0	2	2	2	2	1	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2
9	52	2	3	2	1	26.0	26.0	1	1	2	2	0	2	2	0	2	0	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2
10	52	2	2	2	1	32.0	27.0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	0	1	2	2	2	2
11	38	2	1	3	1	12.0	12.0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	39	2	1	3	1	21.0	21.0	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	1	0	0	0	0
13	39	2	1	3	1	11.0	9.0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	41	2	2	3	1	11.0	10.0	0	0	0	2	0	0	0	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	37	2	1	3	1	11.5	6.0	0	0	0	1	0	2	2	0	1	0	2	0	2	2	2	2	0	0	2	0
16	32	1	1	3	1	2.0	2.0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	0	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2
17	35	2	1	3	3	11.0	5.0	2	0	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	34	2	1	3	1	11.0	9.0	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	46	2	1	3	3	29.0	10.0	2	2	2	1	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	2	2	2	2
20	36	2	1	3	1	11.0	9.0	1	1	2	2	0	0	0	0	2	0	2	1	0	2	0	0	0	0	0	0

21	35	2	3	1	2	1.5	1.0	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
22	34	2	3	1	2	1.2	1.2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2
23	38	2	2	1	1	6.0	3.0	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	47	1	3	1	2	0.3	0.3	0	0	0	0	2	2	0	2	0	0	2	0	2	2	2	2	1	2	2	2
25	37	2	3	1	1	7.0	6.0	1	1	2	2	0	2	2	0	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2
26	32	2	3	1	2	1.4	1.4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
27	30	2	3	1	2	4.0	4.0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
28	66	2	3	1	2	1.0	1.0	0	0	2	1	0	1	0	2	2	2	2	0	2	2	0	0	2	2	2	2
29	38	2	2	1	1	11.0	11.0	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	0	1	2
30	40	2	3	1	1	10.0	10.0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
31	30	2	3	1	1	5.0	4.0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
32	40	1	3	1	1	12.0	11.0	1	1	2	0	0	1	0	0	0	0	2	1	0	2	0	0	2	2	2	2
33	40	1	3	1	1	12.0	11.0	1	1	2	0	0	1	0	0	0	0	2	1	0	2	0	0	2	2	1	2
34	40	2	3	1	1	7.0	7.0	2	2	2	0	0	0	0	0	2	0	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2

ITEM	DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	DL7	DL8	DL9	DL10	DL11	DL12	DL13	DL14	DL15	DL16	DL17	DL18
1	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5
2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
3	4	4	1	4	4	5	4	4	4	4	2	3	2	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
6	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	2	5	3	5	5	4	5
7	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5
9	5	5	5	5	4	4	4	2	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5
10	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
11	5	5	4	5	5	5	5	4	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5
12	4	3	3	3	3	1	3	5	5	5	1	3	1	5	5	5	1	2
13	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
14	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5
15	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
17	5	5	4	2	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
18	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5
20	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
22	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	2	5	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5
24	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4
26	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
28	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
29	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5
30	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
32	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	2	4	4	5	4
33	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	2	4	4	5	4
34	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3

## 6. Consentimiento informado

### **Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021**

**Propósito del Estudio:** Lo estamos invitando a participar en un estudio con la finalidad de determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021.

**Procedimientos:** Si usted acepta participar en este estudio se solicitará que llenen dos cuestionarios que evaluarán su clima organizacional y el desempeño laboral.

**Riesgos y Beneficios:** No existe probabilidad de algún riesgo que pueda alterar su estado de salud. Así mismo el beneficio que usted tendrá será mayor pues mediante su respuesta se evaluará el clima y desempeño de los profesionales de la unidad posanestésica del Hospital PNP Luis N. Sáenz, para poder sugerir las mejoras correspondientes. Finalmente es necesario manifestarle que no habrá remuneración y/o pago de ningún tipo por su participación en este estudio.

**Confidencialidad:** No se divulgará su identidad en ninguna etapa de la investigación, pues toda la información que Ud. brinde será usada solo con fines estrictos de estudio. En caso este estudio fuese publicado se seguirá salvaguardando su confidencialidad, ya que no se develará en ningún momento sus nombres ni apellidos.

Se pone en conocimiento que Ud. puede decidir retirarse de este estudio en cualquier momento del mismo, sin perjuicio alguno.

#### **Consentimiento**

Yo, \_\_\_\_\_ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado(a) y entiendo que los datos obtenidos en la investigación pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación. Sé que si presento dudas puedo comunicarme con el investigador.

**Firma del participante:** \_\_\_\_\_

**Firma del investigador:** \_\_\_\_\_

**Fecha:**

\_\_\_\_\_

---

**REVOCATORIA DEL CONSENTIMIENTO**

Yo, \_\_\_\_\_  
de \_\_\_\_\_ años de edad, identificado con DNI/CE N.º \_\_\_\_\_ Revoco el  
consentimiento prestado y no deseo proseguir con el estudio **“Clima organizacional y  
desempeño laboral del personal de salud en contexto COVID-19. Lima 2021  
”** que desarrollará el investigador Arévalo Contreras, José Andrés de la Universidad San  
Pedro.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma del Participante

## 7. Solicitud a la institución donde se va a desarrollar la investigación.

 **USP**  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

Huacho, 01 de Julio del 2021

**Carta de Presentación**

N° 002-2021/USP-FH-CPG

Señor General SPNP:  
Gral. José Luis Salazar Quíroz  
Director de Sanidad de la Policía Nacional del Perú  
Lima.

De mi especial consideración

Reciba usted el saludo institucional de la Universidad San Pedro, asimismo sirva el presente para manifestarle que en nuestra universidad formamos profesionales competentes al servicio de la región, para lo cual nuestros estudiantes requieren complementar sus conocimientos teóricos con la práctica; en tal sentido, me permito presentar al señor:

**AREVALO CONTRERAS, José Andrés**

Alumno de la Maestría en Ciencias de la Salud con mención en Gestión de los Servicios de Salud; de nuestra casa superior de estudios, por lo que solicito la autorización que corresponda para que nuestro alumno recopile información, en cuanto al desarrollo de su Trabajo de Investigación, titulado: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE LA UNIDAD POSANESTÉSICA. HOSPITAL PNP LUIS N. SÁENZ, 2021"**.

Conceder de su espíritu de colaboración y apoyo, gesto que permitirá a nuestros alumnos fortalecer la formación profesional e insertar los conocimientos en el ejercicio de la práctica me despido de usted, renovándole los sentimientos de mi especial consideración y deferencia.

Atentamente,

  
Dra. GERALDINA REBECA PARHUJMAN QUINDE  
Directora General USP Fíla/Huacho

C.c. Archivo  
GRPQ/eyd

RECTORADO: Av. José Pardo 194 Chéribote / Peru - Tel.: 043 341078 / 342809 / 328634 Fax: 327896  
CIUDAD UNIVERSITARIA - Los Pinos 8 s/n. Urb. Los Pinos Tel.: 043 333505 / 326150 / 329486 - Belagosa Av. Fco. Bolognesi 421 Tel.: 345942  
- Nuevo Chéribote DT - 1 Urb. Los Caseríos - Tel.: 043 312842 - San Luis Nuevo Chéribote Tel.: 043 319794  
OFICINA CENTRAL DE ADMISIÓN: Esq. Aguirre y Espinosa - Tel.: (043) 345836 - www.uspsanpedro.edu.pe - facebook/ Universidad San Pedro

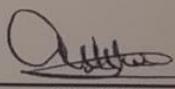
## 8. Autorización de la institución donde se va a desarrollar la investigación

  
POLICIA NACIONAL DEL PERÚ  
UNIDAD DE SANIDAD POLICIAL  
HOSPITALARIO PNP LUIS N. SAENZ  
UNIDAD DE DOCENCIA Y CAPACITACIÓN

### CONSTANCIA DE ENTERADO

Comdte. S PNP Evelyn del Pilar APONTE ASCAZIBAR, JEFE DE LA UNIDAD DE DOCENCIA Y CAPACITACION DEL CH.PNP."LNS", deja constancia que el **MAY. S PNP. José Andrés AREVALO CONTRERAS**, Estudiante de la Universidad "SAN PEDRO", toma conocimiento del **Decreto N° 125-2021-DIRSAPOL/OFAD-AREGEPSP-EI**. De fecha 23DIC21 mediante el cual el Sr General S PNP Director de Sanidad Policial., dispone que a través de esta Unidad de Docencia y Capacitación del CH.PNP." LNS", se haga de conocimiento al recurrente líneas arriba mencionada, que **AUTORIZA** a realizar sin costo para el Estado, el proyecto de Investigación titulado "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE LA UNIDAD POSANESTESICA HOSPITAL PNP LUIS N. SAENZ, 2021**". Con la finalidad de obtener el grado de Maestro en Ciencias de la Salud a través de la Universidad "SAN PEDRO" a fin de que se brinden las facilidades necesarias para la aplicación de instrumentos de investigación, en el **DPTO. DE ANESTESIOLOGIA Y CENTRO QUIRURGICO del CH.PNP."LNS"**., Asimismo toma conocimiento el estudiante en mención, que deben presentar al Área de Gestión de la Especialización de Profesionales para la Salud Policial - AREGPSP-OFAD-DIRSAPOL) una copia del estudio realizado al término de su investigación, en medio físico y magnético. Para lo cual firma la presente Constancia en señal de conformidad. Para lo cual firma la presente Constancia en señal de conformidad.

Lima, 03 de enero del 2022

  
  
OS - 70044786  
Evelyn del Pilar APONTE ASCAZIBAR  
CMDTE. S PNP  
JEFE UNIDAD DE DOCENCIA Y CAPACITACION  
CH PNP LNS

## 9. Libro de códigos

Libro de códigos			
Variable	Descripción	Categorías	Puntuación
	Edad	Años	
	Sexo	Masculino Femenino	1 2
GI	Grado de instrucción	Superior técnico Superior universitario Especialidad Magister Doctorado	1 2 3 4 5
CO	Categoría ocupacional	Médico anestesiólogo Enfermeras Técnicas de enfermería	1 2 3
CL	Condición laboral	Nombrado Contratado Otro	1 2 3
ATI	Tiempo trabajando en la institución	Años	
ATPA	Tiempo trabajando en el puesto actual	Años	
Clima Organizacional	Clima organizacional (ítems del 1-20)	No No tengo certeza o desconozco absolutamente Sí	0 1 2
Desempeño laboral	Desempeño laboral (ítems del 1-18)	Nunca Pocas veces Regular Casi siempre Siempre	1 2 3 4 5

## **10. Propuesta académica**

### **Plan para un mejoramiento del clima organización y desempeño laboral**

#### **1. Datos básicos:**

- Institución: “Hospital PNP Luis N Sáenz”
- Área: Unidad posanestésica COVID-19
- Dirección: Av. Brasil 26, Jesús María
- Distrito: Jesús María
- Provincia: Lima
- Región: Lima
- Departamento: Lima

#### **2. Presentación**

El clima organizacional juega un rol fundamental en el sector salud, determinado por el conjunto de creencias y valores atribuidas al recurso humano. Siendo esencial para el crecimiento y la identidad en una comunidad. Un clima organizacional favorable influye en la labor de todo colaborador, es decir en su desempeño. Lo que beneficiaría a la organización en su productividad y logro de sus metas establecidas (Jaiswal et al., 2018).

El comportamiento de las personas tiene rasgos de complejidad y dinamismo, que exige investigación, actualización y verificación cuando se estudia el clima organizacional.

Este plan de trabajo de mejora, propone líneas de acción estratégicas para mejorar los aspectos críticos del clima organizacional de la Unidad Posanestésica COVID-19 del “Hospital PNP Luis N. Sáenz”, buscando lograr la motivación, confianza y la satisfacción del personal asistencial, reflejado en su desempeño laboral, para beneficio de los pacientes y del establecimiento de salud.

#### **3. Identificación de oportunidades de mejora**

Los hallazgos cuantitativos nos dan un panorama favorable sobre el clima organizacional en la Unidad Posanestésica COVID-19 del hospital policial, con niveles altos en el 47.1% de los encuestados. Este comportamiento, también lo presentaron los recursos

institucionales (58.8%) y la capacitación (82.4%). No obstante, componentes como el liderazgo, cohesión y gestión de conflictos, y comunicación fueron valorados en un nivel medio (44.1%, 38.2% y 47.1%, respectivamente).

En cuanto al desempeño laboral, tuvo cifras muy positivas mostrando niveles altos (61.8%). Respecto a los componentes como el comportamiento de trabajo contraproducente (73.5%), presentaron niveles muy altos; y el rendimiento de tareas y rendimiento contextual tuvieron también niveles altos (58.8% y 55.9%, respectivamente).

En la evaluación de la relación del clima organizacional y el desempeño laboral se observó que esta es significativa y directa ( $\rho=0.94$ ,  $p=0.021$ ), pero débil. Notándose más esta desvinculación cuando se analizó la relación de las dimensiones del clima organizacional con el desempeño laboral. Es decir, los componentes como cohesión y gestión de conflictos, liderazgo, comunicación, recursos institucional y capacitación no tendrían un efecto o influencia en el desempeño docente, lo que denotaría una desconexión entre el clima organizacional y el desempeño laboral, más aún en el contexto actual como la pandemia COVID-19, poniendo evidencia las debilidades de esta unidad sanitaria.

Estos resultados, conllevaría delinear ciertas acciones o líneas estratégicas para mejorar el clima organizacional, y por consiguiente el desempeño laboral del personal asistencial de la Unidad Posanestésica COVID-19 del “Hospital PNP Luis N. Sáenz”.

#### **4. Equipo responsable**

Conformado por personas designadas de la Unidad Posanestésica COVID-19 del “Hospital PNP Luis N. Sáenz”, con la colaboración de la Unidad de Gestión de Calidad y el Área de Recursos Humanos.

#### **5. Población objetivo**

Personal asistencial (médicos anestesiólogos, enfermeras, técnicos de enfermería, auxiliar) de la Unidad Posanestésica COVID-19 del “Hospital PNP Luis N. Sáenz”.

#### **6. Periodo de implementación**

Para la implementación del plan de trabajo de mejora se estima un periodo de un año. Se realizará una evaluación luego del proceso de implementación para determinar la continuidad de este plan.

## **7. Planteamiento del plan de acción**

Los resultados mostraron aspectos por mejorar, lo cual fueron el insumo para sustentar el planteamiento de las siguientes líneas de acción, como son: fortalecimiento del trabajo en equipo y la comunicación, reforzamiento de las capacidades de liderazgo del personal directivo y jefatural, mejora de la organización de los recursos institucionales y un programa de capacitación continua. A continuación, se detalla cada línea de acción:

### **7.1. Fortalecimiento del trabajo en equipo y la comunicación**

Esta línea de acción, es realizar una capacitación al personal asistencial involucrado en el área sanitaria señalada previamente. El objetivo de esta estrategia es reforzar el trabajo en equipo del personal asistencial, y mejorar la comunicación, que sea más horizontal, donde cada uno de los trabajadores puedan expresarse con libertad y sin temor sobre temas relacionados a sus actividades laborales. Se espera mejorar la productividad y las relaciones dentro de los equipos de trabajo.

Para la ejecución de esta estrategia se planea realizar las siguientes actividades:

- Preparación del calendario de formación.
- Identificar el lugar de capacitación.
- Búsqueda y contratación del especialista.
- Ejecución de la capacitación.
- Valoración de la capacitación.

### **7.2. Reforzamiento de las capacidades de liderazgo del personal directivo y jefatural**

Esta línea de acción, es realizar una capacitación al personal directivo y jefatural de la Unidad Posanestésica COVID-19 del “Hospital PNP Luis N. Sáenz”. El objetivo de esta estrategia es potenciar las habilidades de liderazgo enfocado en la mejora del clima organizacional del personal directivo y jefatural del área señalada, utilizando recursos formativos, que alcancen en un corto plazo un cambio en el clima organizacional, de forma efectiva, con un personal asistencial que se sienta comprometido y motivado no

solo a nivel personal sino con la institución. De esta manera mejore su desempeño, brindando una atención en salud de calidad.

Para la ejecución de esta estrategia se planea realizar las siguientes actividades:

- Preparación del calendario de formación.
- Identificar el lugar de capacitación.
- Búsqueda y contratación del especialista.
- Ejecución de la capacitación.
- Valoración de la capacitación.

### **7.3. Mejora de la organización de los recursos institucionales**

Esta línea de acción comprende la organización de un comité para la mejora de la gestión de los recursos institucionales, liderado por el jefe de la Unidad Posanestésica COVID-19 del “Hospital PNP Luis N. Sáenz”, e integrado por el personal que suministra los recursos y los jefes y/o coordinadores que gestionan la labor del personal involucrado (limpieza, recursos humanos, plan de actividades asistenciales). El objetivo de esta estrategia es mejorar la gestión de los recursos institucionales, su disponibilidad oportuna, así como la gestión de acciones que aseguren la labor del personal asistencial y operativo de forma segura.

Para la ejecución de esta estrategia se planea realizar las siguientes actividades:

- Convocatoria de los profesionales vinculados a la gestión de los recursos institucionales.
- Elección del jefe del comité de mejora de la gestión de los recursos institucionales.
- Elección de los miembros del comité de mejora de la gestión de los recursos institucionales.
- Elaborar plan de trabajo.

### **7.4. Programa de capacitaciones continua**

Esta línea de acción comprende identificar las necesidades de formación y organizar un plan de capacitación continua para el personal asistencial de la Unidad Posanestésica COVID-19 del “Hospital PNP Luis N. Sáenz”. El objetivo es establecer un calendario o cronograma de formación educativa que permita desarrollar y/o reforzar las competencias, habilidades para un mejor desempeño del personal asistencial. De esta

manera se estaría generando un valor agregado a la unidad asistencial, y alcanzar las metas programadas de la misma unidad.

Para la ejecución de esta estrategia se planea realizar las siguientes actividades:

- Diagnóstico de las necesidades de formación.
- Establecer las metas y objetivos del programa de capacitación continua
- Establecer el contenido temático (cursos de formación).
- Identificar los recursos materiales y equipamiento.
- Determinar la duración de los cursos de formación (cronograma)
- Aprobación e incorporación del programa de capacitación continua

## 8. Cronograma de implementación del plan de trabajo

Este comprenderá tres fases o etapas: organización, implementación y evaluación, a continuación, se detalla cada una de ellas:

Fase	Área encargada	Actividad / Línea de acción	Acciones	Periodo o tiempo de implementación											
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Fase organización	Unidad Posanestésica COVID-19 / Unidad de Gestión de Calidad / Área de RR. HH.	Convocatoria del equipo responsable	Selección del líder del equipo	■											
			Presentación plan de trabajo de mejora	■											
Fase implementación	Unidad Posanestésica COVID-19 / Unidad de Gestión de Calidad / Área de RR. HH.	Fortalecimiento del trabajo en equipo y la comunicación	Preparación del calendario de formación	■											
			Identificar el lugar de capacitación	■											
			Búsqueda y contratación del especialista	■											
			Ejecución de la capacitación	■					■					■	
	Valoración de la capacitación	■													
	Unidad Posanestésica COVID-19 / Unidad de Gestión de Calidad / Área de RR. HH.	Reforzamiento de las capacidades de liderazgo del personal directivo y jefatural	Preparación del calendario de formación	■											
			Identificar el lugar de capacitación	■											
			Búsqueda y contratación del especialista	■											
			Ejecución de la capacitación	■					■					■	
	Valoración de la capacitación	■													
Unidad Posanestésica COVID-19 / Unidad de Gestión de Calidad / Área de RR. HH.	Mejora de la organización de los recursos institucionales	Convocatoria de los profesionales vinculados a la gestión de los recursos institucionales	■												
		Elección del jefe del comité de mejora de la gestión de los recursos institucionales	■												

			Elección de los miembros del comité de mejora de la gestión de los recursos institucionales	
			Elaborar plan de trabajo	
			Diagnóstico de las necesidades de formación	
			Establecer las metas y objetivos del programa de capacitación continua	
			Establecer el contenido temático (cursos de formación)	
			Identificar los recursos materiales y equipamiento	
			Determinar la duración de los cursos de formación (cronograma)	
			Aprobación e incorporación del programa de capacitación continua	
Fase de evaluación	Unidad Posanestésica COVID-19 / Unidad de Gestión de Calidad / Área de RR. HH.	Monitoreo y evaluación del plan de trabajo de mejora	Monitoreo y evaluación de la ejecución del plan de trabajo de mejora	
			Informe final (Recomendaciones)	

## **9. Evaluación del plan de trabajo de mejora**

El Área de Recursos Humanos y la Unidad de Gestión de Calidad realizarán el monitoreo y evaluación del plan de trabajo de mejora. Asimismo, realizarán las propuestas de mejoras y retroalimentación si fueran necesarias.