



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Escuela de Posgrado

Tesis

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL
SERVICIO DE UNIDAD CUIDADOS INTERMEDIOS NEONATALES INSNSB**

LIMA -2019

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO DE
GESTIÓN EN SALUD**

Autor (A):

AUTOR: ALHUAY CUSI, MAXIMILIANA

Código Orcid: 0000-0001-9208-0359

ASESOR: Dr. Misael Erikson Maguiña Palma

Código Orcid: 0000-0002-4545-7413

Lima - Perú

2019

Tesis:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL
SERVICIO DE UNIDAD CUIDADOS INTERMEDIOS NEONATAL DEL INSNSB
LIMA -2019**

Línea de Investigación:

Salud, Enfermedad y Ambiente

Asesor (a):

Dr. Misael Erikson Maguiña Palma

Código Orcid: 0000-0002-4545-7413

Dedicatoria

Dios que me acompaña y a mi papá y mamá por apoyarme para seguir adelante en mis proyectos

La autora

Agradecimiento

A mis maestros por su orientación en el trabajo.

Índice General

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de tablas	vii
Índice de gráficas	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPITULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación de problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación y viabilidad de investigación	5
1.4.1. Justificación Teórica	5
1.4.2. Justificación Práctica	5
1.4.3. Justificación Metodológica	5
1.5. Limitaciones de la investigación	5
CAPITULO II: MARCO TEORICO	7
2.1. Antecedentes de investigación	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales	7
2.2. Bases teóricas.	13
2.3. Formulación de Hipótesis	17
2.3.1 Hipótesis General	17
2.3.2. Hipótesis Específicas	17
2.4 Operacionalización de las variables e indicadores	18
CAPITULO III: METODOLOGÍA	19

3.1 Método de la investigación	19
3.2. Enfoque de la investigación	19
3.2. Diseño de la investigación	20
3.6. Población	20
3.7. Muestra	21
3.8. Muestreo	21
3.9. Técnica e instrumentos de recolección de datos	21
3.9.1. Técnica	21
3.9.2 Descripción de instrumentos	21
3.9.3 Validación de instrumentos	23
3.9.4. Confiabilidad	23
3.10. Procesamiento y análisis de datos	26
3.11. Aspectos éticos	26
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	27
4.1. Procesamiento de datos: Resultados	27
4.2. Analisis descriptivo	27
4.3. Contrastación de hipótesis	31
4.4 Discusión de resultados	35
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	38
5.1 Conclusiones	38
5.2 Recomendaciones	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1. Validación de instrumentos	23
Tabla 2. Confiabilidad por ítems de Clima organizacional	24
Tabla 3. Confiabilidad por ítems de desempeño laboral	24
Tabla 4. Confiabilidad por variables y dimensiones	24
Tabla 5. Categorías de los Clima Organizacional	25
Tabla 6. Categorías de Desempeño Laboral	25
Tabla 7. Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la unidad de cuidados intermedios neonatales del Instituto Nacional del Niño de San Borja- Lima, 2019.	32
Tabla 8. Relación entre el ambiente físico del clima organizacional y el desempeño laboral.	33
Tabla 9. Relación entre el ambiente social del clima organizacional y el desempeño laboral.	33
Tabla 10. Relación entre los valores y virtudes entre el clima organizacional y el desempeño laboral.	34

Índice de Graficas

Grafica 1. Niveles de clima Organizacional	27
Gráfica 2. Niveles de ambiente físico	28
Gráfico 3. Niveles de ambiente social	28
Gráfico 4. Niveles de valores y virtudes	29
Gráfico 5. Niveles de desempeño laboral	30
Gráfico 6. Niveles de desempeño laboral grupal	30

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del servicio de cuidados intermedios neonatales INSNSB Lima, 2019.

En cuanto a la metodología se empleó un tipo de investigación correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal en un tiempo preestablecido, los participantes fueron 100 trabajadores de salud, a los cuales se les administró dos encuestas para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral, los datos fueron analizados en el programa SPSS, utilizándose el estadístico T de Kendall, contrastando las hipótesis con un nivel de significancia del 0,05.

En cuanto a los resultados se encontró que la mayoría del personal de salud percibe un clima organizacional regular 67%, en las dimensiones 60% destacó un ambiente físico regular, y 73% en valores y virtudes; en cuanto al desempeño se evidencian deficiencias 60%, mientras que el 40% es eficiente. Las conclusiones precisaron relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad cuidados intermedios neonatales del Instituto Nacional del Niño; por otro lado, se relacionó el componente ambiente social, valores-virtudes con el desempeño laboral, no habiendo una relación estadística con la dimensión físico con el desempeño del trabajador.

Palabras claves: Ambiente. Clima. Desempeño. Físico. Social.

ABSTRACT

The study aims to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of health personnel in the neonatal intensive care service INSNSB Lima, 2019.

Meanwhile to the methodology was used as a type of correlational investigation, considering a cross-sectional and experimental design in a pre-set time, the participants were 100 health workers, which were administered the surveys to assess the organizational climate and the labor performance, data were analyzed in the SPSS program, using the Kendall T statistic, contrasting the hypotheses with a significance level of 0.05.

Regarding the results, it was found that the majority of health personnel perceive a regular organizational climate 67%, in dimensions 60% I highlight a regular physical environment, and 73% in values and virtues; while performance is evidenced by 60% deficiencies, while 40% is efficient. The conclusions will specify a direct and significant relationship between the organizational climate and the work performance of workers in the neonatal intermediate care unit of the Instituto Nacional del Niño; on the other hand, the component social environment, values-virtues with labor performance was related, by not having a statistical relationship with the physical dimension with the performance of the worker.

Keywords: Environment. Weather. Performance. Physical.

INTRODUCCIÓN

Es necesario el análisis del ambiente laboral en las organizaciones como interacción de los profesionales de salud para su buen funcionamiento. El ambiente donde los colaboradores se desenvuelven, está en función de las características organizativas de cada institución. Estas pueden tener diferente cultura organizacional que incide en su desarrollo o estructura, generando una serie de comportamientos en sus trabajadores.

En tanto, el análisis del trabajo estará distribuido en capítulos detallados que serán mencionados:

Capítulo I: El problema, donde se detalla el planteamiento, formulación, objetivos, además, la importancia y la limitación que hubo en el estudio.

Capítulo II: abarca el marco teórico se enfoca en los antecedentes nacionales e internacionales, bases de los conceptos teóricos, las hipótesis y las variables operacionalizadas, y término implícito

Capítulo III: Metodología, en el cual se detalla el tipo y nivel, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos, aspectos éticos.

Capítulo IV: Presentación y discusión de los resultados, donde se evidencias el procesamiento de datos: Resultados, prueba de hipótesis y discusión de resultados

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones, las cuales fueron realizadas de acuerdo al procesamiento de datos.

En el área de anexos, se incluyó información complementaria al trabajo.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Las instituciones de salud atraviesan cambios significativos en sus estructuras de gestión organizacional, condiciones basadas en la exigencia de la competitividad en el servicio y de las funciones de sus recursos profesionales en salud y asistenciales, generando el máximo esfuerzo en la misión enfocada al logro de objetivos estratégicos en los servicios de calidad, aunque por otro lado, no se considerarían la integración grupal e interacción en las labores, con el tiempo podría generar desajustes en el desempeño del personal hacia los usuarios (1). En ese sentido, la falta de trabajo en equipo, autonomía, reconocimiento, igualdad y estabilidad, que coexisten con condiciones físicas no optimas como escasos recursos logísticos o estructura inadecuada para las funciones de los trabajadores, afectaría las relaciones entre los colaboradores y, conjuntamente, el rendimiento de los servicios a la población necesitada (2).

En el mundo la problemática de la salud vinculada al desempeño del personal de salud es una situaciones crítica y vulnerable por de las demandas

institucionales y que repercute en la atención en salud y la seguridad del paciente, especialmente en áreas que atiende a población extremadamente vulnerable como la Unidad de Cuidados Neonatales (3). Un estudio en Corea del Sur reporta que el staff del personal, el entorno del trabajo y el paciente/personal de salud, están relacionados a la mortalidad de los pacientes; mientras que cuando es apropiado, contribuyen a reducir las muertes evitables (4). En tanto, un dato preocupante en Europa, evidencio en 300 hospitales en nueve países europeos, demostró que el aumento de la carga de trabajo conducía a un 7% más de probabilidad de que un paciente hospitalizado muriera dentro de los treinta días. El mismo estudio demostró que un aumento del 10% en el número de enfermeras redujo esa probabilidad en un 7% (5).

En Latinoamérica la percepción de los trabajadores de la salud de sus ambientes laborales es preocupante, es así, que en México un estudio reporto que el 42% no estaban satisfechos con las condiciones de trabajo, aunque el 24% percibía al clima en la organización con las condiciones básicas y de interacción social con sus compañeros para el desarrollo de sus labores hospitalarias. (6)

En este sentido, la falta de trabajo nuestro país, la realidad sería similar que consideraría que las condiciones de trabajo afectarían al trabajador de salud en un 60%, y por ende al servicio que brinda en una organización (7). En tanto, las condiciones institucionales debida a excesiva carga de trabajo en unidades de cuidados intermedios neonatales, generarían estrés y malestar en el profesional de salud y asistencial, limitando la interacción social y psicológica

en el trabajo activo, imposibilitando el desarrollo y compensación dual del personal. Diversos estudios ratifican la significancia del clima organizacional en el desarrollo institucional y de las áreas comprometidas, entre ellas, los servicios de cuidados intermedios, siendo un factor que perjudicaría el desempeño laboral del profesional de la salud. (8, 9, 10)

El lugar de estudio se da en el Instituto Nacional Salud del Niño de San Borja (INSNB), es el centro de referencia pediátrico a nivel nacional que cuenta con varias especialidades de servicios de salud, especialmente la Unidad de los cuidados intermedios neonatales. Por lo que es una entidad crítica para indagar la opinión que tiene el personal de salud acerca de su desempeño productivo, vinculado a factores organizacionales que les brinda la institución estructuralmente.

1.2. Formulación de problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la unidad de Cuidados intermedios neonatales del INSNSB - Lima, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión del ambiente físico del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Cuidados intermedios neonatales del INSNSB Lima, 2019?

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión del ambiente social del clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Unidad de Cuidados intermedios neonatales del INSNSB Lima, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión de valores y virtudes del clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Unidad de Cuidados Intermedios neonatales del INSNSB Lima, 2019?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general

- *Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la unidad de cuidados intermedios Neonatales del personal de la Unidad de Cuidados Intermedios neonatales del INSNSB Lima.*

1.3.2. Objetivos específicos

- *Determinar la relación del ambiente físico del clima organizacional y desempeño laboral del personal del servicio de Unidad Cuidados Intermedios Neonatales del personal de la Unidad de Cuidados Intermedios neonatales del INSNSB Lima.*
- *Determinar la relación del ambiente social del clima organizacional y el desempeño laboral del personal del servicio de Unidad Cuidados Intermedios Neonatales del personal de la Unidad de Cuidados Intermedios neonatales del INSNSB Lima.*
- *Determinar la relación de valores y virtudes del clima organizacional y el desempeño laboral del personal del servicio de Unidad Cuidados*

1.4. Justificación y viabilidad de investigación

1.4.1. Justificación Teórica

El estudio se justificó a nivel teórico, debido a que permitió incrementar el conocimiento científico basados por información científica sobre el clima organizacional basado en planteamientos de Almeida, y de desempeño laboral basado en postulaciones de Armendaño, considerando la situación de los trabajadores de salud, además, servirá como un antecedente actualizado, que ayude a describir y explicar la incidencia de los fenómenos organizacionales y laborales en una institución pública.

1.4.2. Justificación Práctica

Permitió dar evidencia al futuro desarrollo de una serie de actividades de intervención y programas mediante charlas y talleres de capacitación sobre el clima laboral en las instituciones que tengan fines relevantes para fortalecer en los profesionales la mejora de la interacción en el ambiente institucional que conlleva a elevar la motivación hacia las funciones implícitas y tareas reflejas en un buen desempeño del trabajador de salud.

1.4.3. Justificación Metodológica

Las estrategias y recursos metodológicos usados permitieron afianzar las metas para el desarrollo investigativo, orientados por un método cuantitativo, estimando una muestra representativa de participantes trabajadores del servicio de cuidados intermedios neonatales, contando con instrumentos de medición de las variables válidos y confiables; además, de procedimientos

viables para recolectar información de las variables en la muestra, y luego analizarlo en métodos estadísticos que demostrarán los resultados más relevantes.

1.4.4. Viabilidad

El desarrollo de estudio fue viable en las instalaciones del servicio de cuidados intermedios del hospital Nacional del Niño del distrito de San Borja, debido a las autorizaciones de las autoridades de la institución.

1.5. Limitaciones de la investigación

- Se consideró emplear como espacio la unidad de cuidados críticos neonatales ya que otra unidad no se podrá contar por la falta de permiso o disponibilidad del personal que se encuentre laborando en ellos.
- Falta de disponibilidad del personal y profesionales de la muestra estudiada, debido al desinterés que evidenciaban.
- Falta de disponibilidad de los profesionales por ausencia de licencia o vacaciones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Antecedentes de investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Se contó de una serie de estudios que detallan el análisis empírico de las variables investigadas, en ese sentido, Benavides et al. (11), realizaron un estudio que tuvo como objetivo “*evaluar el clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores*”, el método fue observacional, descriptivo y relacional, participaron trabajadores contratados. Tuvo como resultado que las variables enfocadas en las herramientas de trabajo repercuten en el clima de la institución, además, se vinculaba con componentes como el liderazgo práctico de los jefes medios, también la comunicación se percibía como poca asertiva hacia los trabajadores, en tanto, que las conclusiones precisaron que las herramientas se asocian con el ambiente de la organización, es decir, la relación entre el jefe y el trabajador. muy volátil, considerando el ambiente de trabajo más práctico.

Asimismo, Benavides et al. (12), realizaron un estudio que tuvo como objetivo de *“establecer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de colaboradores”*, siendo una investigación de alcance mixto y de diseño correlacional, con participación de 30 trabajadores, a quienes se les encuestó, obteniendo los resultados principales que establecieron en el contexto ambiental una forma paternalista tipo autoritario, y que incidía en el desempeño, esta contextualización se obtuvo mediante un análisis de FODA, además se encontraron diversos factores causales internos y externos, para lo cual se incluye como principal recomendación, se enfocó a proponer un lineamiento estratégico de metas continuas.

Palomino et al. (13), desarrollaron una investigación que indicó como objetivo el *“análisis en los empleados de una empresa sobre el clima con el desempeño en la organización”*, estudio de tipo descriptivo con diseño transversal relacional, participaron 97 colaboradores, habiendo desarrollado dos encuestas para medir los elementos institucionales, en tanto, que el resultado destacó una mayor proporción 59% de colaboradores se percibían en un nivel medio en el clima que se desarrolla en la institución y por otro lado, una minoría 35% del total en un nivel inferior, las conclusiones precisaron que ambas variables se asociaban significativamente, en este sentido, se sugiere reforzar el ambiente de trabajo hasta lograr la excelencia potenciando el desempeño y productividad.

Quiñones et al. (14), realizaron una investigación que tuvo como objetivo *“describir la correlación entre el clima organizacional con el desempeño en una muestra en docentes”*, con un enfoque educativo basado en la Misión Ecuatoriana, con un método de trabajo aplicativo descriptivo y transversal, con

157 docentes de la escuela que promueven el aprendizaje con bases morales holísticas. Se concluye de los colaboradores la interrelación de las condiciones laborales y el producto funcional, asimismo, entre los componentes más relevantes a nivel interno y externo, solamente la dimensión responsabilidad no se relacionó con el desempeño de los profesionales, habiendo poca afectación institucional y al rendimiento laboral de los docentes.

Sáenz (15), expone un trabajo en donde planteo como objetivo *“identificar el vínculo del clima en una organización con el desenvolvimiento del personal”*, en donde el método con procedimiento descriptivo y explicativo, en donde participaron más de 50 colaboradores y directivos. Cabe señalar que el resultado demostró y verifico en los encuestados que el ambiente fue positivo de la institución según las señales de optimismo y entusiasmo favorecieron el mejoramiento del clima institucional, aunque se denotaban indicadores de frialdad y distanciamiento en menor ocurrencia en los trabajadores. En este sentido, hubo la asociación directa de los temas tratados permitió reconocer la estructura organizacional, siendo necesario que las autoridades de la organización puedan motivar a sus trabajadores en las diversas áreas, además de contar con la apreciación de la comunidad para implementar las mejoras.

Sanabria (16), desarrollo un estudio que tuvo como objetivo *“establecer la vinculación del clima de la institución con las respuestas funcionales desempeñadas del personal con diagnóstico discapacidad, Ecuador”*. Para el estudio se tomó como referencia metodológica el nivel descriptivo y correlacional, con 58 participantes servidores públicos, a los cuales se les

administró dos encuestas, siendo el logro de los objetivos que los trabajadores percibieron un favorable clima en la institución habiendo también altos índices de mejora. El estudio permite concluir que el ambiente de trabajo se relacionó con el desempeño de manera significativa, aunque también se encontró condiciones negativas que limitan el buen clima laboral.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Dela Cruz, Humanan. (17), reportó una indagación que considero como objetivo *“determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica”*. El tipo de investigación fue aplicada, con nivel de correlacional, y métodos deductivos, con muestra de 32 trabajadores. Los resultados indicaron: el 53,1% en clima organizacional alto y 56,3% el desempeño laboral, se observa que solo un poco más de la mitad los trabajadores desempeñan adecuadamente sus funciones, y el resto que son alrededor del 44 %, cumplen medianamente el desempeño. Conclusiones. se determinó que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal.

Porto et al. (18), desarrollo un estudio con el objetivo *“precisar la asociación del clima laboral con la variable de desempeño en el trabajo”*, siendo un estudio de enfoque cuantitativa observacional y correlacional. Se demostró en los resultados niveles moderados en la muestra de colaboradores, siendo las conclusiones las que afirmaron la relación directa y significativa, prediciendo

que a mejor clima en la institución mayor será el desempeño, ratificado por valores de correlación positiva y de significancia menores a 0.05.

Rojas (19), quién desarrolló una investigación que consistió como objetivo *“analizar una influencia del clima institucional con la calidad para el servicio en una cooperativa”*, siendo el método correlacional, explicativo y observacional, conformada por 70 colaboradores y 307 asociados. En tanto, el resultado obtenido demostró que un 57% no estaban motivados por la institución y que los clientes 73% tuvieron empatía con los trabajadores, aunque se sentían incómodos porque no le daban mucha información. Las conclusiones detallaron la relación significativa de los temas analizados en el trabajo con la muestra que labora en la empresa.

Ubillas (20), reportó una investigación que permitió como objetivo *“proponer la influencia del clima organizacional con el desempeño en los servicios”*. Siendo el método cuantitativo, habiendo la participación de 30 colaboradores de la institución, entre ellos los gestores. Los resultados detallaron que una correlación de manera positiva y directa, además, hubo presencia de la dimensión de la comunicación interpersonal como elemento del clima laboral. En tanto, las conclusiones precisaron la relación del clima y desempeño laboral, que permitiría sugerir acciones de mejora en la interacción dentro de la institución generando comunicación más efectiva.

Tao (7), realizó un estudio que propuso como objetivo *“determinar los Componentes Psicosociales involucrados al Estrés Laboral en el personal de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de ESSALUD Centro Asistencial Hospital Nivel IV Carlos Alberto Seguí Escobedo y del Hospital III*

Regional Honorio Delgado Espinoza”, con una población de 50 trabajadores en la provincia de Arequipa (Perú). con un resultado donde los factores psicosociales, es 50%,76% han tenido un grado de satisfacción medio alrededor de las compensaciones, y 6 (12%), elevados niveles de doble presencia en ambientes laborales. Alrededor del estrés, 31 (62%) han tenido fuerte presión de trabajo, y 30 (60%), componentes laborales estresantes.

Silva (8), realizo un estudio que tuvo como objetivo “*establecer el componente psicosocial en caso de estrés laboral en los trabajadores de salud de la unidad de cuidados intensivos de neonatología de ESSALUD Carlos Alberto Segúin Escobedo Nosocomio Grado IV y Centro Asistencial Honorio Delgado Espinoza Nosocomio III*” con 50 empleados en la metrópoli de Arequipa (Perú)”. El 76% muestra satisfacción salarial media y el 6 (12%) muestra un alta doble presencia en el entorno laboral. En cuanto al estrés, 31 (62%) tenían fuertes presiones laborales y 30 (60%) tenían componentes laborales estresantes.

Ochoa (9), desarrollo un estudio que tuvo como objetivo “*identificar los factores laborales que reduzcan el estrés laboral de los enfermeros del Servicio de Cuidados Intensivos Neonatales de la Clínica San Judas Tadeo Lima 2018*” con una población de 65 enfermeros de cuidados intermedios neonatales de la Clínica San Judas Tadeo Lima en el distrito de San Miguel con un Spearman Rho score = 0. interpretado como una relación positiva moderada entre las variables ya = 0.000 (p y It ; 0.05); Por tanto, se rechaza la hipótesis nula, que determina una influencia de factores laborales sobre el estrés laboral en el personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatales de la Clínica San Judas Tadeo Lima 2018.

Helen. (10), realizó un estudio que tuvo como objetivo *“determinar la relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Atención Intermedia Neonatal del INMP”*. En una población de enfermeras de clase media en Lima, con un puntaje de 100% (3), 7.06% (16) tuvo motivación media, 29.1% (10) tuvo baja motivación y 23.53% (8) tuvo alta motivación. En cuanto a la satisfacción laboral, el 7,06% (16) tuvo un nivel medio, el 29,1% (10) un nivel bajo y el 23,53% (8) un nivel alto. Se utilizó la prueba de chi-cuadrado para determinar la relación entre las variables.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1. Clima organizacional

2.2.1.1. Definiciones

Se tiene en cuenta el clima como el ambiente en donde se desarrolla las actividades de trabajo, el espíritu de colaboración, y la comunión entre los colaboradores y organizacionales (21). Las conceptualizaciones del clima en el ambiente de trabajo se enfocan también a las diversas explicaciones de su origen y desarrollo a través de las teorías en un proceso de análisis de investigación (22).

Respecto a las razones que justifican la importancia del Clima Organizacional, algunos autores señalan: “existen 3 ideas importante que se observa en las referencias en el ambiente laboral esta puede ser: a) determinar las razones de los enfrentamientos, que están descontentos por los motivos de la ansiedad, que están derivando en comportamientos que son inadecuados que están

incluidos en el ambiente. b) establecer e inventar una variación de la gestión administrativa, para identificar los componentes para intervenir. c) continuar el crecimiento de la institución para prever cualquier problema a futuro que se puede presentar” (23). De este modo, es indiscutible la importancia que presenta el Clima Organizacional, y de promover ambientes saludables orientados a fines institucionales.

2.2.1.2. Dimensiones

Concibiendo una construcción de la temática del clima en las organizaciones recalca la técnica en Litwin y Stinger que se usara una encuesta que se aplica al integrante de la institución, basados en sus dimensiones se relacionaran de la siguiente manera:

Dimensión de Ámbito Físico: Descripción del ambiente en el que uno labora para desempeñar un ambiente agradable que está conformado por infraestructura, área de trabajo, temperatura, área de muebles.

Dimensión Social: Es la combinación de caracteres de las personas que viven en ámbito social que está compuesto por el desarrollo de la persona, respeto para poder cooperar, para poder respetar a los demás.

Dimensión de Valores y Virtudes: Son los principios de una persona que demuestra y su intención permanente de practicar un valor, de hacer el bien, se convierte, entonces en una virtud tales como conflicto, cooperación, identidad, responsabilidad, relaciones.

En tanto, Pérez (21) muestran en su estudio tres hipótesis de ambiente laboral, que están consideradas apropiado para el estudio.

Modelos teóricos

La teoría propuesta por Rensis Likert describe las pautas mencionadas de dicha variable que es clima organizacional la cual se asemeja más por eso se tomará en cuenta la teoría de Sistemas, Likert, (22) refiere que su conducta del sujeto que se ha dado, dentro de la conducta del empleado y los requisitos laborales que podemos observar y, por la información, su percepción, capacidades y sus valores. Podemos decir, que las reacciones de las personas durante cualquier proceso siempre están en la perspectiva de lo que se obtendrá. (21)

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Definiciones

El comportamiento laboral percibidas por el colaborador están asociadas a las metas indicadas, como podemos decir se está constituyendo las estrategias personales para alcanzar un propósito (26). Los rendimientos de la persona se están evaluando por medio de circunstancias que están definiendo, como las actitudinales que corresponden a: actitud, disciplina, creatividad, habilidad, discreción, habilidad de seguridad, creatividad. En tanto, los elementos operativos que se desarrollan en el desempeño son, el liderazgo, exactitud, calidad, conocimiento de trabajo (26). En este sentido, el desempeño laboral es una acción del colaborador de la organización.

2.2.2.2. Importancia

Respecto a lo relevante del tema, algunos estudiosos refieren que el cumplimiento organizacional que es administrada para lograr una meta en las

situaciones específicas, como una circunstancia subjetiva en el ambiente laboral del personal (27). Por otro lado, haciendo un análisis más exhaustivo precisa que se está desarrollando nuevas reglas internas, para un mejor ambiente organizacional para las tomas de opiniones, para permitir constituir las existencias para ser capacitadas que se requiere, dificultades de estructura, finalmente la evaluación identifica si es hay problemas personales que están influye al rendimiento laboral del empleado. (28)

De este modo, estos autores se observa la importancia para evaluar el rendimiento debido que se está contribuyendo a las tomas de determinación de las normas para un ascenso para ubicar las personas que los colaboradores en una institución

2.2.2.3. Dimensiones

Caracterizados por dimensiones:

Individual: Viene a hacer el carácter individual del ser humano una versión de mí mismo esquemáticamente como es la realidad humana a través de, disposición. Responsabilidad, compromiso, confidencialidad, rendimiento.

Grupal: Está dimensión es todo lo contrario a la dimensión individual ya que aquí vemos la participación de los demás integrantes para la realización de un objetivo. Tales como participación en equipo, relaciones interpersonales.

2.2.2.4. Teorías

La temática expuesta esta fundamenta teóricamente a través de un enfoque social, en ese sentido, la referencia al contexto teórico de la psicología y lo

personal conlleva a explicar que comportamiento en el trabajo se debe al ambiente, organizaciones, comunidades, y en diferentes conjuntos que es analizada posteriormente por otras teorías. (24)

En tanto Olivera, expone que la teoría de expectativas se aplica en el desempeño laboral porque menciona los resultados positivos para su adecuada evaluación del trabajador que podrá tener un rendimiento laboral cuando está asumiendo el esfuerzo para poder contribuir para un mejor rendimiento y resultados atractivos y positivos podemos decir; de lo contrario, el ambiente laboral se verá bajando en los resultados que no están apreciando los esfuerzos. Los trabajadores se motivan para aumentar su rendimiento laboral, quiere decir que podrá obtener una buena evaluación para el trabajador, y obtendrá beneficios adecuados, como lograr sus metas personales . (25)

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1 Hipótesis General

- Existe relación directa significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la unidad de cuidados intermedio neonatales del INSNSB Lima, 2019.

2.3.2. Hipótesis Específicas

- H1: Existe relación directa significativa entre el ambiente físico del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la unidad de cuidados intermedios neonatales del INSNSB Lima-2019.

- H2: Existe relación directa significativa entre el ambiente social del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la unidad de cuidados intermedios neonatales del INSNSB Lima-2019.
- H3: Existe relación directa significativa entre los valores y virtudes del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la unidad de cuidados intermedios neonatales del INSNSB Lima-2019.

2.4 Operacionalización de las variables e indicadores

Variable 1: Clima organizacional, es una visión más amplia del concepto organizacional afirma que es el ámbito en donde se desenvuelven los trabajadores y también los directivos, que integra componentes como las condiciones físicas, valores, interacción con los usuarios y el sistema en conjunto (29).

Variable 2: Desempeño laboral, es el accionar productivo característicos del trabajador de acuerdo los objetivos impuestos, que son medibles y que establecen una línea diferencial entre las instituciones (30).

Variable	Definición de Operacional	Dimensión	Tipo	Escala	Indicadores	Resultado final
Clima Organizacional	Se estima al ambiente en donde se genera una interacción emocional y social entre los trabajadores o grupos de una institución, está constituida por los ambientes físicos, sociales y de índole psicológico. Será evaluado a través de un cuestionario con alternativas de orden likert.	Ambiente físico (21)	Cualitativo	Ordinal	Infraestructura Área de trabajo Temperatura	General: Malo: 18 a 42 Regular: 43 a 66 Bueno: 67 a 90 Ambiente Físico: Malo: 4 a 9 Regular: 10 a 14 Bueno: 15 a 20
		Ambiente social (21)	Cualitativo	Ordinal	Rotación Trabajo en equipo Autonomía Experiencia Formación profesional Reconocimiento Remuneración Igualdad Estabilidad	Ambiente social: Malo: 9 a 20 Regular: 21 a 31 Bueno: 32 a 45
		Valores y Virtudes (21)	Cualitativo	Ordinal	Satisfacción Valorado Orgullo Identidad	Valores y virtudes: Malo: 5 a 11 Regular: 12 a 17 Bueno: 18 a 25

Variable	Definición de Operacional	Dimensión	Tipo	Escala	Indicadores	Resultado Final
El Desempeño laboral	Considerada con la acción de producir una actividad laboral que realiza una persona, basado en sus tareas y obligaciones que le asignan como función, está constituido por dos formas individual y grupal, es medida a través de un cuestionario con escala de alternativas politómicas.	Individual (24)	Cualitativo	Ordinal	Métodos y técnicas Conocimientos Responsabilidades Alternativas Puntualidad Compromiso Disposición Lealtad Habilidades Capacidades Cuidado Orden	General: Deficiente: 14-42 Eficiente: 43-70
		Grupal (24)	Cualitativo	Ordinal	Rendimiento	Grupal: Deficiente: 13 – 39 Eficiente: 40 – 65 Individual: Deficiente: <5 Eficiente: 5>

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

Consistirá en el análisis “Hipotético-Deductivo”, orientado a contrastar los datos e información a partir de inferencias o deducciones de un fenómeno de estudio.

(36)

3.2. Enfoque de la investigación

Se utilizará la perspectiva cuantitativa en donde la información numérica tendrá una contrastación de los valores expresados que determinen los lineamientos y objetivos. (37)

3.3. Tipo de investigación

Enfocado a lo aplicado que consiste en resolver un problema en el plano teórico o práctico que conlleva a conclusiones pertinentes.

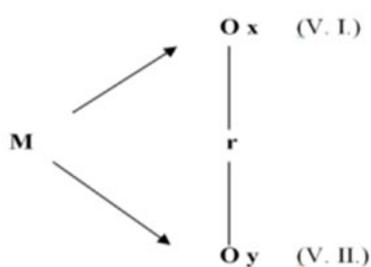
3.4. Nivel de investigación

En el nivel es correccional con la finalidad de estimar la asociación entre los fenómenos de una población o muestra en un estudio. (38)

3.5. Diseño de la investigación

El diseño es de tipo no experimental, ya que se realizó observando la problemática en su entorno natural. En el corte de tiempo transversal, realizado en un solo momento.

Diseño:



M= Muestra

VI= Clima organizacional

VII= Desempeño

3.6. Población

La población estuvo compuesta por todos los profesionales de la salud con (un promedio de enfermeras 65, técnicos en enfermería 20 y médicos neonatólogos, 15) que el total es de 100 personas que laboran en la Unidad de Cuidados Intermedios Neonatales i del hospital Nacional del Niño de San Borja durante el periodo laboral del 2019 (39).

3.7. Muestra

No se calculará tamaño de muestra debido a que la investigación será de tipo censal. Luego de 100 profesionales de la salud encuestadas de dicha institución la cual asumen los aspectos:

3.7.1. Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión:

- Colaboradores de salud que laboran en el servicio de Unidad de Cuidado Intermedios.
- Que participe de manera voluntaria a través del consentimiento informado.

Exclusión:

- Colaboradores que se encuentren de vacaciones o descanso médico en el momento de evaluación.
- No participo en el estudio según el consentimiento informado.

3.8. Muestreo

Se usó el método no probabilístico, en este caso específico se obtuvo de manera censal.

3.9. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.9.1. Técnica

El medio para la obtención de la información será mediante la encuesta utilizando el Cuestionario de Clima Organizacional y Cuestionario de Desempeño Laboral (ver en anexo 2y 3).

3.9.2 Descripción de instrumentos

Ficha Técnica de la variable 1. Cuestionario de Clima organizacional

Procedencia	: Lima, 2019
Ítems	: 18 preguntas
Duración	: entre 10 a 15 minutos
Finalidad	: Evaluación del clima en las organizaciones.
Dimensiones	: Ambiente físico, social, valores y actitudes
Administración:	Personas mayores de edad
Alternativas	: 1 a 5 Muy de acuerdo hasta Muy en desacuerdo

Ficha Técnica: variable 2 Cuestionario de Desempeño laboral

Administración:	Individual o Colectiva.
Objetivo	: Medir las acciones de rendimiento de los trabajadores
Duración	: Aproximadamente de 10 minutos.
Ítems	: 14 preguntas
Dimensiones	: 2 desempeño individual y grupal.
Usos	: organizacional.
Alternativas	: Desde el 1 hasta 5, De acuerdo a desacuerdo
Aplicación	: Edades comprendidas entre los 18 años a más.

Los instrumentos fueron elaborados por la autora de la investigación en el año 2019 respaldado por argumentos teóricos de Rensis Likert y Litwin y Stinger en clima organizacional y Antúnez, además, y empíricos siendo las pruebas cuestionarios con una estructura interna adecuada y validez.

3.8.3 Validación de instrumentos

Según Hernández (36), se considera a la validez como un proceso en donde se verifica que los ítems miden la variable o constructo. Se realizó el método de la revisión del contenido de los ítems denominado a jueces de experiencia de la enfermería y metodología de investigación (5 jurados), precisando que los instrumentos poseen 100% de conformidad elevada de la formulación del contenido del ítem del instrumento, que se demuestra a continuación:

Tabla 1. Validación de instrumentos

Profesionales	Congruencia de ítems	Amplitud de contenido	Redacción de los ítems	Claridad y precisión	Pertinencia	Resultado
Jurado 1	100%	100%	98%	100%	100%	100%
Jurado 2	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Jurado 3	100%	100%	100%	100%	99%	100%
Jurado 4	100%	99%	100%	100%	100%	100%
Jurado 5	100%	99%	100%	100%	100%	100%
Total						100%

3.8.4. Confiabilidad

Mediante un proceso de evaluación piloto realizada en 15 colaboradores de salud de un hospital nacional de Lima Metropolitana, se obtuvo valores de consistencia interna de alfa de Cronbach ($\alpha=0.90$) en el cuestionario de Clima Organizacional y para desempeño laboral ($\alpha=0.87$) respectivamente evidenciando que los instrumentos son altamente confiables.

Tabla 2. Confiabilidad por ítems de Clima Organizacional

	Media de escala si el elemento	Varianza de escala si el elemento	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
@1	47,80	85,314	,650	,839
@2	47,73	86,495	,672	,840
@3	47,87	94,410	,224	,862
@4	48,00	99,000	,211	,873
@5	47,80	84,743	,753	,836
@6	48,20	92,029	,280	,855
@7	47,87	88,410	,631	,843
@8	47,53	86,981	,477	,847
@9	48,07	92,638	,332	,852
@10	48,00	80,714	,709	,834
@11	47,93	81,067	,746	,833
@12	47,93	86,638	,648	,841
@13	47,87	82,552	,641	,838
@14	48,07	85,495	,690	,838
@15	48,67	90,524	,216	,862
@16	47,80	85,457	,452	,849
@17	47,53	98,124	,261	,865
@18	47,80	82,743	,647	,838

Fuente: Base de datos de Prueba Piloto de SPSS.

Tabla 3. Confiabilidad por ítems de Desempeño Laboral

	Media de escala si el elemento	Varianza de escala si el elemento	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
@1	34,87	47,267	,752	,849
@2	34,73	46,638	,870	,843
@3	35,13	55,267	,245	,874
@4	34,80	50,886	,377	,874
@5	35,00	49,714	,835	,850
@6	35,13	52,838	,413	,868
@7	34,93	49,924	,643	,856
@8	35,13	51,838	,576	,861
@9	35,20	52,600	,591	,861
@10	35,27	49,781	,610	,858
@11	34,87	44,981	,811	,844
@12	34,87	51,267	,487	,864
@13	35,20	53,029	,311	,875
@14	35,40	57,114	,258	,884

Fuente: Base de datos prueba piloto SPSS.

Tabla 4. Confiabilidad por variables y dimensiones

Componentes	Alfa	N°
Clima Organizacional	0.90	18
Ambiente Físico	0.72	4
Ambiente Social	0.84	9
Valores y virtudes	0.68	5
Desempeño Laboral	0.87	14
Desempeño grupal	0.88	13

Fuente: Base de datos de prueba piloto SPSS.

Los puntajes de las pruebas fueron convertidos en categorías diagnósticas a través de los tipos, considerando los siguientes niveles:

Tabla 5. Categorías de los Clima Organizacional

Categorías	Ambiente Físico	Ambiente social	Valores y virtudes	General
Malo	4 – 9	9 – 20	5 – 11	18-42
Regular	10 – 14	21 – 31	12 – 17	43-66
Bueno	15 – 20	32– 45	18 – 25	67-90

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Categorías de Desempeño Laboral

Categorías	Grupal	Individual	General
Deficiente	13 – 39	<5	14-42
Eficiente	40 – 65	5>	43-70

Fuente: Elaboración propia

3.9. Procesamientos y análisis de datos

En primera instancia, se calculó puntajes acerca de la aplicación con los instrumentos, donde se trasladarán los resultados en una hoja de Excel; en donde se elaboró cuadros y gráficos. Para la creación de estos valores se usó el paquete estadístico SPSS v24.0 con el fin de realizar el análisis de resultados a través de media, promedio aritmético.

Por otro lado, se realizó un análisis inferencial, empleo el test para verificar la distribución de los datos de KS para poblaciones mayores al 50 para decidir la estadística correlacional, siendo los datos contrastados en el p valor significativo menor de 0.05.

3.10. Aspectos éticos

Para el trabajo se tomó aspectos relevantes a nivel bioéticos: beneficencia, autonomía y veracidad, en la práctica de salud. Se solicitó un consentimiento informado donde se explicará los objetivos del estudio, el tipo de participación, la nulidad de riesgos, y la libertad de participación o retirada del estudio.

Según el principio de autonomía: Se aceptará la decisión ser parte de la investigación mediante la firma autorizando su participación por su propia decisión y voluntad. Según el principio de la veracidad: desde la recolección de los datos, su posterior análisis hasta la publicación. La investigación no originará consecuencias nocivas al personal asistencial de la salud conformada, (médicos, enfermeras, técnicos de enfermería) puesto que su información se obtuvo mediante un documento de información consentida y seriedad respetando su privacidad, será de forma anónima de los participantes, de la misma manera que los datos estadísticos (39)

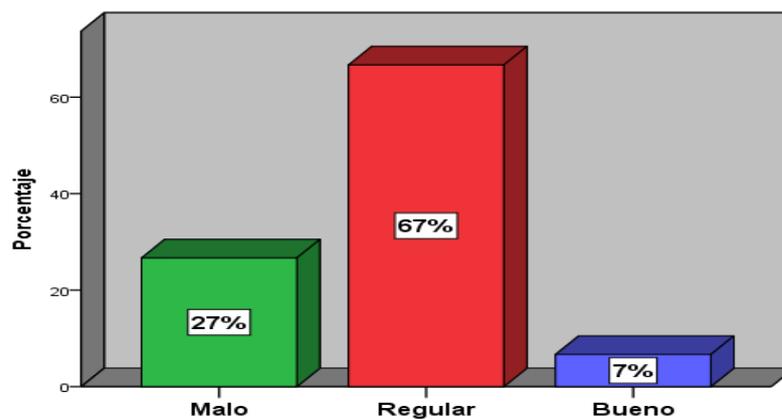
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos: Resultados

Los datos se tabularon y se presentaron en tablas y gráficas:

4.2. Análisis descriptivo

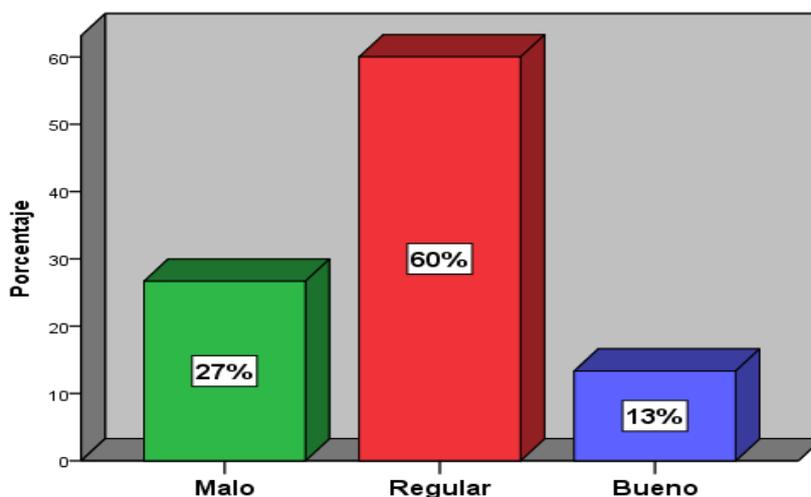
Gráfica 1. Niveles de Clima organizacional



Interpretación:

En la gráfica podemos observar que la mayoría de los encuestados 67% evidencia un clima organizacional regular, mientras, el 27% percibe un ambiente malo, y una minoría 7% un clima organizacional bueno. Al respecto, se puede deducir que el ambiente en donde se desenvuelven el personal de salud es tendiente a la interacción entre los compañeros y jefes, además de las funciones diarias, aunque faltaría mayor integración y trabajo en equipo.

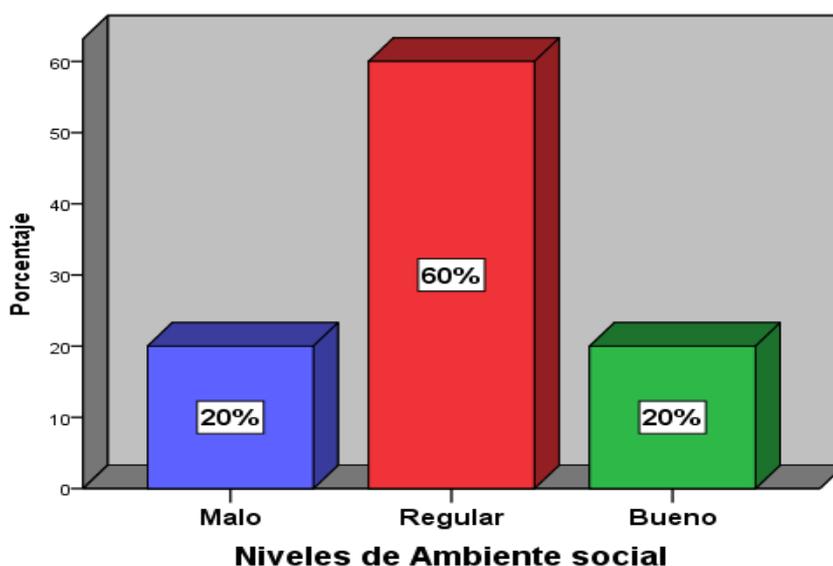
Gráfica 2. Niveles de Ambiente físico



Interpretación:

En la gráfica se puede percibir en los encuestados, que el 60% evidencia un ambiente físico regular, mientras, el 27% percibe un ambiente malo, y una minoría 13% un ambiente físico bueno. Al respecto, podemos mencionar que el ambiente en donde se desenvuelven el personal es el adecuado, habría dificultades también para la organización de los recursos materiales.

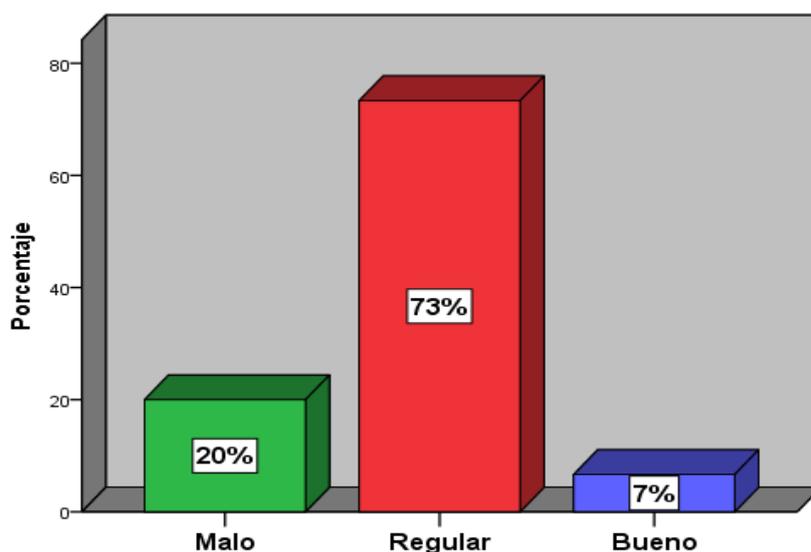
Gráfica 3. Niveles de Ambiente social



Interpretación:

En la gráfica se puede percibir en los encuestados, que el 60% considera un Ambiente social organizacional regular, mientras, el 20% percibe un ambiente malo, y 20% obtuvo un nivel en el ambiente social organizacional bueno. En ese sentido, el personal trata de interactuar con sus compañeros para el desarrollo de una función o servicio, también sería importante ampliar las capacitaciones o talleres sobre comunicación efectiva entre los trabajadores.

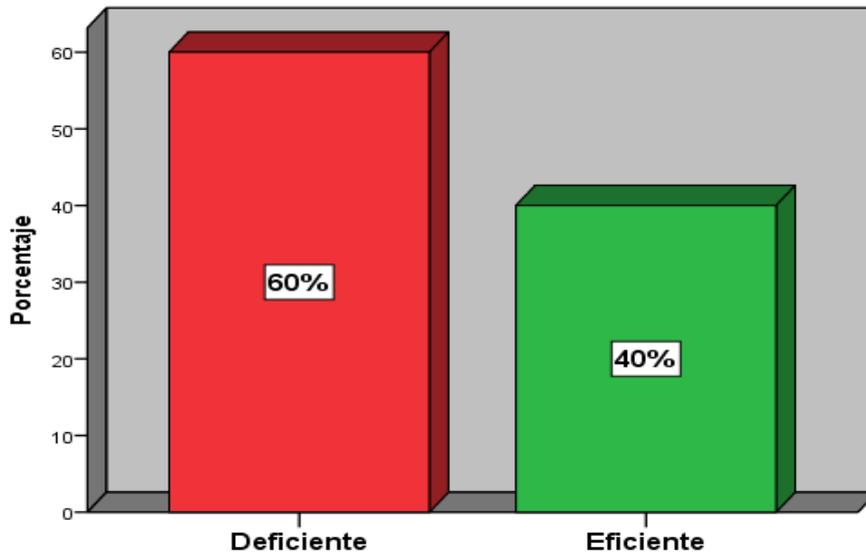
Gráfica 4. Niveles de Valores y virtudes



Interpretación:

En la gráfica se puede percibir en los encuestados, que el 73% evidencia una regular percepción del ambiente laboral con valores y virtudes, por otro lado, el 20% perciben que los valores-virtudes son malas, y una minoría 7% considera que los valores-virtudes en el ambiente laboral es bueno. Al respecto, se considera que el grupo de trabajadores de salud valora el ejercicio profesional con ética al momento de realizar alguna actividad en favor de las demás personas o pacientes.

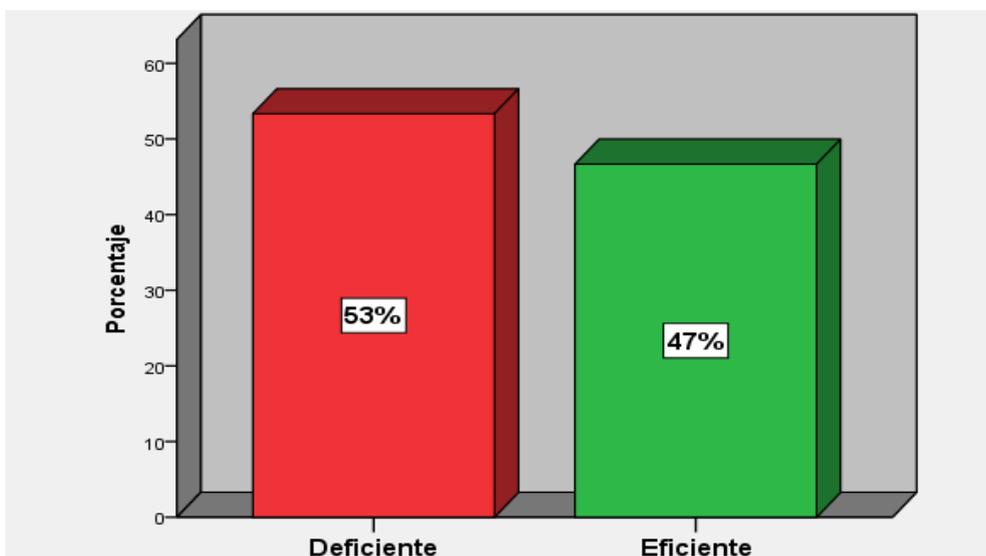
Gráfica 5. Niveles de Desempeño laboral



Interpretación:

En la gráfica se puede percibir en los encuestados, que el 60% evidencia un desempeño laboral deficiente, el 40% refleja un desempeño laboral eficiente. Al respecto, podemos decir que el personal de salud del servicio por las situaciones críticas que enfrenta en sus funciones, disminuye su desempeño, aunque es relativo debido a condiciones más favorables en el ambiente de trabajo.

Gráfico 6. Niveles de desempeño grupal



Interpretación:

En la gráfica se puede percibir en los encuestados, que el 53% evidencia un desempeño laboral grupal deficiente, mientras que el 47% refleja un desempeño eficiente; aunque, por otro lado, el total de trabajadores tiende a tener dificultades a nivel individual que repercute en su desempeño clínico.

4.3. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis: Prueba de Hipótesis general:

- **Hipótesis General (HG):** Existe relación directa significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la unidad de cuidados intermedios neonatales del INSNSB Lima, 2019.
- **Hipótesis Nula (Ho):** No existe relación directa significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la unidad de cuidados intermedios neonatales del INSNSB Lima, 2019.

4.2.2. Nivel de significancia

Significancia 5%.

4.2.3. Estadístico de prueba

Correlacional T de Kendall para datos ordinales.

4.2.4. Regla de decisión: $p \leq 0.05$ rechaza la Ho; $p > 0.05$ acepta Ho.

Tabla 7. Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la unidad de cuidados intermedios neonatales del Instituto Nacional del Niño de San Borja- Lima, 2019.

		Desempeño laboral	
Tau_b_Kendall	Clima Organizacional	Correlación	,633**
		Sig. (bilateral)	,004
		N	100

4.2.5. Toma de decisión

Como conclusión de los resultados se encontró una correlación con tendencia directa y una magnitud alta $r=0.633$, considerando que a mejor clima organizacional también será un mayor desempeño en el trabajo.

Además, se encontró un nivel de significancia $p=0.004 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, es decir que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la unidad cuidados intermedios neonatales INSNSB, 2019.

a. Hipótesis específicas:

- **Hipótesis nula (Ho)** No existe relación directa significativa entre el ambiente físico del clima organizacional y el desempeño laboral de la unidad de cuidados intermedios neonatales del INSNSB Lima, 2019.
- **Hipótesis de investigación 1:** Existe relación directa significativa entre el ambiente físico del clima organizacional y el desempeño laboral de la unidad de cuidados intermedios neonatales del INSNSB Lima, 2019.

Tabla 8. Relación entre el ambiente físico del clima organizacional y el desempeño laboral.

		Desempeño Laboral	
Tau_b Kendall	Ambiente físico	Correlación	,280
		Valor p	,204
		N	100

Los resultados precisaron una correlación con tendencia directa y una magnitud baja $r=0.280$, en consecuencia, a mejor ambiente físico será mayor el desempeño del personal de salud.

Además, se encontró un nivel de significancia $p=0.204 > 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir que no existe relación directa significativamente entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal.

- **Hipótesis nula (Ho)** No existe relación directa significativa entre el ambiente social del clima organizacional y el desempeño laboral del personal.
- **Hipótesis de investigación 2:** Existe relación directa significativa entre el ambiente social del clima organizacional y el desempeño laboral del personal.

Tabla 9. Relación entre el ambiente social del clima organizacional y el desempeño laboral.

		Desempeño laboral	
Tau_b Kendall	Ambiente social	Correlación	,650**
		Valor p	,000
		N	100

Los resultados precisaron una correlación con tendencia directa y una magnitud alta $r=0.650$, en consecuencia, a mejor ambiente social mayor será el desempeño laboral del personal.

Además, se encontró un nivel de significancia $p=0.000<0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación directa significativa del ambiente social y el desempeño laboral del personal.

- **Hipótesis nula (Ho)** No existe relación directa significativa de valores y virtudes entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal.
- **Hipótesis de investigación 3:** Existe relación directa significativa de valores y virtudes entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal.

Tabla 10. Relación entre los valores y virtudes entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

		Desempeño laboral	
Tau_b	Valores y	Correlación	,574*
Kendall	virtudes	Valor p	,010
		N	100

Como conclusión se encontró en el análisis del contraste de hipótesis una correlación con tendencia directa y una magnitud moderada $r=0.574$, además, se encontró un nivel de significancia $p.=0.010<0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación directa significativa de valores y virtudes entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

4.4 Discusión de resultados

A partir de los datos encontrados en el estudio que se centró en relacionar el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Unidad de cuidados Intermedios neonatales del INSNSB Lima, Perú, 2019, confirmándose la relación entre las variables con una significancia menor a 0.05. En ese sentido, la hipótesis confirmó en el contraste de significancia menor a 5%. En tanto, el análisis descriptivo se encontró que los encuestados perciben un clima organizacional regular, seguidamente el 27% percibe un ambiente malo, y una minoría 7% piensa que es bueno. Al respecto, podemos deducir que los participantes perciben un ambiente en donde desarrollan sus actividades y funciones permite la interacción adecuada entre los empleados y que esta condición genera la fluidez de las tareas que le exigen para lograr las metas de servicio. Los resultados son similares al encontrado por Alarcón (8) que encontró que las situaciones en el trabajo impactan en el ámbito organizacional y que depende de las autoridades de la organización para que incida de manera positiva o negativa. En tanto, De la Cruz (17) precisó que el clima organizacional se relacionaba significativamente con el desempeño en el personal de salud, evidenciando que el 53% percibe un clima favorable, mientras que el 56% tiene un desempeño no esperado. Por consecuencia, los elementos operativos que se desarrollan en los servicios de salud y desempeño están vinculados con las habilidades de liderazgo, calidad de atención, disciplina y organización de las funciones que realiza en una institución. (26)

Por otro lado, en los objetivos específicos 1, expone la relación del ambiente físico con el desenvolvimiento de los especialistas en la Unidad, la cual no fue

confirmada en la hipótesis con una significancia $p > 0.05$. Además, los datos precisan que el 60% considero un ambiente físico regular, seguidamente el 27% percibe un ambiente malo, y una minoría 13% piensa que es bueno. Al respecto, podemos decir que el personal de la institución todavía percibe que las condiciones físicas de trabajo no son las más adecuadas para ejercer sus laborales y que incide en el desarrollo de las tareas encargadas en el servicio. En ese sentido, Litwin y Stinger (32), preciso que una institución debe brindar a sus colaboradores la condición física necesaria para brindar un adecuado servicio, en caso contrario el desempeño será deficiente, siendo evaluado a través de herramientas objetivas. En tanto, Pérez (21), explica que el ambiente donde se labora debería ser el apropiado para el desarrollo eficaz de los servicios hacia las demás personas o pacientes.

En cuanto al objetivo 2, se estableció que el ambiente social con el desempeño que cumplen los colaboradores clínicos, confirmado en la hipótesis con una significancia $p < 0.05$. Los datos descriptivos señalaron que el 60% considera un Ambiente social regular, seguidamente el 20% percibe un ambiente malo, y una minoría 20% piensa que es bueno. Al respecto, el personal de la unidad de salud percibe que el ambiente donde interactúa con sus compañeros de trabajo le permite realizar tareas grupales de manera agradable desarrollándose la tolerancia y respeto en las funciones que se evidencia en el desempeño que realizan hacia los usuarios. En cambio, Toala (29), explica que la interacción interpersonal del personal que labora con los directivos en ambiente de trabajo o sector público, en ocasiones son dificultosas, que de cierto modo necesiten de un plan de apoyo para mejorar las relaciones y cohesión entre los

trabajadores para hacer funcional las acciones, tareas y demás actividades colaborativas.

Y finalmente, en el objetivo 3 se estableció la relación de valores y virtudes con el desempeño que cumplen los especialistas del servicio. La cual fue confirmada por la hipótesis. En tanto, la información descriptiva expone que el 73% considero un ambiente valores y virtudes regular, seguidamente el 20% percibe un ambiente malo, y una minoría 7% piensa que es bueno. En este sentido, podemos deducir que el personal percibe que la relación entre los trabajadores se mantiene en un ambiente en donde se solucionan los problemas propios de las funciones o tareas, habiendo asumido una responsabilidad y compromiso con la labor de salud hacia los usuarios manteniendo las normas institucionales, así como la misión y visión de las usuarias asistentes. Por su parte, Quiñones et al (6) concluyo que las responsabilidades y los valores institucionales del trabajador hacia su labor permite incrementar el rendimiento o desempeño funcional de los trabajadores y en conjunto. De la misma manera, tomando como referencia a Rensis Likert (21), precisa que el comportamiento del trabajador en una institución se basa en la conducta, capacidades y valores siendo requisitos para su ejercicio laboral. En tanto, De la Cruz (17) considero que el comportamiento basado en valores en los trabajadores repercute en el accionar del profesional de salud y que implica en sus servicios de cuidados hacia los pacientes con patológicas críticas.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se encontró una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la unidad de cuidados intermedio neonatales del INSNSB ($p=0.004<0.05$; $r=0.633$).
- Asimismo, se halló una relación directa significativa entre el ambiente social con el desempeño laboral del personal ($p=0.000<0.05$; $r=0.650$).
- Además, se encontró una relación directa significativamente de valores y virtudes con el desempeño laboral del personal ($p=0.010$; $r=0.574$).
- Por otro lado, no se encontró relación directa significativamente entre el ambiente físico con el desempeño en el personal del personal ($p=0.204$; $r=0.280$).
- Finalmente, se destaca una percepción regular acerca del ambiente en la organización (67%), mientras, que por su parte conciben un desempeño deficiente (60%).

5.2 Recomendaciones

- A partir de los resultados obtenidos del estudio es pertinente informar a las autoridades de la institución INSNSB, para la implementación en el personal de salud actividades grupales colaborativas con el fin de fortalecer un adecuado clima organizacional de los trabajadores y mantener una adecuada atención para el servicio a los usuarios.
- Se recomendará a los coordinadores del servicio de unidad cuidados intermedios neonatales que realicen actividades de integración con el fin de motivar y ser recompensados talleres, salidas de este modo el personal se relacionará entre el personal con el propósito de mejorar un adecuado clima organizacional.
- Se recomendará a los directivos que realice reuniones con el personal de salud para fortalecer los valores institucionales, expectativas y un programa de incentivos por la labor que desempeña en situaciones críticas.
- Se recomendará para el Ministerio de Salud ampliar el presupuesto en las infraestructuras de las instituciones y servicios de cuidados intermedios para niños, para la adecuada comodidad del personal para la realización de sus actividades diarias y eficientes.
- Se recomendará a nivel institucional la implementación de las medidas preventivas laborales en el personal de salud del servicio de cuidados intermedios, y así evitar los riesgos en la organización, generando acciones colectivas de cohesión entre los trabajadores.
- Se plantea a partir de los resultados la mejora de las actividades con el personal de área, que favorezca las políticas públicas en la gerencia de servicios de salud institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Velazco H. La competencia laboral y el clima organizacional de la unidad de prestaciones económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud. [tesis de licenciatura]. Perú: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7354/Velazco_HEV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2. Instituto Nacional de salud del niño. Guía de procedimiento. Instituto nacional del niño de San Borja; 2019. Disponible en: <https://bibliotecavirtual.insnsb.gob.pe/category/guia-de-procedimiento-insn-sb/>
3. Abdi Z, Delgoshaei B, Ravaghi H, Abbasi M, Heyrani A. The culture of patient safety in an Iranian Intensive Care Unit. *J Nurs Manage*. 2015;23(3):333-45. DOI: <https://doi.org/10.1111/jonm.12135>
4. Cho E, Sloane DM, Kim EY, Kim S, Choi M, Yoo IY, et al. Effects of nurse staffing, work environments, and education on patient mortality: an observational study. *Int J Nurs Stud*. 2016;52(2):535-42.
5. Aiken LH, Sloane DM, Bruyneel L, Van den Heed K, Griffiths, P, Busse R, et al. Nurse staffing and education and hospital mortality in nine European countries: a retrospective observational study. *Lancet*. 2014;383(9931):1824-30. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(13\)62631-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(13)62631-8)
6. Álvarez L. La Culturan y Clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de Oftalmología. [tesis de licenciatura]. Perú: Universidad Mayor de San Marcos; 2001. Disponible en: http://www.cyvertesis.edu.pe/sisbib/2002/alvarez_vs/html/index-remes
7. Chiñas, Á. C. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa Caravanas de la salud en Tabasco, México. *Hitos de*

- Ciencias Económico Administrativas. 2015. 21(59), 43-52. Disponible en:
<https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1011/876>
8. Silva Arquíñigo G. Factores laborales estresores y síndrome de Burnout en enfermeras asistenciales del servicio de cuidados intensivos neonatales del Hospital Cayetano Heredia Lima – Perú 2017 [Undergraduate]. Universidad Cesar Vallejo; 2018.
 9. . Ochoa Campoverde C. Factores Laborales que influyen en el Estrés Laboral del personal de enfermería en el Servicio de Cuidados Intensivos Neonatales de la Clínica San Judas Tadeo Lima 2018 [Undergraduate]. Universidad Cesar Vajello; 2018.
 - 10.. Helen Shirley O. Relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral en el profesional de enfermería del servicio de cuidados intermedios neonatales del Instituto Materno Perinatal Lima – Perú 2013 [Undergraduate]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
 11. Benavides G, León J, y Rodas G. Evaluación del clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de ejecutivos y operarios de la mediana empresa industrial de prendas de vestir del Municipio de San Salvador. [tesis de doctoral]. El Salvador : Universidad de El Salvador; 2017. Disponible:
<http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/14921/1/EVALUACION%20DEL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20PARA%20MEJORAR%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DE%20EJECUTIVOS%20Y%20OPERARIOS%20D.pdf>
 12. Benavides M. Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Plásticos García Castro en la ciudad de Managua en el primer semestre del año 2016. [tesis de doctoral]. Managua:

- Universidad Autónoma de Nicaragua; 2017. Disponible:
<https://repositorio.unan.edu.ni/4438/1/17788.pdf>
13. Palomino M, Peña R, Peña A. El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda. [tesis de doctoral]. Colombia: Universidad de Cartagena; 2016. Disponible:
<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3991/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%c3%91A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Quiñonez C, Quisirumbay F. Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur, durante el año 2016. [tesis de licenciatura]. Perú: Universidad Peruana Unión; 2016. Disponible:
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/476/Christhian_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y
15. Zans A. Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. [tesis de doctoral]. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2017. Disponible:
<https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>
16. Sanafria, A. Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal con discapacidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. [tesis de licenciatura]. Quito: Universidad Central de Ecuador; 2015. Disponible:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7849/1/T-UCE-0007-323i.pdf>

17. De la Cruz A., Huaman Ruiz A. A. Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica– 2015. [tesis de licenciatura]. Perú: Universidad Nacional del Altiplano; 2016. Disponible: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TP-UNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Porto A, y Naider H. Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Suvahi. periodo 2017. [tesis de licenciatura]. Perú: Universidad Nacional del Altiplano; 2017. Disponible: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6969/Apaza_Porto_Helber_Naider.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Rojas R, Adrian B. Clima Organizacional y su influencia en la calidad de servicio del personal de la agencia Huánuco de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA. 2017. [tesis de licenciatura]. Huánuco: Universidad Nacional de Huanuco; 2018. Disponible: http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/896/T047_72908915T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Ubillas H. El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los gestores de servicios del banco de la nación Trujillo, 2017. [tesis de maestría]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11825/ubillas_rh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Brunet L. Teoria del clima organizacioanl Rensis Likert Lima; 2004.
22. Pérez, F. El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección provincial Pichincha). [tesis de licenciatura].

- Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2014. Disponible:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3707/1/T-UCE-0007-180.pdf>
23. Espin, J., & Torres, N. Análisis del clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo y operativo del servicio nacional de aduana del Ecuador distrito Quito. [tesis de licenciatura]. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana, 2014. Disponible:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6902/1/UPS-QT05402.pdf>
24. Antúnez, Y. El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco, ubicadas en la ciudad de Maracay estado Aragua. [tesis de maestría]. Venezuela: Universidad de Carabobo; 2015. Disponible:
<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1803/1/yantunez.pdf>
25. Ramírez F, García A, Domínguez L. El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. Revista Nacional de administración. [revista en internet] 2013 [acceso 19 de octubre 2019]; 4: 59-70.
26. Olvera, Y. Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora Furoiani Obras y Proyectos. [tesis de maestría]. Ecuador: Universidad de Guayaquil; 2013. Disponible:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20YOLANDA%20OLVERA.pdf>
27. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. MC Graw Hill; 2012.
28. Rodríguez M. Y. H., Lozada E. M. Estudio de clima organizacional en la empresa JMC comunicaciones integradas C.A. [tesis de maestría]. Chile: Universidad

- Católica Andrés Bello; 2010. Disponible:
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS1954.pdf>
29. Amendaño G, Beltrán R. La evaluación del desempeño y su incidencia en el rendimiento laboral de los servidores administrativos del GAD Municipal del cantón Naranjito. [tesis de licenciatura]. Quito: Universidad Estatal de Milagro; 2014. Disponible:
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2754/1/LA%20EVALUACION%20DEL%20DESEMPEÑO%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20RENDIMIENTO%20LABORAL%20DE%20LOS%20SERVIDORES%20ADMINISTRATIVOS%20DEL%20GAD%20MUNICIPAL%20DEL%20CANTÓN%20NARANJITO.pdf>
30. Almeida L. Clima organizacional en el personal administrativo y de servicios de la Universidad Técnica de Cotopaxi. [tesis de licenciatura]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2012. Disponible:
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/620/1/85092.PDF>
31. Morales V, Ronis T. Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores. [tesis de licenciatura]. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro; 2012. Disponible:
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/590/3/ANÁLISIS%20DEL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20LA%20SATISFACCIÓN%20LABORAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%20AEROSTAR%20S.A..pdf>
32. Fernandez P. Cooperación valor del ser humano. [Internet]. Trillas; 2011.
33. Romero, J. Metodología de la Investigación. [Internet]. Troquel; 2015.
Disponible en: [www: 602fmc.blogspot](http://www.602fmc.blogspot)

34. Viridiana, G. Investigación de liderazgo. [Internet] 2008 [acceso 19 de octubre 2019]; 3, 5. Disponible en: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56666815/ETICA_PDF_1.pdf?1527448868=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3Detica_de_psicologia.pdf&Expires=1628277812&Signature=Vj~Lpg7kQJ7lxZP6mfB-R8awmY4f5A1FvU16-
35. La Cotera Vega J. A. Impacto de la motivación en el desempeño laboral de los empleados de la unidad de atención y prevención de la violencia de la fiscal. [revista en internet] 2007 [acceso 19 de octubre 2019]; 2, 4.
36. Hernández, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. (6° ed.). México D.F.: McGraw-Hill; 2010.
37. Sobrino G. Metodología de investigación. Trillas; 1986.
- 3.8 Selltiz C. Métodos de investigación en las relaciones sociales. Rialp; 1980.
39. Sumiacher D'Angelo, D. Ética. Pearson Educación; 2014. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/ucsur/37975?page=1>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis de la investigación	Variables	Metodología	Población y muestra	Técnicas e instrumento
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la unidad de Cuidados intermedios neonatales del INSNSB - Lima 2019?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación entre la dimensión del ambiente físico del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Unidad de cuidados intermedios neonatales del INSNSB Lima 2019? <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación entre la dimensión del ambiente social del clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Unidad de Cuidados intermedios neonatales del INSNSB Lima 2019? ▪ ¿Cuál es la relación entre la dimensión de valores y virtudes del clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Unidad de Cuidados Intermedios neonatales del INSNSB Lima, 2019? </p>	<p>Objetivo General - Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la unidad de cuidados intermedios neonatales .</p> <p>Objetivos Específicos: - Determinar la relación del ambiente físico del clima organizacional y desempeño laboral del personal del servicio de Unidad Cuidados Intermedios Neonatales. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar la relación del ambiente social del clima organizacional y el desempeño laboral del personal del servicio de Unidad Cuidados Intermedios Neonatales. ▪ Determinar la relación de valores y virtudes del clima organizacional y el desempeño laboral del personal del servicio de Unidad Cuidados Intermedios Neonatales . </p>	<p>Hipótesis General Existe relación directa significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la unidad de cuidados intermedios neonatales del INSNSB Lima, 2019</p> <p>Hipótesis Específicas: Hipótesis Específica 1 Existe relación directa significativa entre el ambiente físico del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la unidad de cuidados intermedios neonatales del INSNSB Lima-2019.</p> <p>Hipótesis Específica 2 Existe relación directa significativa entre el ambiente social del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la unidad de cuidados intermedios neonatales del INSNSB Lima-2019.</p> <p>Hipótesis Específica 3 Existe relación directa significativa entre los valores y virtudes del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la unidad de cuidados intermedios neonatales del INSNSB Lima-2019</p>	<p>Independiente: Clima organizacional Ambiente físico <ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura - Área de trabajo - Temperatura - Área de trabajo Ambiente social <ul style="list-style-type: none"> - Rotación - Trabajo en equipo - Autonomía - Experiencia - Formación profesional - Reconocimiento - Remuneración - Igualdad - Estabilidad Valores y Virtudes <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción - Valorado - Orgullo - Identidad Variable dependiente: Desempeño laboral Desempeño laboral individual <ul style="list-style-type: none"> - Métodos y técnicas - Conocimientos - Responsabilidades - Alternativas - Puntualidad - Compromiso - Disposición - Lealtad - Habilidades - Capacidades - Cuidado - Orden Desempeño grupal: <ul style="list-style-type: none"> - Participación en equipo </p>	<p>1. Enfoque: Cualitativa.</p> <p>2. Tipo: Aplicativo</p> <p>3. Nivel Correlaciona I</p> <p>4. Diseño No experimental y transversal</p>	<p>Población: 100 trabajadores del servicio de unidad de cuidados intermedios neonatales del INSNSB</p> <p>Muestra: N = 100 personal de salud</p> <p>Tipo de muestreo: Censal.</p> <p>Procedimiento de muestreo: El estudio se realizará con el personal de salud</p>	<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: 1. Cuestionario de Clima organizacional 2. Cuestionario de Desempeño laboral (Autora del estudio)</p>

Anexo 2: Instrumento 1

Cuestionario de Clima Organizacional

Edad:

Sexo:

Condición:

Instrucciones: Estimado colaborador, la presente encuesta como parte de la investigación, tiene como finalidad la obtención de información que permita determinar el nivel de incidencia del clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la unidad de cuidados intermedio neonatal del Instituto Nacional del Niño de San Borja. Lima-Perú, 2019

Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

Recuerde que debe marcar solo una opción.

Marque con un aspa (X), el número que mejor lo identifica

Recuerda que con tu apoyo mejoraremos nuestro ambiente Laboral.

Categorías				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

AMBIENTE FÍSICO		CATEGORÍA				
		1	2	3	4	5
1	¿La infraestructura del área donde usted labora es la adecuada?					
2	¿En su área de trabajo se tiene suficiente iluminación?					
3	¿La temperatura es la adecuada en su área de trabajo?					
4	¿Su área de trabajo cuenta con muebles y enseres necesarios?					
AMBIENTE SOCIAL		CATEGORÍA				
		1	2	3	4	5
5	¿Con que frecuencia se realiza la rotación del personal en su institución?					
6	¿Usted trabaja en equipo con su jefe y compañeros de labores?					
7	¿Tiene suficiente autonomía en las labores que realiza?					
8	¿Tiene usted experiencia con las labores que viene realizando?					
9	¿El puesto que actualmente ocupa está en relación con su formación profesional?					
10	¿A la institución se le reconoce y considera por su desempeño?					
11	¿La remuneración en la institución es la más adecuada?					
12	¿Considera que la remuneración en la institución existe igualdad de género, para los puestos de trabajo?					
13	¿Cree usted que tiene un cierto nivel de estabilidad en el puesto de trabajo, respecto a un futuro?					

VALORES Y ACTITUDES		CATEGORÍA				
		1	2	3	4	5
14	¿Está satisfecho con las labores que realiza en la institución?					
15	¿Se considera valorado en la institución?					
16	¿Se fomenta la cooperación entre compañeros de trabajo?					
17	¿Se siente orgulloso de pertenecer a su institución?					
18	Si pudiera dejar la institución por otro trabajo con similares condiciones, ¿Lo haría?					

¡Muchas gracias por su participación!

Tabla 2 (Clima organizacional)

Niveles	Ambiente Físico	Ambiente social	Valores y virtudes	Genera l
Malo	4 – 9	9 – 20	5 – 11	18-42
Regular	10 – 14	21 – 31	12 – 17	43-66
Bueno	15 – 20	32– 45	18 – 25	67-90

Cuestionario de desempeño Laboral

Instrucciones: Estimado colaborador, la presente encuesta como parte de la investigación, tiene como finalidad la obtención de información que permita determinar el nivel de incidencia del clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la unidad de cuidados intermedios neonatal del Instituto Nacional del Niño de San Borja. Lima-Perú, 2019. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

Indicación que debe marcar solo una opción. Marque con un aspa (X), el número que mejor lo identifica

Recuerda que con tu apoyo mejoraremos el clima laboral.

Categorías				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

DESEMPEÑO INDIVIDUAL		CATEGORÍA				
		1	2	3	4	5
1	¿Domina conceptos, métodos y técnicas de la labor que realiza?					
2	¿Posee destreza para utilizar conocimientos?					
3	¿Cumple las responsabilidades encomendadas?					
4	¿Desarrolla alternativas de acción?					
5	¿Es puntual en la entrega de trabajos?					
6	¿Aprovecha los recursos de la institución?					
7	¿Se encuentra comprometido con el trabajo que realiza?					
8	¿Tiene disposición para realizar trabajos diversos?					
9	¿Es confiable y leal con el trabajo que realiza?					
10	¿Cuenta con habilidades para manejar situaciones diversas?					
11	¿Es capaz de recibir sugerencias, brindar aportes y tomar decisiones?					
12	¿Cuida los muebles y enseres?					
13	¿Es ordenado con el trabajo que realiza?					
DESEMPEÑO GRUPAL		CATEGORÍA				
		1	2	3	4	5
14	Como considera usted, el rendimiento laboral del(os) trabajador(es) de su área, en comparación a otros trabajadores de otras áreas de la misma institución.					

¡Muchas gracias por su participación!

Categorías	Grupal	Individual	General
Deficiente	13 – 39	<5	14-42
Eficiente	40 – 65	5>	43-70

Anexo 3: Validez y confiabilidad de los Instrumentos

[PARA LA PRUEBA DE VALIDEZ- JUICIO DE EXPERTOS]

Título del proyecto:

Nombre del experto(a):

Instrumento:

Fecha de devolución: 20 de setiembre

Institución a la que pertenece el experto (a).....

VALOR:

SI= 1

NO= 0

CRITERIOS A EVALUAR	SI [NO
1. Las preguntas o ítems incluyen o derivan de todos los Indicadores de todas las Dimensiones de cada Variable (no deja ningún indicador sin preguntas).		
2. Las preguntas responden a los objetivos específicos.		
3. Las preguntas o ítems están formuladas de acuerdo al tipo de personas/documentos que se pretende aplicar.		
4. Las preguntas están formuladas con terminología clara, sencilla y precisa		
5. Se requiere eliminar preguntas.		
6. Se requiere aumentar preguntas		

Aportes o sugerencias al instrumento evaluado

.....

Expertos	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	Total de ítems correctos		%
1	1	1	1	1	1	1	6	6/6	1,00
2	1	1	1	1	1	1	5	6/6	1,00
3	1	1	1	1	1	1	5	6/6	1,00
4	1	1	1	1	1	1	6	6/6	1,00
5	1	1	1	1	1	1	6	6/6	1,00
									$\Sigma=1.00$

Procesamiento:

1. El porcentaje de cada uno de los expertos (as) se obtendrá de la siguiente manera:

$$p = \frac{\text{Total de ítems correctos} \times 100\%}{\text{Total de ítems del instrumento}}$$

Ejemplo: $p = \frac{6 \times 100}{6} = \frac{600}{6} = 100.00$

2. La validez viene a ser el % final del instrumento y se obtendrá de la siguiente manera:

$$\text{Validez} = \frac{\Sigma = 100,00}{\text{Total de expertos}}$$

Ejemplo: $\frac{100.00}{5} = 100.00$

3. Evaluación de la validez:

VALOR %	INTERPRETACIÓN DE LA VALIDEZ
0 - 24	Muy baja
25 - 49	Baja
50 - 69	Regular
70 - 89	Aceptable
90 - 100	Elevada

4. Conclusión final de la validez:

Validez de contenido

Interpretación: Elevada

Confiabilidad del Instrumento 1

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α : *Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach del cuestionario = 0,90*

κ : *Número de ítems del instrumento = 18*

Confiabilidad del Instrumento 2

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α : *Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach del cuestionario = 0,87*

κ : *Número de ítems del instrumento = 14*

Anexo 4: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por: Maximiliana Alhuay Cusi, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, para la obtención del grado de maestro en gestión de la salud. El objetivo de este estudio es determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la unidad de cuidados intermedios neonatales. La investigación consistirá en la aplicación de las encuestas de Clima organizacional y desempeño laboral. La participación en este estudio es **estrictamente voluntaria**. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, de conformidad a lo establecido en la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”), y su Reglamento, Decreto Supremo N° 003-2013-JUS. Estos datos serán almacenados en la Base de Datos del investigador. Asimismo, usted puede modificar, actualizar o eliminar, según crea conveniente, sus datos en el momento que desee. Se garantiza la confidencialidad de los datos obtenidos.

Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del estudio en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Usted no tendrá ningún gasto y también no recibirá retribución en dinero por haber participado del estudio. Los datos finales le serán comunicados al finalizar el estudio.

Sí usted tiene alguna duda al respecto de esta investigación o siente que sus derechos son vulnerados puede contactarse con xxxxxx investigadora principal, al teléfono xxxxx o al correo xxxxxx. También podrá contactarse con el Presidente del Comité Institucional de Ética e Investigación del instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, el Dr. Meliton Arce al teléfono 9994190996 o al correo electrónico comité_etica@insnsb.gob.pe. Así mismo si urge alguna duda pueden acercarse al Comité Institucional de Ética e Investigación del INSN-SB (CIEI) localizado en AV. Agustín de la Rosa Toro 1399 – San Borja, Lima.

Desde ya le agradezco su participación.

Mediante el presente documento yo,.....
Identificado(a) con DNI....., acepto participar voluntariamente en este estudio, conducido por Maximiliana Alhuay Cusi, del cual he sido informado(a) el objetivo y los procedimientos. Además, acepto que mis Datos Personales sean tratados para el estudio, es decir, el investigador podrá realizar las acciones necesarias con estos (datos) para lograr los objetivos de la investigación.

Entiendo que una copia de este documento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Firmo en señal de conformidad:

DNI.

Fecha:

Investigador:

Teléfono celular:

Correo electrónico:

Anexo 5: Carta de aprobación de la institución para la recolección y uso de los datos

	ACTA DE FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN	Acta de factibilidad y viabilidad: N° 017 - 2021
		FECHA: 28 de setiembre del 2021
		Código de proyecto: PI 586- 2021

ACTA DE FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CÓDIGO DEL PROTOCOLO: PI 586 – 2021 **FECHA DE INGRESO:** 12/09/2021

Título del Proyecto: "El clima organizacional y desempeño laboral del personal del servicio de cuidados intensivos neonatales y cuidados intermedios neonatal del INSNSB, Lima -2021"

Investigador Principal: Lic. Maximiliana Alhuay Cusi

Revisores de la SUIT: Mg. Ricardo Gálvez Arévalo

Siendo las 09:00 horas del día 28 de setiembre del 2021, se llevó a cabo la reunión de coordinación entre la Jefa de Unidad de Cuidados Intermedios Neonatales, la investigadora principal y el equipo de la Sub Unidad de Investigación e Innovación Tecnológica (SUIT), vía Zoom. La reunión se realiza con la participación de:

Dra. Faye Aguilar Aguilar, Jefa de la Unidad de Cuidados Intermedios Neonatales

Por parte de la SUIT:

- Mg. Ricardo Gálvez Arévalo, ASESOR DESIGNADO por la SUIT.
- Dra. María Cristina Medina Pfucker, jefa de la SUIT.
- Mg. Yohana Romero Lázaro, asesora en estudios de investigación de la SUIT.
- Mg. Lery Sánchez Justo, asesora en estudios de investigación de la SUIT.
- Lic. Augusto Racohumí Vera, asesor en estudios de investigación de la SUIT.

OBJETIVO DE LA REUNIÓN:

- Presentación, por parte del investigador el proyecto de Investigación antes señalado.
- Otorgar, por parte de la Jefa de la Unidad de Cuidados Intermedios Neonatales, la factibilidad y viabilidad para el desarrollo de la elaboración del proyecto de investigación.

ACUERDOS DE LA REUNIÓN:

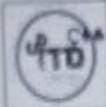
- La Jefa de la Unidad de Cuidados Intermedios Neonatales, determinó que el estudio es relevante, ya que permitirá incrementar el conocimiento científico basados por información técnica sobre el clima organizacional y desempeño laboral en personal de salud peruano y que sirve como un antecedente sólido, que ayude a describir y explicar la incidencia de los fenómenos organizacionales y laborales. Además, permitirá dar evidencia al futuro desarrollo de una serie de actividades de intervención y programas modelo (talleres y talleres de capacitación que tengan fines relevantes para fortalecer en los profesionales la mejora de la interacción en el ambiente institucional que conlleva a elevar la motivación hacia las funciones empílicas y técnicas.
- Que el estudio es factible y viable.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:

APROBADO: REPROBADO: NO APROBADO:

Se otorga la factibilidad y viabilidad para el desarrollo de la elaboración del proyecto de investigación.

Acta de Factibilidad y Viabilidad de Proyectos de Investigación N° 017-2021 - 0001



ACTA DE FACTIBILIDAD Y VALIDAD DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

Acta de factibilidad y validad: N° 017 - 2021

FECHA: 28 de setiembre del 2021

Código de proyecto: PI 595- 2021

Siendo las 09:30 horas del día 28 de setiembre del 2021, se da por concluida la reunión y en conformidad del contenido de la presente acta, se procede a suscribir:



Dra. Faye Aguilar Aguilar
Jefa de la Unidad de Cuidados Intermedios Neonatales

Lic. Maximiliana Alhuay Coati
Investigador principal

Dra. Mara Cristina Medina Pfucker
Jefa de la SUIT

Mg. Ricardo Gálvez Arévalo
Asesor DES-GHAT de la SUIT

Mg. Lenny Sánchez Justo
Asesora de la SUIT

Mg. Yomara Romero Lázaro
Asesora de la SUIT

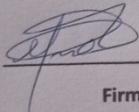
Lic. Augusto Rocchumi Vela
Asesor de la SUIT

Anexo 6. Carta de aprobación del comité de ética


Universidad
Norbert Wiener
Posgrado

COMPROMISO INSTITUCIONAL CON LA INTEGRIDAD CIENTÍFICA

YO, Mari Milena Albuja Gut., identificado(a) con DNI N° 40773335, con domicilio en Urb. Los Pinos 7254 y 5. Colón; declaro bajo juramento de acuerdo a la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General no haber realizado malas conductas científicas, ni prácticas cuestionables en la investigación científica con el título de: "El clima organizacional y promoción laboral del personal del servicio de cuidados intermedios hospitalarios" desde mi calidad como **Estudiante/Autor de la Tesis**. Por el contrario, he respetado las normas del Código de Ética de la Universidad Norbert Wiener; he cumplido a cabalidad con los plazos, normas, reglamentos, procedimientos y valores de la Universidad Norbert Wiener: Integridad, Innovación y Servicio; he cumplido a cabalidad con el Reglamento del Software antiplagio Turnitin; he cumplido con las normas de patentes, y me someto expresamente a la jurisdicción y competencia del Tribunal de honor y Comité de Ética de la Universidad Privada Norbert Wiener.


Firma

Fecha: 10-8-21

** Aplicable a: Estudiante y Autor de la Tesis.*

 REDMI NOTE 9
AI QUAD CAMERA

Anexo 7: Informe de Turnitin

-_Tesis_final_18.10.21.docx
por

Fecha de entrega: 08-nov-2021 01:56p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1696938494
Nombre del archivo: -_Tesis_final_18.10.21.docx (6.76M)
Total de palabras: 11037
Total de caracteres: 64513

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	14%	5%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	intranet.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%

Anexo 8: Evidencias

INSTITUTO NACIONAL DEL NIÑO DE SAN BORJA



Anexo 9: FORMATO 1

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD Y AUDITORÍA PARA TRABAJOS FINALES

Yo, MAXIMILIANA ALHUAY CUSI como estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener, Programa MAGISTER GESTION EN SALUD_, ciclo I declaro que mi trabajo final para la asignatura _SEMINARIO DE TESIS I ESTADISTICA APLICADA

correspondiente al periodo académico II de título EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL SERVICIO DE CUIDADOS INTERMEDIOS NEONATALES DEL INSNSB 2019

, es de mi autoría.

Cabe resaltar lo siguiente:

- He citado correctamente todas las fuentes utilizadas en el presente trabajo teniendo en cuenta las normas establecidas por la Universidad.
- No he omitido ninguna fuente distinta a las señaladas en el presente trabajo.
- Mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios sin inconvenientes.
- En el caso de que se encontrara material intelectual sin reconocimiento de su autor o la fuente no citada, me someto a lo estipulado dentro de los procedimientos disciplinarios de la universidad.

Lugar Callao

Fecha _|5/10/2019

MAXI ALHUAY CUSI

Firma del estudiante

Nombres y apellidos: MAXIMILIANA ALHUAY CUSI

DNI. 40773735

Anexo 10: Asesorías



EPG-4A-4 CONTROL DE ASESORÍA DE TESIS

NOMBRE DEL EGRESADO: MAXIMILIANA ALHUAY CUSI
 TÍTULO DE LA TESIS: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL
 PERSONAL DEL SERVICIO DE UNIDAD CUIDADOS INTERMEDIO S NEONATAL D
 ELINSNSB LIMA -2021

ASESOR: Mg. Dr. Misael Erikson Maguifa Palma

N°	FECHA DE LA ASESORÍA	TEMA	HORA	FIRMA DE EGRESADO	FIRMA ASESOR
1	10/08/ 2021	REVISIÓN GENERAL DE LA PRIMERA VERSIÓN DE TESIS (DESARROLLADA)	02		ARCHIVO ENVIADO POR MAIL
2	20/08/2021	Segunda revisión: Aspectos de forma: Adecuación a Normas APA	02		Archivo vía email
3	29/08/021	Tercera revisión: Mejora bases teóricas	02		Archivo Vía Email
4	15/09/2021	Cuarta revisión: Resultado Turnitin	02		Archivo vía email
5	18/092021	Quinta revisión: Resultado Turnitin 33%	02		Archivo vía email