



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025

Tesis

Para optar el Grado Académico de Doctora en Salud Pública

Autora

Yessendia Leydi Rosales Sanchez

Asesor

Dr. Isaul Mauricio Alor Herbozo



Huacho-Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

Escuela de Posgrado

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Yessendia Leydi Rosales Sanchez	46512765	16/04/26
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Isaul Mauricio Alor Herbozo	15685716	https://orcid.org/0000-0003-4741-000X
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS -POSGRADO-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Soledad Dionisia Llañez Bustamante De Alor	15689024	https://orcid.org/0000-0003-2374-0469
Gustavo Augusto Sipan Valerio	15612829	https://orcid.org/0000-0001-5642-3035
Betty Martha Palacios Rodríguez	15619147	https://orcid.org/0000-0002-2675-7701
Miguel Angel Aguilar Luna Victoria	17854491	https://orcid.org/0000-0003-1699-1913

Yessendia Leydi Rosales Sanchez 2025-094603

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCI...

Quick Submit

Quick Submit

DGI, Tesis Posgrado 2025

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trrcoid=1-3447205602

124 páginas

Fecha de entrega

17 dic 2025, 9:52 a.m. GMT-5

25.204 palabras

Fecha de desajaja

17 dic 2025, 10:00 a.m. GMT-5

148.118 caracteres

Nombre del archivo

TESIS_DOCTORAL_LISTA_-SUSTENTAR.pdf

Tamaño del archivo

6.0 MB



Página 2 de 133 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: trrcoid=1-3447205602

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para la...

Exclusiones

• N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

18% Fuentes de Internet

13% Publicaciones

9% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han demostrado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que pueden ser indicio de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y lo revise.

DEDICATORIA

A mi madre, por ser una fuente constante de inspiración para seguir creciendo profesionalmente; a mi padre, quien desde el cielo guía mis pasos. Asimismo, a un ser querido que me enseñó lo maravilloso que es la vida: mi abuelo, cómplice de mi infancia, cuyo rostro llevará siempre grabado en el alma. Y, finalmente, a mí misma, por demostrarle a la vida que los únicos límites son los que uno mismo se impone.

Yessendia Leydi Rosales Sánchez

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme fuerza, sabiduría y la valiosa oportunidad de continuar con mis estudios.

A mi asesor, por estar siempre dispuesto a resolver mis dudas, brindar sugerencias y aportar al desarrollo de mi tesis.

Y a mis jurados, por su tiempo y dedicación, que han sido fundamentales para consolidar este logro.

Yessendia Leydi Rosales Sánchez

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.5. Delimitación del estudio	6
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.1.1. Antecedentes internacionales	8
2.1.2. Antecedentes nacionales	10
2.2. Bases teóricas	12
2.2.1. Clima organizacional	12

2.2.2. Desempeño laboral	24
2.3. Bases filosóficas	33
2.4. Definición de términos básicos	35
2.5. Hipótesis de investigación	37
2.5.1. Hipótesis general	37
2.5.2. Hipótesis específicas	37
2.6. Operalización de las variables	39
CAPÍTULO III	41
METODOLOGÍA	41
3.1. Diseño metodológico	41
3.2. Población y muestra	42
3.2.1. Población	42
3.2.2. Muestra	43
3.3. Técnicas de recolección de datos	42
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información	45
CAPITULO IV	45
RESULTADOS	45
4.1. Análisis de resultados	45
4.2. Contrastación de hipótesis	53
CAPITULO V	63
DISCUSION	63
5.1 Discusión de resultados	63
CAPITULO VI	72
CONCLUSION Y RECOMENDACIONES	72
6.1. Conclusiones	72
6.2. Recomendaciones	73

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

77

ANEXOS

84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de la operacionalización de la variable clima organizacional	38
Tabla 2. Matriz de la operacionalización de la variable desempeño laboral	39
Tabla 3. Nivel de clima organizacional en el servicio de emergencia.....	45
Tabla 4. Nivel de autonomía en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho	45
Tabla 5. Nivel de cohesión en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho.....	46
Tabla 6. Nivel de confianza en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho	47
Tabla 7. Nivel de presión en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho	47
Tabla 8. Nivel de apoyo en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho	48
Tabla 9. Nivel de reconocimiento en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho.....	48
Tabla 10. Nivel de equidad en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho	49
Tabla 11. Nivel de innovación en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho .	49
Tabla 12. Nivel de desempeño laboral en el servicio de emergencia	51
Tabla 13. Nivel de eficacia en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho.....	51
Tabla 14. Nivel de eficiencia en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho ...	52
Tabla 15. Nivel de trabajo en equipo en el servicio de emergencia.....	52
Tabla 16. Prueba de normalidad con Kolmogorov-Smirnova	53
Tabla 17. Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en el servicio de emergencia	54
Tabla 18. Correlación entre autonomía y desempeño laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho	55
Tabla 19. Correlación entre cohesión y desempeño laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho	56
Tabla 20. Correlación entre confianza y desempeño laboral en el servicio de emergencia del	

Hospital Regional Huacho	57
Tabla 21. Correlación entre presión y desempeño laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho	58
Tabla 22. Correlación entre apoyo y desempeño laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho	59
Tabla 23. Correlación entre reconocimiento y desempeño laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho	60
Tabla 24. Correlación entre equidad y desempeño laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho	61
Tabla 25. Correlación entre innovación y desempeño laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho	62

RESUMEN

El problema del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería constituye una problemática crítica en el contexto sanitario contemporáneo, generando consecuencias adversas para la calidad asistencial, la seguridad del paciente y la eficiencia institucional. En ese contexto, se desarrolló el presente estudio con el objetivo de determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025. El enfoque cuantitativo y el nivel correlacional; mientras que el diseño no experimental, la muestra fue constituida por 50 profesionales de salud; para la recolección de datos se utilizaron cuestionarios del clima organizacional y del desempeño laboral, y fueron validados y probados su fiabilidad. Para analizar los datos se usó el programa SPSS versión 27. En este proceso se aplicaron métodos tanto de estadística descriptiva como inferencial para tratar toda la información recolectada. El resultado reveló que el clima organizacional presenta una correlación positiva moderada significativa ($r=0.609$, $p=0.001$) con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional Huacho. Las dimensiones que mostraron mayor impacto fueron innovación ($r=0.628$, $p=0.000$), cohesión ($r=0.620$, $p=0.000$) y presión laboral ($r=0.587$, $p=0.000$), mientras que confianza ($r=0.573$, $p=0.000$), apoyo ($r=0.553$, $p=0.000$) y equidad ($r=0.531$, $p=0.000$) evidenciaron correlaciones moderadas significativas. Por el contrario, autonomía ($r=0.111$, $p=0.442$) y reconocimiento ($r=-0.125$, $p=0.388$) no presentaron correlaciones estadísticamente significativas con el desempeño laboral. En conclusión, cuando el personal percibe un mejor ambiente de trabajo, su desempeño tiende a mejorar proporcionalmente.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, rendimiento laboral, ambiente laboral.

ABSTRACT

The problem of organizational climate and work performance of nursing staff is a critical issue in the contemporary health context, generating adverse consequences for quality of care, patient safety and institutional efficiency. In this context, the present study was developed with the objective of determining the relationship between organizational climate and work performance of nursing staff in the emergency department of the Huacho Regional Hospital - 2025. The quantitative approach and the correlational level; while the non-experimental design, the sample was constituted by 50 health professionals; for data collection, organizational climate and work performance questionnaires were used, and their reliability was validated and tested. The SPSS version 27 was used to analyse the data. In this process, both descriptive and inferential statistical methods were applied to treat all the information collected. The result revealed that the organizational climate presents a significant positive correlation ($r=0.609$, $p=0.001$) with the work performance of nursing professionals working at the Huacho Regional Hospital. The dimensions showing the greatest impact were innovation ($r=0.628$, $p=0.000$), cohesion ($r=0.620$, $p=0.000$) and work pressure ($r=0.587$, $p=0.000$), while confidence ($r=0.573$, $p=0.000$), support ($r=0.553$, $p=0.000$) and equity ($r=0.531$, $p=0.000$) showed significant moderate correlations. In contrast, autonomy ($r=0.111$, $p=0.442$) and recognition ($r=-0.125$, $p=0.388$) did not present statistically significant correlations with work performance. In conclusion, when staff perceive a better working environment, their performance tends to improve proportionately.

Keywords: Organizational climate, job performance, work performance, work environment.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional constituyen factores de extraordinaria relevancia en el contexto sanitario contemporáneo, representando elementos determinantes para la calidad asistencial, la seguridad del paciente y la eficiencia institucional. Esta investigación destaca la importancia de comprender la interrelación entre el ambiente de trabajo y el rendimiento profesional en un área crítica de atención sanitaria, reconociendo que la excelencia en los cuidados de enfermería resulta esencial para la consecución de resultados clínicos óptimos, la satisfacción de los usuarios y el funcionamiento efectivo del sistema hospitalario en su conjunto.

El presente estudio adquiere particular relevancia en un contexto global marcado por crisis sanitarias recurrentes, escasez de profesionales calificados y creciente presión asistencial sobre los servicios de emergencia. La investigación sobre clima organizacional y desempeño laboral ofrece perspectivas valiosas para reformular políticas de gestión sanitaria, implementar estrategias de mejora continua y transformar la cultura institucional. El potencial impacto de este conocimiento trasciende el ámbito hospitalario inmediato, extendiéndose a la planificación sanitaria regional, la formación de futuros profesionales y el diseño de modelos organizativos más eficientes y humanizados para la atención de emergencias.

En el Capítulo I se describe el planteamiento del problema, comenzando con la descripción de la realidad problemática en el servicio de emergencia del Hospital Regional, donde se examinaron las condiciones laborales y organizativas actuales. La formulación del problema, tanto general como específicos, se orientaron para identificar la relación que existe entre las dimensiones del clima organizacional y los indicadores de desempeño laboral. Los objetivos se alinearon directamente con estos problemas, buscando determinar cómo el clima organizacional influía en diversos aspectos del desempeño enfermero. La justificación explicó

la relevancia asistencial, administrativa y social del estudio.

En cuanto al Capítulo II, Marco Teórico, se desarrolló sustentado en antecedentes internacionales y nacionales que proporcionaron una base sólida para la investigación. Las bases teóricas abordaron conceptos fundamentales sobre clima organizacional, desempeño laboral en contextos sanitarios, y teorías de administración y liderazgo en enfermería. Se incluyeron las hipótesis que propusieron si existía relación significativa y directa entre las dimensiones del clima organizacional y los niveles de desempeño laboral, junto con la operacionalización de variables que permitió su medición objetiva.

Por otro lado, el Capítulo III, Metodología, detalló la metodología empleada, especificando el diseño metodológico que guió la investigación. La población comprendió al personal de enfermería del servicio de emergencia, con una muestra determinada mediante métodos estadísticos apropiados. Las técnicas de recolección de datos incluyeron instrumentos validados para medir el clima organizacional, como el desempeño laboral, complementados con procedimientos rigurosos para el procesamiento de la información recopilada.

El Capítulo IV, Resultados, presentó los datos del estudio mediante análisis estadísticos y representaciones gráficas evidenciaron la correlación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral, ofreciendo una visión objetiva y sistemática de los datos obtenidos a través de los instrumentos de investigación aplicados al personal de enfermería del servicio de emergencia.

Así pues, el Capítulo V, Discusión, contrastó estos hallazgos con investigaciones previas y el marco teórico establecido, analizando las coincidencias y divergencias con otros estudios similares y profundizando en la interpretación de los resultados obtenidos desde diferentes perspectivas teóricas y contextuales.

El Capítulo VI presenta conclusiones que sintetizaron los principales descubrimientos de la investigación, ofreciendo respuestas concisas a los objetivos planteados inicialmente y

destacando los aspectos más relevantes sobre la relación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en el ámbito específico estudiado.

Las recomendaciones propusieron intervenciones administrativas concretas para optimizar el clima organizacional y mejorar el desempeño del personal de enfermería, dirigidas tanto a los gestores del Hospital Regional como a los propios profesionales de enfermería y a futuros investigadores interesados en esta línea de estudio.

Por último, el trabajo se complementó con referencias bibliográficas actualizadas y anexos que incluyeron los instrumentos utilizados, datos complementarios y documentación relevante que sustentó la rigurosidad metodológica y la validez científica de la investigación realizada.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial, el clima organizacional y el desempeño laboral de todo el personal de salud constituye un problema significativo para el sector salud. Según un informe de la Organización Mundial de la Salud (2023), el 67% del personal de enfermería reporta insatisfacción con el clima organizacional en sus centros de trabajo, lo que se relaciona directamente con una disminución del 45% en su desempeño laboral y calidad de atención al paciente.

En Europa, un estudio realizado por Al Sabei et al. (2022) en los países de España, Portugal y Francia en 2022 reveló que el 72% del personal de enfermería en servicios de emergencia experimenta altos niveles de estrés debido a un clima organizacional deficiente. La investigación encontró que el 65% reportó problemas de comunicación con sus superiores, el 58% señaló falta de reconocimiento laboral y el 70% manifestó insatisfacción con las oportunidades de desarrollo profesional.

En Estados Unidos, según un estudio Suneetha y Benedicta (2022) que demostró una correlación directa del clima organizacional y el desempeño laboral. En sus resultados indicaron que las unidades de emergencia con un clima organizacional negativo presentaban un 40% más de errores en la atención al paciente y un 35% más de ausentismo laboral. Además, el 75% del personal de enfermería en estas unidades mostró niveles reducidos de compromiso y motivación laboral.

En América Latina, la situación es igualmente preocupante. Un estudio de la Organización Panamericana de la Salud (2024) la enfermería en la región representa 56% de todas las profesiones de salud, 82% de los profesionales de enfermería están en Brasil, Colombia y México, países que engloban alrededor de 57% de la población regional, de los

cuales el 89% de los profesionales de enfermería de la región son mujeres. Asimismo, se reveló que el 80% de las enfermeras que trabajan en servicios de emergencia perciben un clima organizacional desfavorable, en especial en países como Brasil, Ecuador y Venezuela. Los principales problemas identificados fueron: falta de liderazgo efectivo (78%), comunicación deficiente (82%), escaso trabajo en equipo (75%) y limitadas oportunidades de crecimiento profesional (70%).

A nivel nacional, en el Perú, según un estudio realizado por Heredia et al. (2022), en Lima Metropolitana el 85% del personal de enfermería en servicios de emergencia reporta insatisfacción con el clima organizacional en Lima Metropolitana. La investigación identificó que el 78% considera que existe una comunicación deficiente entre el personal y los supervisores, el 82% señala falta de reconocimiento laboral, y el 75% indica ausencia de programas de desarrollo profesional.

Un estudio realizado por Chávez et al. (2023) en un Hospital de la ciudad de Lima evidenció que el 77% del personal de enfermería en emergencia considera que el clima organizacional afecta directamente su desempeño laboral. Los factores más críticos identificados fueron: sobrecarga laboral (85%), falta de apoyo de supervisores (72%), y ausencia de trabajo en equipo efectivo (68%). Por otro lado, según Méndez (2023) el 82% de sus miembros reporta que un clima organizacional negativo afecta su capacidad para brindar atención de calidad. El estudio también señala que el 75% ha considerado cambiar de servicio o renunciar debido a problemas relacionados con el entorno laboral.

En el Hospital Regional Huacho, en el servicio de emergencia, el problema del clima organizacional, se evidencia en varios indicadores, por ejemplo, se encuentra una comunicación deficiente entre el personal y los supervisores, evidenciada en la falta de retroalimentación efectiva y claridad en las directivas. Asimismo, existen conflictos interpersonales no resueltos que deterioran las relaciones laborales y el trabajo en equipo. Esta

situación ha impactado negativamente en diversos aspectos del servicio, manifestándose en un notable ausentismo laboral, una disminución en la satisfacción de los usuarios con la atención brindada y un incremento en los reportes de eventos adversos durante la atención de emergencia.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre autonomía y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025?
- b) ¿Qué relación existe entre cohesión y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025?
- c) ¿Qué relación existe entre confianza y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025?
- d) ¿Qué relación existe entre presión y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025?
- e) ¿Qué relación existe entre apoyo y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025?
- f) ¿Qué relación existe entre reconocimiento y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025?
- g) ¿Qué relación existe entre equidad y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025?
- h) ¿Qué relación existe entre innovación y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Identificar la relación que existe entre autonomía y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.
- b) Establecer la relación que existe entre cohesión y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.
- c) Identificar la relación que existe entre confianza y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.
- d) Establecer la relación que existe entre presión y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.
- e) Identificar la relación que existe entre apoyo y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.
- f) Establecer la relación que existe entre reconocimiento y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.
- g) Identificar la relación que existe entre equidad y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.
- h) Establecer la relación que existe entre innovación y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Conveniencia

El clima organizacional es un elemento clave que se asocia con el desempeño laboral, especialmente en el ámbito de la salud, donde el personal enfrentó desafíos constantes.

En el Hospital Regional Huacho, en el servicio de emergencia y en otras áreas de atención crítica, ha impactado negativamente la calidad del cuidado, el bienestar y la eficacia los licenciados de enfermería, evaluación del clima organizacional y su efecto sobre el desempeño de trabajo es esencial para facilitar el desarrollo de estrategias que fomenten un clima laboral saludable y efectivo, lo que en última instancia optimiza la atención al paciente y mejora la utilización de los recursos del hospital. Finalmente, el estudio proporciona una base para la iteración futura, la acción y la capacidad para informar el desarrollo de políticas que han reforzado el desempeño del personal de salud y el servicio al hospital y la región.

1.4.2 Relevancia social

En cuanto a la relevancia social, el estudio contribuyó en mejorar los ambientes laborales donde laboran los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho; mismo que repercutió directamente en la calidad de atención a los pacientes. Un clima organizacional favorable contribuyó el desempeño óptimo del personal de salud, facilitando una atención más ágil, confiable y humana. Así pues, este estudio proporcionó datos valiosos para diseñar políticas laborales que reduzcan el estrés y mejoren el bienestar de los profesionales de salud. De igual manera beneficia a la comunidad en general.

1.4.3 Implicación práctica

El aporte práctico que brindó esta investigación, se sustenta en ofrecer recomendaciones para mejorar el clima organizacional y fortalecer el desempeño laboral donde laboran los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho. Los hallazgos ayudaron a detectar estrategias que promovieron un ambiente laboral mas sano; mismo que se orientó a mejorar la satisfacción y productividad de los profesionales de salud. En este sentido, estas sugerencias pueden ser aplicadas por los gestores hospitalarios para implementar intervenciones que optimicen el rendimiento del personal, donde un buen ambiente laboral promueve una atención de emergencia más eficiente y de mayor calidad.

1.4.4 Valor teórico

En el ámbito teórico, este estudio aportó información crucial sobre el clima organizacional y del desempeño laboral de los profesionales de enfermería, ya que sostiene que los modelos teóricos no se dan de manera aislada, sino que tienen lugar en contextos específicos de salud. Los resultados permitieron validar o cuestionar los modelos teóricos actuales sobre comportamiento organizacional en entornos de salud. Por consiguiente, se vincula de cerca la Teoría del clima organizacional y la Teoría Campbell con el nivel de rendimiento del personal; se afirma que el marco conceptual inicial se construye mediante la interacción del ambiente laboral con el personal de enfermería en situaciones de emergencia.

1.4.5 Utilidad metodológica

En lo metodológico, el aporte de este estudio radicó en el desarrollo y validación de los instrumentos que miden al clima organizacional y al desempeño laboral del personal de enfermería, estos instrumentos sirvieron como base para futuras investigaciones en el mismo ámbito. Asimismo, en el caso de la variable clima organizacional se utilizó un instrumento validado por el autor Koys y Decottis, en el año 1991 y para la variable desempeño laboral se usó un cuestionario elaborado por la autora. Estos instrumentos fueron sometidos a procesos de validación de contenido por juicio de expertos y se determinó su confiabilidad mediante métodos estadísticos apropiados.

1.5 Delimitación del estudio

En la investigación se consideró las siguientes delimitaciones:

1.5.1 Delimitación espacial

El estudio se ejecutó en el área de emergencia del Hospital Regional Huacho, que se encuentra ubicado en Av. Arnaldo Arámbulo Cora 2 221, Distrito de Huacho, Provincia Huaura, Región Lima.

1.5.2 Delimitación temporal

La investigación inicio en el mes de julio del 2024 hasta el mes de agosto del año 2025.

1.5.3 Delimitación social

El grupo social seleccionado para esta investigación estuvo compuesto exclusivamente por el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho.

1.6 Viabilidad del estudio

La viabilidad del estudio por parte la investigadora contó con el permiso del Hospital Regional Huacho, mismo que facilitó el acceso al personal de enfermería. Asimismo, se contó con herramientas de recolección de datos ya validadas, lo que aseguró la calidad y confiabilidad de los datos. Finalmente, el financiamiento y los recursos necesarios para llevar a cabo el estudio estuvieron en línea con el presupuesto estimado, lo que facilitó la ejecución del proyecto en el plazo establecido.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Song et al. (2024) en su artículo: “El impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de enfermeras jóvenes: el rol mediador en cadena del clima organizacional y la inserción laboral, en China”. Su objetivo fue analizar cómo el clima organizacional percibida impacta en el desempeño laboral de enfermeras jóvenes, mediado por el clima organizacional y la inserción laboral. La investigación utilizó una metodología cuantitativa con un diseño transversal, encuestando a 1,136 enfermeras mediante cuestionarios validados. Los resultados evidenciaron una correlación moderada y positiva entre la justicia organizacional y el desempeño laboral ($r = 0.477$, $p < 0.01$). Además, se halló que el clima organizacional y la inserción laboral mediante esta relación, explican el 39.38% del efecto total, lo que sugiere que un clima organizacional positivo y una mayor inserción laboral mejoran notablemente el desempeño. Se concluyó que mejorar la percepción de justicia organizacional podría impactar positivamente en el rendimiento laboral del personal de enfermería joven.

Köroğlu et al. (2024) en el artículo titulado: “El efecto del clima ético organizacional en la satisfacción laboral entre enfermeras: el rol mediador de la confianza en los colegas, en Turquía”. El objetivo fue examinar cómo el clima ético organizacional afecta la satisfacción laboral de enfermeras, considerando la confianza en los colegas como variable mediadora. Este estudio de diseño transversal encuestó a 407 enfermeras de hospitales en Mersin. Los análisis revelaron una correlación fuerte y positiva entre el clima ético y la satisfacción laboral ($\beta = 0.65$, $p < 0.01$), mientras que la confianza en colegas medió completamente esta relación, representando el 47% de la varianza explicada. Los resultados sugieren que un ambiente ético favorece la satisfacción laboral principalmente a través de la confianza en los colegas. Se concluyó que fortalecer el clima ético puede ser una estrategia clave para mejorar el bienestar

y desempeño del personal de enfermería.

Li et al. (2024), en su estudio denominado: “Relación entre el clima organizacional hospitalario, la disposición al pensamiento crítico y el desempeño en tareas de enfermería: un estudio transversal, en China”. El objetivo fue investigar la relación entre el clima ético hospitalario, la disposición al pensamiento crítico y el desempeño en tareas de enfermería. El estudio fue transversal, que incluyó como muestra a 559 enfermeras, empleando cuestionarios estandarizados para medir las variables. Los hallazgos mostraron que tanto un clima ético positivo como una alta disposición al pensamiento crítico se correlacionaron positivamente con el desempeño en tareas ($r = 0.52$, $p < 0.01$ para clima ético; $r = 0.48$, $p < 0.01$ para pensamiento crítico). Estos factores explican juntos un 42% de la varianza en el desempeño laboral. Se concluyó que promover un clima ético y habilidades de pensamiento crítico puede impactar significativamente en el rendimiento de las enfermeras.

Mero (2021) en su estudio titulado: “Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en el personal en una clínica, en Ecuador”. La investigación tuvo como objetivo analizar la relación del clima organizacional y desempeño laboral en el personal. La metodología fue de enfoque cuantitativo y transversal; la unidad de análisis fue 72 trabajadores. Se aplicaron como instrumento el cuestionario. En sus resultados indicaron que existe una correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, se evidenció un Rho Spearman 0.055. Se concluyó, que existe una correlación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Shahnavazi et al. (2021), en su estudio titulado: “El efecto del clima organizacional percibido en el desempeño de las enfermeras en hospitales privados”, se propuso como finalidad establecer la relación entre el ambiente organizacional percibido y el rendimiento profesional del personal de enfermería en centros hospitalarios privados de Rasht, Irán. Se desarrolló una investigación descriptiva de corte transversal con una muestra del personal de

enfermería de dichos centros. Se utilizaron instrumentos validados para evaluar el ambiente organizacional y el rendimiento profesional. Los hallazgos señalaron que más de la mitad del personal de enfermería valoró de manera positiva el ambiente organizacional, aunque menos de un tercio informó un grado ideal de rendimiento. Se identificó una asociación estadísticamente significativa entre el ambiente organizacional percibido y el rendimiento profesional del personal de enfermería ($p \leq 0,048$). Se determinó que un ambiente organizacional favorable puede optimizar el rendimiento del personal de enfermería mediante estrategias como proporcionar recursos laborales, promover la toma de decisiones participativas y optimizar las relaciones entre el personal.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Huaman (2023), en su investigación: "Clima organizacional y satisfacción laboral de enfermería en el Hospital en Lima 2022," se propuso examinar la conexión entre el ambiente organizacional y la satisfacción laboral del equipo de enfermería en un hospital de Lima. La metodología adoptó un enfoque cuantitativo y correlacional; el grupo de estudio comprendió 65 profesionales de enfermería. Se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios. Los resultados indicaron que el 55% percibe un clima organizacional regular y el 52.3% una satisfacción laboral regular, observándose una relación significativa entre ambas variables. Se concluyó que el clima organizacional influye directamente en la satisfacción laboral del personal.

Escobar y Serna (2023), en su investigación titulada "Clima organizacional y desempeño laboral del profesional de enfermería, Apurímac 2022; se propusieron como finalidad establecer la vinculación entre el ambiente organizacional y el rendimiento profesional. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo y correlacional, su muestra fue 105 profesionales de salud. Se utilizó como instrumento un cuestionario para la recolección de datos. Los resultados indicaron una correlación significativa positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral, evidenciada por un coeficiente de correlación de Rho

Spearman de 0.439. Esto demuestra que, a mejor percepción del clima organizacional, mayor es el desempeño laboral de los profesionales de salud. Se concluyó que existe una correlación positiva y moderado entre el desempeño laboral y el clima organizacional.

Guerra (2023), en su investigación titulada "Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de Ica - 2022" se propuso establecer la correlación existente entre el ambiente organizacional y el rendimiento laboral de enfermería en un hospital de Ica. El método fue cuantitativo con alcance correlacional; colaboraron como muestra 60 profesionales de enfermería. Se utilizaron dos cuestionarios como herramienta. Los hallazgos demostraron una correlación positiva entre ambiente organizacional y rendimiento laboral ($Rho=0.834$ sig. 0.000). De igual manera, el 55% del personal identificó un ambiente organizacional muy apropiado en dirección, estímulo y correspondencia. Además, el 55% manifestó que el rendimiento laboral es óptimo en retroalimentación, colaboración grupal y dominio del trabajo. Se concluye que el ambiente organizacional repercute favorablemente en el rendimiento laboral del personal de enfermería.

Silva (2022) en su investigación titulada "Clima organizacional y desempeño laboral de los enfermeros del Centro de Salud de Huaraz, 2022", se propuso como finalidad primordial establecer la asociación entre el ambiente institucional y el rendimiento laboral en un establecimiento de salud de Huaraz. La metodología fue cuantitativa con alcance correlacional; el grupo de estudio se conformó por 60 trabajadores del sector salud. Se aplicó dos instrumentos, uno para cada variable de investigación. Los hallazgos evidenciaron una asociación significativa entre el ambiente institucional y el rendimiento profesional, con una correlación de $Rho= 0,319$. Esto señala que una mejor valoración del ambiente institucional se vincula con un superior rendimiento profesional. Se determinó que la asociación entre el ambiente institucional y el rendimiento profesional es positiva y de magnitud media.

Suarez (2021) en su estudio titulado: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Personal de Salud de Lima”. En su estudio considero como o establecer cuál es la asociación entre el ambiente organizacional y el rendimiento laboral. Su metodología lo desarrollo con un enfoque cuantitativo y esquema correlacional, el grupo de estudio se conformó por 92 profesionales sanitarios. Se utilizaron cuestionarios para medir el clima organizacional (MINSA) y el de rendimiento laboral desarrollado por Borman. Los hallazgos señalaron que se presenta una asociación entre el ambiente organizacional y rendimiento laboral de los empleados del hospital, verificado con el Rho de Spearman 0.817, con un p valor de $0,00 < 0,05$. Es decir, que la mejora del ambiente organizacional incrementa el rendimiento laboral en el personal, posibilitando el logro de objetivos y el desenvolvimiento apropiado del personal en relación con sus tareas asignadas. En tal sentido, se determina que se presenta una asociación elevada y positiva del ambiente organizacional y el rendimiento laboral en el personal sanitario.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Clima organizacional

El ambiente organizacional, se considera el espacio donde se comparten diversas percepciones relacionadas con los procesos internos, tales como el liderazgo, la remuneración, las relaciones interpersonales y el entorno físico, entre otros. En este contexto, las personas expresan diferentes puntos de vista sobre los procesos y la estructura de la organización, los cuales influyen directamente en sus niveles de productividad (Méndez et al., 2016).

El ambiente organizacional puede entenderse como el entorno interno que se establece entre los integrantes de la institución, el cual está estrechamente relacionado con el nivel de motivación de sus miembros. En concreto, se refiere a las características del ambiente que favorecen y promueven distintos tipos de motivación, impulsando el desarrollo y el compromiso dentro de la organización (Chiavenato, 2019).

Desde otro enfoque, el ambiente organizacional alude al entorno interno presente entre los componentes de la institución y se encuentra vinculado con el nivel de motivación de sus participantes. El ambiente organizacional resulta propicio cuando brinda satisfacción sus necesidades individuales de los trabajadores y fortalece su ánimo; resulta adverso cuando genera frustración de dichas necesidades (Iglesias, 2020).

2.2.1.1. Factores que impactan en el clima organizacional

El clima organizacional aporta una dimensión crucial en las empresas contemporáneas, sostienen que la percepción laboral no logra de manera aislada, porque se desarrolla en un contexto organizacional, donde los empleados adquieren e internalizan patrones de comportamiento cuando interactúan con su entorno de trabajo. Así pues, al igual que en otras dimensiones del desarrollo empresarial, los factores internos y externos son esenciales, por lo que las políticas se planifican a partir del nivel actual de comunicación y de acuerdo al tiempo de cada trabajador. Dentro de los factores internos, destacan las políticas de comunicación, la estructura organizacional y el liderazgo; mismos que impactan directamente en la motivación del personal (Dessler, 2020).

Al establecer que el clima organizacional es jerárquico y secuencial, la perspectiva del estilo de liderazgo complementa muchas de las premisas antes mencionadas. En otras palabras, los comportamientos fundamentales funcionan como bases para entornos más complejos. El liderazgo ha subrayado la necesidad de instaurar modelos de conducta apropiados como un prerequisite fundamental para el entorno laboral, en particular en temas como la adaptabilidad y la motivación. Numerosos de estos principios han sido confirmados por investigaciones contemporáneas, sobre todo porque los estudios demostraron la manera en que los líderes organizados promueven la satisfacción y originan cambios comportamentales que eventualmente apoyan la productividad laboral la productividad y la satisfacción laboral (Robbins & Judge, 2017).

También esta la cultura corporativa, que aporta un factor crucial en el clima organizacional, ya que sostiene que las normas y Los valores no son independientes, sino que se presentan en un entorno de negocios, donde los trabajadores internalizan o adquieren prácticas compartidas cuando interactúan en su ambiente de trabajo. Así pues, al igual que en otras dimensiones del desarrollo organizacional, la socialización y las experiencias diarias son claves, por lo que el comportamiento debe planificarse a partir del nivel actual de cultura y al mismo tiempo el potencial de cada trabajador. Una cultura organizacional sólida y positiva promueve el sentido de pertenencia; mismo que resulta en una mayor satisfacción y compromiso (Dessler, 2020).

La perspectiva de la justicia organizacional complementa muchas de las premisas anteriores al plantear que la percepción de equidad es secuencial y jerárquica; es decir, las decisiones justas actúan como base fundamental para construir una confianza más compleja. La justicia organizacional ha destacado la importancia de establecer procesos equitativos como un prerequisite esencial para un clima laboral saludable, especialmente en aspectos como las compensaciones y las oportunidades de desarrollo. Investigaciones contemporáneas han validado estos principios, demostrando su relevancia para mejorar el ambiente organizacional como Robbins & Judge (2017) dejaron en claro cómo la equidad organizada promueve la confianza y origina respeto hacia la organización que eventualmente apoyan el fortalecimiento del clima.

En cuanto al ambiente físico, este constituye un elemento fundamental en el clima organizacional. La teoría del ambiente laboral formulada por diversos autores, es uno de los fundamentos más importantes, según el cual las condiciones se desarrollan como una secuencia de factores establecidos, se organizan de forma lineal de espacio de trabajo, iluminación y equipo disponible. Por consiguiente, se vincula de cerca las condiciones laborales con el nivel

de comodidad de empleados; se afirma que el rendimiento inicial se construye mediante la interacción del trabajador con su entorno físico (Dessler, 2020).

2.2.1.2. Teoría de clima organizacional

Modelo Liwin y Stringer

El modelo de Litwin y Stringer (1968) aporta una estructura crucial desarrollada en los años 60, sostiene que el clima organizacional no se da de manera aislado, sino que tiene lugar en un contexto empresarial, que los empleados adquieren percepciones sobre elementos cuando interactúan con la estructura organizativa y el sistema de recompensas. Las normas y políticas internas son claves, por lo que el ambiente laboral debe planificarse a partir del nivel actual de percepción y al mismo tiempo el potencial de motivación de cada trabajador. Este modelo propone que estos factores determinan el ambiente y la motivación dentro de la organización.

El enfoque de las nueve dimensiones claves, por otro lado, propone que el clima organizacional es jerárquico y secuencial, lo cual complementa muchas de las premisas mencionadas previamente; en otras palabras, cada dimensión sirve como base para percepciones más complejas. Ha sido especialmente importante el énfasis en que pusieron Litwin y Stringer (1968), en la necesidad de establecer dimensiones como estructura, responsabilidad y recompensas como un prerrequisito esencial para el ambiente laboral, en aspectos como desafíos, relaciones y cooperación. La estructura organizada promueve la claridad y origina percepciones de autonomía que eventualmente apoyan la motivación laboral.

Respecto a las recompensas y el reconocimiento, estos constituyen elementos fundamentales del clima organizacional. La teoría de recompensas formulada por diversos autores, es uno de los fundamentos más importantes, según el cual la percepción desarrollada como una secuencia predeterminada de valoración. Este se estructura en una proporción lineal de sistema justo y equitativo. Por consiguiente, se vincula de cerca las recompensas con el nivel

motivación de los empleados; se afirma que el sentido de pertenencia inicial se construye mediante la interacción del trabajador con el reconocimiento recibido (Gibson y et al., 2014).

Desde esta perspectiva, las relaciones interpersonales aportan otra dimensión crucial que afecta la cohesión y colaboración entre empleados, con respeto mutuo, donde los trabajadores internalizan comportamientos colaborativos cuando interactúan en un ambiente positivo. El respeto mutuo y la cooperación son claves, por lo que el trabajo en equipo debe planificarse desde un nivel de cohesión y al mismo tiempo el potencial de colaboración de cada grupo. La dimensión de conflicto evalúa el nivel de tensión dentro del equipo; misma que puede perjudicar la cohesión (Gibson et al., 2014).

En conclusión, el modelo de Litwin y Stringer (1968) propone una perspectiva integral del clima organizacional. Este se estructura en múltiples dimensiones que determinan la percepción que tienen los trabajadores sobre su ámbito laboral está estrechamente relacionada con diversas dimensiones, que van desde la estructura organizacional hasta las relaciones interpersonales, influyendo directamente en el comportamiento de los empleados; se afirma que la visión completa inicial se construye mediante la interacción de todas estas dimensiones organizacionales.

Teoría del clima organizacional de Likert

La teoría del clima organizacional de Likert aporta una perspectiva fundamental para entender las organizaciones, que tiene lugar en un contexto de gestión específico, donde los trabajadores adquieren o internalizan patrones de comportamiento cuando interactúan con diferentes sistemas de liderazgo. El modelo de sistemas y la clasificación son claves, por lo que las organizaciones deben entenderse a partir de cuatro tipos: explotador-autoritario, autoritario-benevolente, consultivo y participativo. Estos sistemas reflejan diferentes estilos de liderazgo y estructuras organizativas, influyendo en el clima percibido por los trabajadores (Likert, 1967).

El sistema explotador-autoritario de Likert, a la vez, complementa diversas premisas antes describió al postular que este tipo de gestión es secuencial y jerárquico; es decir, la falta de confianza funciona como cimiento para problemas más complejos. Importante ha sido el énfasis que puso Likert en la necesidad de establecer sistemas participativos como un prerequisite esencial para el clima positivo, específicamente en tareas como la motivación y el compromiso laboral. El sistema autoritario organizado promueve la alta rotación y origina desconexión laboral que eventualmente afecta el rendimiento organizacional (Miller, 2018).

En cuanto al sistema consultivo, este constituye un elemento fundamental en la gestión organizacional. La teoría consultativa formulada por Likert (1967), es uno de los fundamentos teóricos más importantes, según el cual la participación se desarrolla como una sucesión de decisiones preestablecidas. Este se organiza de manera lineal de opiniones empleadas y poder decisional limitado. En particular en las organizaciones que buscan equilibrio, ya que en este momento se establecen las líneas maestras para una autonomía más controlada.

Es pertinente señalar que el sistema autoritario-benevolente pone énfasis en un control menos rígido que el explotador-autoritario, pero aún mantiene características centralizadas; mismo que resulta funcional para ciertas organizaciones. De igual manera, este tipo de clima permite cierta flexibilidad, aunque sigue existiendo una gravedad que limita la participación plena de los trabajadores. También puede generar lealtad moderada, pero limita la creatividad y la iniciativa en sus roles laborales (Miller, 2018).

Cabe destacar que la teoría de Likert sugiere que el clima organizacional se ve afectado por el tipo de liderazgo y el nivel de participación que se permite en cada empresa; mismo que determina el ambiente laboral general. Likert argumenta que un sistema participativo es el más efectivo para fomentar un clima positivo y productivo, ya que fortalece la confianza y el compromiso de los empleados, contribuyendo a un ambiente laboral saludable y eficiente (Rodríguez, 2016).

2.2.1.3. Dimensiones de clima organizacional

Las dimensiones de clima organizacional cumplen una función relevante en la estructura de la organización, esto debido a que posibilitan reconocer puntos fuertes y áreas de mejora, lo cual ayuda a generar oportunidades que impulsen la competitividad y eficiencia. De acuerdo con Koys y Decottis (como se cita en Chiang, 2011) y considerado el postulado de Modelo Liwin y Stringer las dimensiones del clima organizacional son:

La Autonomía, dentro del clima organizacional, se refiere al nivel de libertad que poseen los colaboradores para tomar decisiones y llevar a cabo sus funciones de manera independiente, sin la necesidad de una supervisión constante. Esta dimensión evidencia la capacidad de actuar y el establecimiento de los métodos propios son fundamentales, por lo que es necesario planificar las funciones a partir del nivel presente de competencia, así como del potencial individual de cada empleado.

La Cohesión, propone que el sentimiento de unidad es jerárquico y secuencial, lo cual complementa muchas de las premisas previamente descritas. Esta dimensión en la necesidad de establecer trabajo en equipo efectivo para la colaboración, en tareas como el logro de objetivos comunes y el apoyo mutuo. La integración laboral organizada promueve las pertenencias y origina vínculos interpersonales que eventualmente apoyan el ambiente de comunidad.

La Confianza, constituye un elemento fundamental en las relaciones organizacionales. Esta formulada por diversos enfoques, uno de los fundamentos más importantes, según el cual la seguridad interpersonal se desarrolla como una secuencia predeterminada de interacciones. Por consiguiente, se vincula de cerca la credibilidad en las acciones con el nivel de transparencia; la honestidad inicial se construye mediante la interacción entre compañeros y superiores que facilita el respeto en las relaciones cotidianas del trabajo.

La Presión, se alinea con las exigencias y demandas del ambiente laboral, ya que despierta la percepción sobre los plazos y metas que rodean a los empleados. Este conocimiento refleja el nivel de estrés para enfrentar las responsabilidades y asumir la carga de trabajo en el cumplimiento de expectativas. Al mismo tiempo, la presión cumple un papel crucial en la productividad, al fomentar criterios de desempeño y la urgencia en las labores.

El Apoyo, es el respaldo organizacional que enfatiza su importancia y los beneficios asociados con el trabajador. Este proceso se estructura en una asistencia directa de superiores y compañeros durante las actividades laborales. Basándose en la importancia de entregar recursos y orientación dirigidos durante las etapas de desarrollo profesional. En particular para la capacitación, para el crecimiento más efectivo y el soporte emocional.

El Reconocimiento empodera a los colaboradores para mantener su motivación y compromiso laboral. Este proceso se estructura en una valoración directa del desempeño y las contribuciones individuales. Los empleados actuales enfrentan necesidades de apreciación mediante la recepción de recompensas formales y gestos informales.

La Equidad manifiesta la valoración de justicia existente en la organización respecto a la distribución de recursos y oportunidades; misma que resulta fundamental para el trato igualitario. Esta perspectiva sostiene que la ausencia de favoritismos y discriminación se desarrolla mediante políticas justas donde los empleados reciben imparcialidad en aspectos como promociones y beneficios.

La Innovación se manifiesta como la apertura y disposición de la organización para aceptar y fomentar nuevas ideas, métodos y procesos que contribuyan a la mejora continua. Esta dimensión refleja la capacidad de adaptación al cambio, la promoción de la creatividad y el estímulo a la generación de propuestas innovadoras por parte de los empleados, contribuyendo así al desarrollo y competitividad de la organización.

2.2.1.4. Importancia del clima organizacional

El ambiente organizacional se convierte en un instrumento gerencial relevante para la toma de decisiones directivas, dado que posibilita prever un aumento en la productividad, orientar el manejo de las transformaciones requeridas en la institución hacia el perfeccionamiento permanente, pues en esto radica la continuidad de las organizaciones y facilita optimizar los servicios para alcanzar mayor competitividad (Méndez et al., 2016).

Por tanto, el clima organizacional adecuado es un factor para el incremento de la productividad y competitividad, además, es el insumo principal para identificar puntos críticos y, de esta manera, tener la posibilidad de rectificar elementos que podrían perjudicar su motivación o rendimiento. Así como también llevar a cabo acciones en las estructuras de la organización, junto con una planificación estratégica que mejore los sistemas de comunicación. Todo esto hará que la gente alcance mejor sus metas empresariales (Méndez et al., 2016).

En este ámbito, resulta fundamental que haya un nivel de consenso entre los directivos y los trabajadores en términos de amabilidad en las comunicaciones, amabilidad en el trato, trabajo conjunto, colaboración y respeto por la organización y el factor humano. Este último no solo posee necesidades materiales y físicas, sino también la necesidad de sentirse vinculado dentro de ambiente laboral y que esta le brinde las condiciones ideales y agradables para desarrollar sus habilidades y competencias en el ámbito laboral (Méndez et al., 2016).

2.2.1.5. Tipos de clima organizacional

El clima organizacional tiene los siguientes tipos que se basan en el modelo de Likert (citado en Rodríguez, 2016).

Clima autoritario explotador En esta clase de ambiente la gerencia carece de confianza hacia su personal. La gran parte de las determinaciones se ejecutan en el escalón superior de la institución y se difunden mediante una dinámica estrictamente vertical. Los trabajadores se desempeñan bajo una atmósfera de miedo, sanciones, intimidaciones,

esporádicamente de incentivos, y el cumplimiento de las necesidades se mantiene en los planos psicológicos y de protección. En esta modalidad de clima el entorno resulta constante y fortuito, la comunicación entre los directivos y el personal se establece mediante órdenes o lineamientos específicos.

Clima autoritario paternalista: En esta modalidad de ambiente se presenta confianza entre la gerencia y su personal. La mayoría de las determinaciones se ejecutan en los estratos de mayor autoridad, aunque en ciertas circunstancias se realizan en los estratos subordinados. Los estímulos y las penalizaciones se emplean como instrumentos de motivación hacia los colaboradores. En este esquema, la gerencia interactúa considerablemente con las necesidades sociales que poseen sus colaboradores, no obstante, se genera la percepción de que se labora dentro de un entorno organizado y estable.

Clima participativo consultivo: En esta modalidad de ambiente participativo, la gerencia deposita confianza en su personal. Las determinaciones se adoptan en las esferas jerárquicas superiores, sin embargo, se faculta al personal para que tome sus propias determinaciones concernientes a sus labores, con una sensación de responsabilidad en ambas esferas. La comunicación presenta características descendentes. Para estimular a los trabajadores se emplean estímulos y penalizaciones de forma esporádica; se cubren las necesidades de reconocimiento y valoración del personal. En esta modalidad de ambiente se observa un entorno considerablemente dinámico.

Clima de participación en grupos: Los directivos tienen una certeza absoluta en sus trabajadores y las decisiones se toman de manera integral en todos los niveles. La comunicación se lleva a cabo tanto de manera vertical como horizontal. La participación de los empleados, la definición de objetivos y la mejora de las técnicas laborales son formas de motivar a los empleados. En este sistema existe una relación con plena confianza y amistad entre los

empleados y la gerencia. En conclusión, el equipo de trabajo está conformado por los empleados y directivos con el fin de lograr las metas que la organización ha establecido.

2.2.1.6 Característica de clima organizacional

El clima organizacional se define por diversas características que reflejan la percepción de los empleados respecto al entorno laboral. La comunicación facilita el intercambio de información, por lo que la planificación debe basarse en el nivel actual de confianza y, al mismo tiempo, considerar el potencial de cada equipo. Según Robbins y Judge (2017), una comunicación clara es un elemento fundamental del ambiente laboral, ya que favorece una visión más global e integrada, donde la información actúa como un medio para la construcción de la confianza y el reconocimiento mutuo.

Además, la estructura organizacional refuerza estas premisas al establecer que la jerarquía es secuencial y que los roles básicos sirven como base para desempeñar funciones más complejas. Chiavenato (2019) las estructuras flexibles es un requisito esencial para el clima laboral, en tareas como la colaboración y la autonomía. En este sentido, la implementación de estructuras flexibles como herramientas facilitadoras del ambiente colaborativo, durante etapas donde la adaptación organizacional es máxima y la recepción de cambios estructurales es óptima.

En cuanto a la cohesión, esto constituye un aspecto relevante del clima organizacional, es uno de los fundamentos más importantes, según el cual la unión se desarrolla como una secuencia predeterminada de cooperación entre empleados. Por consiguiente, se vincula de cerca el grado de unión con el nivel de satisfacción laboral; se afirma que el sentido de pertenencia inicial se construye mediante la interacción de los trabajadores con el apoyo mutuo que contribuye al bienestar laboral al promover un ambiente donde los conflictos se manejan de manera constructiva (Robbins y juez, 2017).

La justicia organizacional se alinea con las características esenciales del clima organizacional. Chiavenato (2019) los trabajadores perciben que las decisiones se aplican de manera equitativa, su confianza en la organización aumenta considerablemente. En tal sentido, la justicia se desarrolla principalmente a través de políticas transparentes; misma que pone énfasis en el papel crucial del respeto en el ambiente laboral.

2.2.1.7 Recomendaciones para el fortalecimiento del clima organizacional

Una estrategia efectiva para fortalecer el clima organizacional en las empresas, es el reconocimiento laboral, donde los empleados adquieren o internalizan patrones de motivación cuando interactúan con programas de recompensas. El desarrollo empresarial, el reconocimiento constante y las recompensas son claves, por lo que las estrategias deben planificarse a partir del nivel actual de satisfacción y al mismo tiempo el potencial de cada trabajador. Este enfoque se basa en el reconocimiento constante de los logros y esfuerzos de los empleados; mismo que fomenta la motivación hacia la empresa (Robbins y Juez, 2017).

El diseño de programas de reconocimiento efectivo, estos deben estar alineados con los valores y objetivos de la organización. Chiavenato (2019) menciona que reconocer a empleados colaborativos refuerza el trabajo en equipo. El reconocimiento organizacional, es uno de los fundamentos más importantes, según el cual la motivación se desarrolla como una secuencia predeterminada de comportamientos que este se estructura en una proporción lineal de recompensas financieras y no financieras.

Respecto a la equidad y accesibilidad en reconocimientos, complementa las oportunidades básicas que funcionan como cimientos para la confianza organizacional. Establecer programas transparentes como un prerrequisito esencial para la percepción de justicia, específicamente en tareas como reducir el favoritismo y fortalecer la confianza. Particularmente Rodríguez (2016) dejó en claro cómo los programas equitativos promueven la justicia y originan cambios que eventualmente apoyan el clima laboral positivo. En este

sentido, la implementación de reconocimientos accesibles debe ser valorados para todos los niveles.

En cuanto a los programas de reconocimiento, es relevante señalar que también se adaptan a las necesidades y expectativas de los trabajadores. Chiavenato (2019) cada empleado puede valorar diferentes tipos de reconocimiento; mismo que resulta funcional para la motivación. Un programa que contempla diversas formas de recompensas puede ser más efectivo en términos de satisfacción y motivación. Este enfoque personalizado permite que los empleados sientan que la organización se interesa por sus preferencias y necesidades. De igual manera, genera un ambiente laboral más positivo y de mayor compromiso.

En conclusión, desarrollar programas de reconocimiento y beneficios equitativos y consistentes con los valores organizacionales que contribuye al equipo y origina una percepción de justicia que apoya el desarrollo organizacional. Estos programas no solo incrementan la motivación y la satisfacción laboral, sino que también fortalecen la cohesión del equipo y mejoran la percepción de justicia dentro de la organización (Rodríguez, 2016).

2.2.2 Deempeño laboral

El desempeño laboral se refiere al conjunto de comportamientos del empleado dirigidos a alcanzar los objetivos establecidos en la organización de manera eficaz y eficiente, trabajando colaborativamente con los miembros de su equipo (Chiavenato, 2019).

Hace referencia al rendimiento que manifiesta cada empleado al ejecutar las tareas encomendadas, el desarrollo con el cual se desempeña, es por esta razón que una gran cantidad de organizaciones evalúan el desempeño para medir el nivel de eficacia y eficiencia con que ejecutan sus labores (Bohórquez et al., 2020). Asimismo, es una herramienta fundamental para el crecimiento de las compañías, pues contribuye a definir estrategias y optimizar la eficiencia de los trabajadores, lo que significa que brinda ventajas para la organización que facilitarán un avance sostenido (Cuello, 2020).

2.2.2.1. Teoría de desempeño laboral

Teoría según Campbell

El esquema de Campbell emerge ante la necesidad de evaluar el rendimiento laboral de forma comprensiva, es reconocido como uno de los fundamentos teóricos para la valoración del desempeño profesional, al constituir un constructo multidimensional, tiene como propósito disponer de los elementos fundamentales para evaluar el rendimiento y así poder contribuir a desarrollar estrategias orientadas hacia el logro de las metas, sus componentes describen la estructura subyacente del desempeño en todas las ocupaciones.

Asimismo, constituye una de las bases teóricas de la evaluación del rendimiento laboral al tratarse de un concepto multidimensional, que tiene como propósito disponer de los elementos esenciales para establecer el desempeño y así poder contribuir a la elaboración de estrategias orientadas hacia el logro de las metas establecidas por las instituciones, ya que se centra en la conducta del personal y cómo esta ejerce dominio sobre los resultados, esto mediante la eficiencia y eficacia del trabajo, y administrando apropiadamente los grupos o equipos en el núcleo de las labores. Esta teoría sostiene que el rendimiento en el trabajo es una acción, no los resultados de dicha acción. Señala que la motivación y las habilidades son enfoques fundamentales que determinan el comportamiento; para su análisis, establece ocho componentes: La ejecución de las tareas específicas del puesto, la realización de actividades no propias del puesto, el desempeño en la comunicación escrita y oral, La manifestación de esfuerzo, el mantenimiento de la disciplina individual, la promoción del trabajo en equipo y la colaboración entre pares, así como la supervisión, el liderazgo y la gestión (Campbell et al., 1993).

Es importante diferenciar el desempeño de la efectividad. El desempeño se refiere al comportamiento humano, es decir, al esfuerzo que las personas desempeñan para contribuir al logro de las metas de la empresa. Por otro lado, la efectividad se manifiesta en la calidad del

producto y en cómo este contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales (Campbell et al., 1993).

Teoría según Mazzarella y Carrera

se basaron en la teoría de Vygotsky, que sostiene que las competencias del individuo se desarrollan a través de las relaciones interpersonales. Su enfoque pretende evaluar y conocer, mediante estas interacciones, las características y competencias que las personas poseen y que están relacionadas con el puesto, cuentan como:

Iniciativa y excelencia: Se refiere a la capacidad de mostrar proactividad para potenciar habilidades y ampliar el alcance de los objetivos. La persona se fija metas para ascender en categorías, manteniendo un desempeño óptimo y promoviendo su singularidad. **Integridad:** Implica actuar con virtud y asumir con responsabilidad tanto las actividades individuales como colectivas, garantizando la transparencia en el manejo de los recursos. **Comunicación a todo nivel:** Se refiere a poseer habilidades sociales que permitan desarrollar una comunicación asertiva con las distintas áreas y niveles de la organización. **Supervisión y acompañamiento:** Consiste en realizar un seguimiento mediante la información, el conocimiento y la capacitación de sus colaboradores, creando las condiciones necesarias para que desarrollen sus destrezas. Además, establece lazos de compromiso que involucran a los supervisados, quienes demuestran sus competencias a través de sus acciones. **Apertura para el cambio:** A partir de la retroalimentación, se identifican fortalezas y debilidades con el objetivo de implementar cambios que benefician tanto a los colaboradores como a la empresa (Mazzarella y Carrera, 2001).

2.2.2.2. Dimensiones de desempeño laboral

De acuerdo con Chiavenato (2019), y basándose en la teoría de Campbell, el desempeño laboral se analiza a través de tres dimensiones:

La dimensión eficacia. Capacidad de cumplir con las metas definidas en el periodo previsto y con la calidad requerida. Es una medida normativa de los resultados obtenidos, la

cual se ocupa de los objetivos, y el alcance de estos es el ámbito en el que funciona la eficacia. Cuando se sirve de herramientas para medir hasta dónde llegan los resultados, es decir, para verificar si las cosas bien hechas son realmente las que deben hacerse, está trata de la eficacia.

La dimensión eficiencia. Es la habilidad de un trabajador para alcanzar objetivos utilizando el mínimo de recursos, pero manteniendo la calidad esperada. Por tanto, se trata de una medida normativa que regula el uso eficiente de los recursos en los procesos. En esencia, implica una relación entre beneficios y costos, y se refiere a la manera más adecuada de realizar las actividades para que los recursos (personas, materias primas, máquinas) se utilicen de forma racional y eficiente.

La dimensión trabajo en equipo. Es una manera de llevar a cabo una actividad con varias personas para alcanzar metas compartidas. El trabajo en equipo genera mejores resultados, mayores rendimientos y brinda más satisfacción. Por lo tanto, el propósito de cada integrante del equipo debería ser acorde con el resto, todos tienen que apoyarse mutuamente y el compromiso debe lograrse a través de un diálogo abierto y un consenso espontáneo entre los miembros. A los miembros no se les debería imponer nada.

2.2.2.3. Objetivos del desempeño laboral

Cada estrategia se extiende a través de los niveles organizacionales hasta alcanzar el nivel operativo. Para que esto ocurra, es imprescindible la alineación con ella mediante metas de rendimiento, de modo que el nivel operativo sea capaz de contribuir a optimizar la ventaja competitiva de la empresa (Chiavenato, 2019).

Según Chiavenato (2019) Los fines fundamentales del desempeño están orientados a perfeccionar las siguientes áreas: 1) Calidad: producción completamente libre de errores, proporcionando productos y servicios que cumplen con las especificaciones. 2) Rapidez: celeridad y disminución en el tiempo de entrega. 3) Fiabilidad: producción apropiada y entrega fiable y segura. 4) Flexibilidad: mediante la habilidad de mejorar constantemente y de innovar

los productos y servicios. 5) Costo: producción de bajo costo para asegurar un precio bajo y un margen alto.

2.2.2.4. Factores involucrados en el desempeño laboral

Hay una amplia variedad de teorías que proponen elementos que impactan directamente en el rendimiento laboral, los cuales suelen ser factores internos y externos, evaluados a través de condiciones como la motivación, el liderazgo y las dificultades individuales. En este contexto, Chiavenato (2011) sostiene que el rendimiento laboral está influenciado por dos tipos de factores: los operativos y los actitudinales del individuo.

Factores actitudinales: Presenta a todos aquellos que observan al individuo dentro del trabajo, como lo son: la actitud de cooperación, la responsabilidad, la iniciativa, el dominio en seguridad, la prudencia, la apariencia personal, la motivación, la innovación y las habilidades para ejecutar (Chiavenato, 2011).

Factores operativos: Se direcciona hacia todo lo que corresponde específicamente con la institución como: el dominio de las funciones, excelencia, volumen, precisión, colaboración grupal, dirección. Por consiguiente, podemos señalar que el rendimiento de una posición laboral varía de individuo a individuo, ya que este se ve afectado por las destrezas, estímulo, cooperación grupal, formación del empleado, supervisión, y elementos contextuales de cada sujeto; además influye la interpretación que cada persona tenga sobre el rol que desempeña, evidenciando que son múltiples los factores que determinan el desempeño laboral (Chiavenato, 2011).

2.2.2.5. Factores que influyen en el desempeño laboral

El desempeño laboral en la gestión de salud, está influenciado por diversos factores que condicionan la productividad y satisfacción del personal, donde los trabajadores adquieren o internalizan patrones de comportamiento cuando interactúan con un clima organizacional positivo y líderes competentes. las actividades laborales deben planificarse a partir del nivel

actual de motivación y al mismo tiempo el potencial de cada empleado. Un entorno laboral positivo fomenta una actitud proactiva y facilita el cumplimiento de las metas laborales (González y Guillén, 2018).

La capacitación y el desarrollo continuo, mejora el fortalecimiento de habilidades siendo secuencial y jerárquico; es decir, las competencias básicas funcionan como cimientos para funciones más complejas. El desempeño laboral, como en tareas de manejo técnico y las relaciones interpersonales mejora la calidad de los servicios, además, la capacitación constante promueve la confianza y origina cambios comportamentales que eventualmente apoyan la eficiencia en la ejecución de tareas (Pérez & Pérez, 2020)

En tanto la comunicación interna, constituye un factor relevante. La comunicación organizacional formulada por diversos enfoques, es uno de los fundamentos más importantes, según el cual la coordinación se desarrolla como una secuencia predeterminada de intercambios. La comunicación clara con el nivel de comprensión de roles; se afirma que el entendimiento inicial se construye mediante la interacción de los trabajadores con información eficaz, evitando malentendidos que puedan afectar el desempeño entre departamentos (González y Guillén, 2018).

El equilibrio entre la vida laboral y personal contribuye significativamente al desempeño de los trabajadores de salud, sostiene que las personas adquieren mayor satisfacción cuando interactúan con horarios flexibles y tiempo personal. Así mismo, el bienestar, la flexibilidad y el descanso son claves, por lo que las jornadas laborales deben planificarse considerando tanto las necesidades institucionales como el bienestar del trabajador. Esta flexibilidad reduce el agotación y aumenta el compromiso con la institución (Pérez & Pérez, 2020).

Finalmente, la claridad en los objetivos y expectativas de desempeño se presenta como otro factor crítico, la comprensión de metas es progresiva y estructurada; mismo que las

expectativas claras sirven como base para el rendimiento óptimo. De esta manera, cuando los empleados entienden lo que se espera de ellos, se sienten más motivados para alcanzar dichos objetivos y contribuir positivamente al logro de las metas (González y Guillén, 2018).

2.2.2.6. Barreras que afectan el desempeño laboral

El desempeño laboral en el ámbito de la salud aporta múltiples barreras que limitan la eficiencia y satisfacción del personal, ya que sostiene que estos obstáculos no se dan de manera aislada, sino que tienen lugar en un contexto organizacional complejo. La falta de recursos materiales y tecnológicos son claves, por lo que las tareas deben planificarse considerando tanto las limitaciones actuales como las necesidades del equipo de salud. Una de estas barreras dificulta la ejecución adecuada de las tareas y reduce la capacidad de respuesta del personal (Martínez y Sánchez, 2019).

La sobrecarga laboral, la escasez de personal funciona como base para el estrés y agotamiento más complejos. Importante ha sido el énfasis que puso la sobrecarga en la necesidad de establecer niveles adecuados de trabajo como un prerrequisito esencial para la calidad del servicio, en actividades que requieren precisión y cuidado (Hernández & Rodríguez, 2021). El exceso de trabajo organizado promueve el síndrome de burnout y origina consecuencias que eventualmente afectan tanto al profesional como a la institución.

En cuanto a las deficiencias en comunicación organizacional, estas constituyen una barrera importante. La comunicación en salud formulada por diversos enfoques, es uno de los fundamentos más importantes, según el cual los malentendidos se desarrollan como una secuencia predeterminada de conflictos. Se vincula de cerca la falta de información clara con el nivel de coordinación entre áreas; se afirma que la colaboración inicial se construye mediante la interacción efectiva entre miembros del equipo (Martínez y Sánchez, 2019).

Las políticas organizacionales estrictas y la ausencia de autonomía son factores que restringen el desempeño, ya que restringen la capacidad de los trabajadores para adaptarse a

situaciones no previstas. En tal sentido, esta rigidez genera frustración y limita la creatividad; misma que resulta fundamental para la solución de problemas complejos que surgen en el día a día. Los trabajadores necesitan tomar decisiones en tiempo real para responder adecuadamente a las demandas del trabajo (Hernández & Rodríguez, 2021).

Es importante mencionar que el estrés laboral crónico debido a un ambiente laboral negativo constituye una barrera considerable para el desempeño. De igual manera, la exposición prolongada en contextos de tensión afecta la salud física y mental del trabajador, lo que reduce su rendimiento laboral. Un entorno laboral saludable con soporte emocional es central para mitigar este tipo de barreras que enfrentan los profesionales de la salud. Martínez y Sánchez (2019).

2.2.2.7. Estrategias para mejorar el desempeño laboral

La implementación de programas de capacitación continua constituye una estrategia fundamental para mejorar el desempeño laboral en el ámbito de la salud. Esto se debe a que el desarrollo profesional no ocurre de manera aislada, sino en un contexto organizacional donde los empleados adquieren e internalizan conocimientos y habilidades cuando interactúan con programas formativos estructurados (López y Vargas, 2020). Las actividades de capacitación deben planificarse a partir del nivel actual de conocimiento y al potencial de cada trabajador. En este caso, los cambios tecnológicos y de protocolo a veces se pasan por alto en la formación tradicional.

La perspectiva del desarrollo profesional, complementa la motivación laboral es secuencial y jerárquica; es decir, la capacitación continua en la necesidad de establecer programas de formación promueve la retención de personal, en el desarrollo de pertenencia y lealtad organizacional. Los estudios dejaron en claro cómo los programas formativos organizados promueven la estabilidad laboral y originan cambios comportamentales que apoyan la reducción de rotación (Ortega y Mora, 2021).

En cuanto al trabajo en equipo, este constituye un elemento fundamental. La capacitación en colaboración formulada por diversos enfoques, es uno de los fundamentos más importantes, según el cual las habilidades comunicativas se desarrollan como una secuencia predeterminada de actividades. El desarrollo de habilidades del personal con el nivel de coordinación grupal; se construye mediante la interacción de los trabajadores con actividades formativas conjuntas (López y Vargas, 2020).

Los programas de capacitación permiten que los trabajadores dominen el uso de nuevas tecnologías, lo cual resulta crucial en un entorno cada vez más automatizado. Este proceso se estructura en una adopción gradual de herramientas tecnológicas que mejora la precisión de los procedimientos; misma que optimiza los tiempos y minimiza errores. De igual manera, esta competencia tecnológica facilita un servicio de salud más ágil mediante la automatización de procesos rutinarios (Ortega & Mora, 2021).

Finalmente, la capacitación continua contribuye a que el personal esté actualizado en los cambios normativos y en las mejores prácticas del sector salud. Este enfoque garantiza una atención de calidad alineada con los estándares actuales, donde los trabajadores bien informados pueden adaptarse rápidamente a las nuevas normativas; mismas que mejoran el cumplimiento y la seguridad en la atención. También facilita la implementación de protocolos actualizados mediante la formación especializada del personal sanitario (López y Vargas, 2020).

2.2.2.8. Métodos evaluación de desempeño

Chiavenato (2019) señala que los criterios más comunes para evaluar el desempeño laboral:

Método de escalas gráficas: Este método se basa en un formulario de doble entrada, donde las filas representan los factores de evaluación y las columnas los niveles de desempeño. Los factores de evaluación son criterios esenciales que permiten medir objetivamente el rendimiento de los trabajadores, y cada uno se describe de manera clara y precisa para evitar

ambigüedades. Este método facilita la evaluación del desempeño en una escala que va desde insatisfactorio hasta óptimo, proporcionando una visión estructurada y visualmente sencilla del nivel de desempeño de cada empleado.

Método de evaluación por elección forzada: Este método consiste en evaluar el desempeño a través de bloques de frases descriptivas que se centran en aspectos específicos del comportamiento. Cada bloque contiene dos, cuatro o más oraciones, y el evaluador debe seleccionar obligatoriamente una o dos frases que mejor describan el trabajo del empleado, lo que permita una evaluación más precisa y enfocada del desempeño, así como la frase que menos se ajusta, por tal razón se denomina selección forzada.

Método investigación de campo: El proceso de evaluación del rendimiento se basa en la responsabilidad tanto de la línea operativa como del personal de apoyo (staff). Para llevar a cabo, es necesario realizar entrevistas conjuntas entre el evaluador personal y los gerentes de línea, con el fin de valorar de manera conjunta la actuación de los empleados. Por esta razón, este método recibe el nombre de investigación de campo. Tras cada entrevista con el gerente, el especialista completa un formulario para cada trabajador evaluado. Este método se desarrolla en cuatro fases principales: la entrevista inicial de evaluación, la entrevista de análisis complementario, el diseño de medidas correctivas y el seguimiento posterior de los resultados.

Método de los incidentes críticos: se basa en identificar eventos extremos, denominados incidentes críticos, que reflejan un rendimiento muy positivo (triunfo) o muy negativo (fracaso). El método no se centra en el rendimiento normal, sino en los rendimientos excepcionales, ya sean negativos o positivos. Para medir las fortalezas y debilidades de cada trabajador, cada elemento de evaluación del desempeño se convierte en un evento excepcional o crítico.

2.3 Bases filosóficas

El pragmatismo como corriente filosófica desarrollada principalmente por Charles Sanders Peirce, William James y John Dewey, sostiene que la investigación sobre clima organizacional no se da de manera aislada, sino que tiene lugar en un contexto práctico, donde el personal de enfermería adquiere o internaliza patrones de comportamiento cuando interactúa con su entorno laboral hospitalario. La experiencia práctica y las consecuencias observables son claves, por lo que las ideas deben evaluarse a partir de su utilidad en situaciones concretas y al mismo tiempo el impacto en el desempeño laboral (Dewey, 1938; James, 1907).

En cuanto a la perspectiva pragmática, esto constituye un elemento fundamental para entender el clima organizacional. El enfoque pragmático formulado por diversos autores, es uno de los fundamentos más importantes, según el cual las percepciones se desarrollan como una secuencia predeterminada de experiencias. Esta se estructura en una proporción lineal de comportamiento y desempeño de los enfermeros. Específicamente en el entorno hospitalario, ya que es aquí donde se establecen las pautas principales para obtener resultados más favorables. Por otro lado, el pragmatismo destaca la adaptación. Por lo tanto, se establece una fuerte conexión entre el nivel de práctica de enfermería y la resolución de problemas; se sostiene que la verdad inicial se desarrolla a través de la evaluación de consecuencias prácticas (Peirce, 1958; Mayo, 1933).

La filosofía pragmática, destaca la comunicación básica que funciona como fundamento para la construcción de significados más complejos. El énfasis que puso la filosofía pragmática en la necesidad de establecer relaciones interpersonales adecuadas como un prerequisite esencial para el trabajo en equipo, específicamente en tareas como la comunicación efectiva y el mantenimiento del clima organizacional saludable. Las prácticas sociales organizadas promueven el desarrollo de rutinas efectivas y originan conocimientos que eventualmente apoyan la experiencia colectiva del personal (James, 1907; Lewin, 1951).

La perspectiva pragmática sobre la relación entre teoría y práctica, esta respalda las ideas al subrayar la importancia de vincular los conocimientos teóricos con la resolución de problemas prácticos. Desde esta perspectiva, las estrategias deben actuar como un puente entre lo que ya funciona en el hospital y los conceptos organizacionales que se pretende aplicar; Misma que resulta fundamental para el proceso de mejora. De esta manera, al establecer estas conexiones, las estrategias de mejora adquieren mayor significado en el contexto de enfermería, dado que se incorporan de forma más efectiva considerando tanto indicadores objetivos como experiencias subjetivas del personal (Dewey, 1938; Schön, 1983).

El pragmatismo también pone énfasis en la importancia del aprendizaje continuo y la adaptación a través de la experiencia; mismo que se relaciona directamente con la necesidad de evaluación constante del clima organizacional en entornos de salud. Esta filosofía sugiere que el conocimiento se desarrolla mediante un proceso continuo de investigación basado en las consecuencias prácticas observadas. También implica mantener sistemas de retroalimentación efectiva que permitan adaptar las prácticas organizacionales según las necesidades del personal. En este contexto, los procesos de mejora continua eventualmente resultan esenciales para el cuidado de los pacientes (Dewey, 1938; Kolb, 1984).

2.4 Definición de términos básicos

Balance Vida-Laboral. Sostiene que el equilibrio no se da de manera aislada, sino que tiene lugar en un contexto donde los trabajadores logran manejar tanto el trabajo como su vida personal. La capacidad de equilibrar ambos aspectos es clave, por lo que las políticas laborales deben planificarse considerando tanto las necesidades del trabajo como el tiempo personal de cada empleado (Pérez & Pérez, 2020).

Capacitación Continua. Funcionan como base para habilidades más avanzadas en el sector salud con la necesidad de actualizar conocimientos como un requisito esencial para brindar atención de calidad (López & Vargas, 2020). la capacitación organizada mejora la eficiencia y origina cambios que eventualmente apoyan la calidad del servicio.

Comunicación Organizacional. Constituye un elemento fundamental en las instituciones de salud. La comunicación formulada por diversos enfoques, es uno de los fundamentos más importantes, según el cual el flujo de información se desarrolla como una red de intercambio constante (Martínez & Sánchez, 2019). Una comunicación efectiva facilita el trabajo en equipo y reduce los problemas entre compañeros.

Cultura organizacional. Se define como el conjunto de valores, creencias y normas compartidas que orientan el comportamiento de los miembros de una organización. Esta cultura actúa como una guía para las interacciones y decisiones cotidianas, moldeando el ambiente laboral y fomentando un sentido de pertenencia que une a todos como parte de un mismo equipo. (Robbins & Judge, 2017).

Justicia organizacional. Es el trato que reciben dentro de su lugar de trabajo, cuando los trabajadores sienten que son tratados de manera justa, esto fortalece su confianza y compromiso con la organización. Una percepción justa promueve un clima de respeto; mismo que reduce los conflictos y mejora cómo se sienten los empleados en su trabajo (Chiavenato, 2019).

Sobrecarga Laboral. Complementa el entendimiento sobre los problemas que enfrentan los trabajadores de salud al postular que la acumulación excesiva de tareas es perjudicial y constante. Importante ha sido el énfasis que se puso en reconocer que demasiado trabajo en poco tiempo provoca cansancio extremo en el médico personal (Hernández & Rodríguez, 2021).

Liderazgo transformacional. Constituye un estilo de liderazgo fundamental. El liderazgo transformacional formulado por diversos autores, es uno de los enfoques más importantes, según el cual los líderes buscan inspirar y motivar a sus empleados. Se vincula a la visión compartida con el desarrollo de capacidades personales; se afirma que la motivación inicial se construye mediante el fomento de la innovación y el trabajo en equipo (Chiavenato,

2019).

Reconocimiento laboral. Es el acto de valorar y apreciar los logros y esfuerzos de los empleados mediante diferentes tipos de recompensas. Este reconocimiento fomenta la motivación y el compromiso; mismo que refuerza comportamientos positivos y mejora el ambiente de trabajo (Robbins & Judge, 2017).

Satisfacción laboral. Es el grado de conformidad y bienestar que sienten los empleados hacia su trabajo. Así pues, factores como el ambiente, las recompensas y el liderazgo influyen directamente en cómo se sienten los trabajadores. Una alta satisfacción promueve la motivación y la productividad; misma que ayuda a que los empleados rindan mejor, mientras que cuando no están contentos puede llevar a que muchos renuncien (Chiavenato, 2019).

Tecnologías Emergentes. constituyen herramientas fundamentales en el sector salud (Ortega & Mora, 2021). Son uno de los avances más importantes, según los cuales la optimización del tiempo y precisión se logra mediante su correcta implementación.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Ha: Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.

Ho: No existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.

2.5.2 Hipótesis específicas

- a) Existe relación entre autonomía y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.
- b) Existe relación entre cohesión y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.
- c) Existe relación entre confianza y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.

- d) Existe relación entre presión y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.
- e) Existe relación entre apoyo y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.
- f) Existe relación entre reconocimiento y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.
- g) Existe relación entre equidad y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.
- h) Existe relación entre innovación y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.

2.6 Operalización de las variables

Tabla 1

Matriz de la operacionalización de la variable clima organizacional

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles y rango	Instrumento	fuestra	
V. 1 Clima organizacional	Autonomía	Actividades de trabajo	1	Ordinal	Inadecuado (24-56)	Cuestionario	Enfermeras	
		Estándares de ejecución	2					
		Organizo mi trabajo	3					
	Cohesión	Interés personal	4					
		Trabajo en equipo	5					
		Cosas en común	6					
	Confianza	Hablar abiertamente	7					
		Cumplimiento de compromisos	8					
		Consejo	9					
	Presión	Temor al teléfono	10					Regular (57-88)
		Ausencia de descanso	11					
		Estrés	12					
	Apoyo	Respaldo	13 y 15		Adecuado (89-120)			
		Aprendizaje	14					
	Reconocimiento	Puntos fuertes	16					
		Ejemplo positivo	17 y 18					
	Equidad	Halagos sin motivos	19					
		Imparcialidad	20 y 21					
	Innovación	Anima a mejorar	22					
		Valoración	23 y 24					

Tabla 2

Matriz de la operacionalización de la variable desempeño laboral

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles y rango	Instrumento	Muestra
V.2 Desempeño laboral	Eficacia	Objetivos	1	Ordinal	Bajo (20-47) Regular (48 -73) Alto (74 -100)	Cuestionario	Enfermeras
		Metas	2				
		Recursos	3 y 4				
		Capacidades	5 y 6				
	Eficiencia	Optimización de recursos	7				
		Costos	8 y 9				
		Tiempo	10, 11, 12 y 13				
		Visión	14				
	Trabajo en equipo	Complementariedad	15 y 16				
		Liderazgo	17				
		Coordinación	18 y 19				
		Participación	20				

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La investigación fue de tipo básica, porque buscó profundizar en el conocimiento teórico sobre el bienestar psicológico y las conductas disruptivas del personal de enfermería. Como señala Concytec (2018), este tipo de investigación está orientado a un conocimiento más completo a través de la comprensión de los aspectos fundamentales de los fenómenos y las relaciones entre variables, sin una aplicación práctica inmediata.

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue correlacional, ya que tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería, este estudio fue correlacional. Este tipo de investigación, según Ramos (2020), posibilita la conexión entre variables y también explica las razones por las cuales un fenómeno sucede y en qué circunstancias se presenta.

3.1.3. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, porque se estudiaron las variables en su contexto natural sin manipulación deliberada. Como indicó Bernal (2016), en este tipo de diseño se observan los fenómenos tal como se dan en su entorno habitual.

Fue transversal, pues la recolección de datos se realizó en un único momento temporal. Según Arias (2020), este tipo de diseño permite obtener información sobre el estado actual de las variables estudiadas en un punto específico del tiempo.

Dónde:

M: Personal de enfermería

OV₁: Clima organizacional

OV₂: Desempeño laboral

r: Coeficiente de correlación.

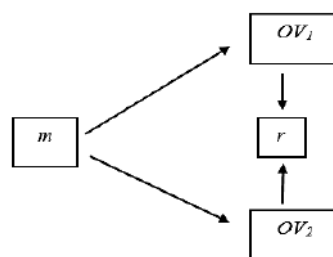


Figura 1. Diseño de investigación

3.1.4. Enfoque diseño de investigación

El enfoque fue cuantitativo, caracterizado por seguir una secuencia estructurada y sistemática para la medición numérica de las variables. Como señaló Villanueva (2022), este enfoque permite la comprobación de hipótesis mediante el análisis estadístico de los datos recolectados.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población objeto de estudio estuvo conformada por la totalidad del personal de enfermería que laboró en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho. Según datos recientes del hospital, esta población constaba de aproximadamente 50 profesionales de la salud (Rodríguez, 2020).

Criterios de inclusión:

- Personal de enfermería con más de 6 meses laborando en el servicio de emergencia
- Personal de enfermería que aceptó participar voluntariamente en el estudio
- Personal que se encontró en actividad durante el periodo de estudio
- Personal que trabajó en turnos regulares

Criterios de exclusión:

- Personal de enfermería que tuvo menos de 6 meses de servicio
- Personal que no aceptó participar voluntariamente

- Personal que se encontró de vacaciones o licencia durante el estudio
- Personal que realizó suplencias o turnos temporales
- Personal que se encontró con descanso médico durante el periodo de estudio

3.2.2 Muestra

Se trabajó con una muestra censal, incluyó a todo el personal de enfermería del servicio de emergencia, por tratarse de una población accesible y manejable. Como señaló Hadi et al. (2023), la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra, lo que permite una mayor representatividad de los resultados. Por lo tanto, la muestra también estará constituida por 50 profesionales de enfermería.

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, debido a la disponibilidad y cercanía de los participantes para el investigador. De acuerdo con Arias (2020), esta modalidad de selección posibilita escoger aquellos casos disponibles que consientan ser incorporados en la investigación.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.4.1. Técnica a emplear

Se empleó la técnica de la encuesta, que según Reyes (2022), permite obtener información sistemática sobre las variables de estudio directamente de los sujetos investigados mediante el uso de instrumentos estructurados. Esta técnica es apropiada para recolectar datos en poblaciones específicas como el personal de enfermería.

3.4.2. Descripción de los instrumentos

En el estudio se empleó como instrumento el cuestionario, para la recolección de datos. De acuerdo con Sánchez et al. (2018), un cuestionario es una herramienta de investigación que facilita la obtención de información directa y relevante de los participantes, permitiendo además el análisis cuantitativo y cualitativo.

Cuestionario de clima organizacional

En el estudio se tomó un instrumento validado por el autor Koys y Decottis (1991) que estuvo compuesto por 24 preguntas, divididos en 8 dimensiones las cuales son: Autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad, innovación, cada dimensión consta de 3 ítems. Las respuestas fueron evaluadas mediante las escalas de calificación, nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5). La aplicación del instrumento tuvo una duración aproximada de 20 minutos.

Cuestionario de desempeño laboral

Se empleó un cuestionario para realizar la variable de desempeño laboral que constó de 20 ítems elaborado por la investigadora, la cual estuvo compuesto por 3 dimensiones: eficacia (6 ítems), eficiencia (8 ítems) y trabajo en equipo (6 ítems). Este cuestionario empleó una escala de Likert para estandarizar las respuestas las que incluyeron las opciones, nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5), la evaluación tuvo una duración de 15 minutos.

Validez

La validación de ambos instrumentos se realizó mediante, la validación de contenido donde se consideró a 5 expertos las cuales son: 1. Dr. Hugo Rojas Carranza; 2. Dra. Maura Irma López Gonzales; 3. Dr. Augusto Ramiro Brito Diaz; 4. Dr. Enrique Ubaldo Diaz Vega; 5. Dr. Guadalupe Pompeyo Vergara, quienes son docentes universitarios que tienen amplia experiencia en el ámbito (Ver anexo 2).

Confiabilidad

La confiabilidad de ambos instrumentos se estableció mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Para el instrumento de la variable clima organizacional se obtuvo un coeficiente de 0.909, lo que indicó una alta consistencia para ser aplicado. Asimismo, para la variable desempeño laboral alcanzó un coeficiente de 0.887, demostrando un instrumento de alta

confiabilidad (Ver anexo 3).

3.4 Técnicas para el procedimiento de la información

Los datos fueron procesados utilizando el software SPSS versión 27, donde inicialmente se realizó un análisis descriptivo mediante tablas de frecuencia, gráficos, medidas de tendencia central y dispersión para caracterizar las variables de estudio. Posteriormente, para el análisis inferencial, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov al tener una muestra mayor a 50 sujetos, que determinó el uso del coeficiente de Spearman (por tener que la distribución de los datos no es normal) para establecer la relación entre el bienestar psicológico y las conductas disruptivas. Como señalaron Hadi et al. (2019), estos análisis son apropiados para investigaciones correlacionales cuando se buscó determinar el grado y tipo de relación entre variables cuantitativas.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de la variable clima organizacional

Tabla 3

Nivel de clima organizacioal en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	24 – 56	8	16.0%
Regular	57 – 88	40	80.0%
Adecuado	89 – 120	2	4.0%
Total		50	100.0%

La tabla 3 muestra que el 80.0% de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho perciben un nivel regular de clima organizacional, seguido del 16.0% que considera inadecuado este aspecto, mientras que únicamente el 4.0% lo califica como adecuado. Estos resultados evidencian que la gran mayoría del personal de enfermería experimenta un ambiente laboral de características intermedias, sugiriendo la existencia de aspectos organizacionales que requieren fortalecimiento para optimizar el entorno laboral. La predominancia del nivel regular indica que, aunque no se presentan condiciones críticas, existen oportunidades significativas de mejora en la percepción del ambiente organizacional que rodea la práctica profesional de enfermería en este contexto hospitalario específico.

Tabla 4

Nivel de autonomia en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	3 – 7	6	12.0%
Regular	8 – 11	40	80.0%
Adecuado	12 – 15	4	8.0%
Total		50	100.0%

La tabla 4 evidencia que el 80.0% de los profesionales de enfermería considera que la autonomía en su área de trabajo se encuentra en un nivel regular, el 12.0% la percibe como inadecuada, y solamente el 8.0% la evalúa como adecuada. Esta distribución revela que la mayoría del personal experimenta una autonomía profesional de características moderadas en la toma de decisiones relacionadas con su práctica clínica. La concentración en el nivel regular sugiere que los enfermeros disponen de cierto grado de independencia en sus funciones, aunque esta autonomía no alcanza niveles óptimos que les permitan ejercer plenamente su criterio profesional en el servicio de emergencia.

Tabla 5

Nivel de cohesión en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	3 – 7	34	68.0%
Regular	8 - 11	14	28.0%
Adecuado	12 - 15	2	4.0%
Total		50	100.0%

La tabla 5 demuestra que el 68.0% de los profesionales de enfermería percibe un nivel inadecuado de cohesión en el servicio, mientras que el 28.0% lo considera regular y apenas el 4.0% lo evalúa como adecuado. Estos hallazgos indican una significativa deficiencia en la unión y colaboración entre los miembros del equipo de enfermería, elemento fundamental para el funcionamiento efectivo de un servicio de emergencia. La preponderancia del nivel inadecuado sugiere la presencia de fragmentación en las relaciones interprofesionales, lo que compromete la coordinación del cuidado y la comunicación efectiva entre colegas.

Tabla 6

Nivel de confianza en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	3 – 7	13	26.0%
Regular	8 - 11	23	46.0%
Adecuado	12 - 15	14	28.0%
Total		50	100.0%

La tabla 6 revela que el 46.0% de los profesionales de enfermería percibe un nivel regular de confianza en el servicio de emergencia, seguido del 28.0% que lo considera adecuado, mientras que el 26.0% lo califica como inadecuado. Esta distribución indica que aproximadamente la mitad del personal experimenta niveles intermedios de confianza en su entorno laboral, lo cual refleja una percepción mixta respecto a la credibilidad y seguridad en las relaciones profesionales. El equilibrio relativo entre los niveles regular y adecuado sugiere que existe una base de confianza que proporciona cierta estabilidad en las interacciones interprofesionales.

Tabla 7

Nivel de presión en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	3 – 7	10	20.0%
Regular	8 - 11	33	66.0%
Adecuado	12 - 15	7	14.0%
Total		50	100.0%

La tabla 7 muestra que el 66.0% de los profesionales de enfermería percibe un nivel regular de presión laboral, el 20.0% la considera inadecuada, y el 14.0% la evalúa como adecuada. Esta distribución indica que la mayoría del personal experimenta niveles moderados de presión en su ambiente de trabajo, sugiriendo que las demandas laborales se mantienen dentro de parámetros manejables para gran parte del equipo. La concentración en el nivel regular refleja un equilibrio relativo entre las exigencias del servicio de emergencia y la

capacidad del personal para gestionarlas.

Tabla 8

Nivel de apoyo en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	3 – 7	7	14.0%
Regular	8 - 11	39	78.0%
Adecuado	12 - 15	4	8.0%
Total		50	100.0%

La tabla 8 evidencia que el 78.0% de los profesionales de enfermería percibe un nivel regular de apoyo en el servicio de emergencia, mientras que el 14.0% lo considera inadecuado y el 8.0% lo evalúa como adecuado. Estos resultados indican que la gran mayoría del personal experimenta un respaldo moderado en su entorno laboral, lo cual sugiere la existencia de sistemas de soporte que, aunque presentes, no alcanzan niveles óptimos de efectividad. La predominancia del nivel regular refleja que los profesionales reciben cierto grado de asistencia y colaboración en sus actividades, aunque esta percepción indica oportunidades de mejora en los mecanismos de apoyo institucional.

Tabla 9

Nivel de reconocimiento en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	3 – 7	19	38.0%
Regular	8 – 11	28	56.0%
Adecuado	12 – 15	3	6.0%
Total		50	100.0%

La tabla 9 demuestra que el 56.0% de los profesionales de enfermería percibe un nivel regular de reconocimiento en el servicio de emergencia, el 38.0% lo considera inadecuado, y únicamente el 6.0% lo evalúa como adecuado. Esta distribución revela que más de la mitad del personal experimenta un reconocimiento moderado por su labor profesional, aunque existe una proporción considerable que percibe deficiencias significativas en este aspecto. La combinación de niveles regular e inadecuado en el 94% de la muestra indica limitaciones

importantes en los sistemas de valoración y reconocimiento del desempeño profesional.

Tabla 10

Nivel de equidad en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	3 – 7	13	26.0%
Regular	8 - 11	29	58.0%
Adecuado	12 - 15	8	16.0%
Total		50	100.0%

La tabla 10 revela que el 58.0% de los profesionales de enfermería percibe un nivel regular de equidad en el servicio de emergencia, seguido del 26.0% que lo considera inadecuado, mientras que el 16.0% lo evalúa como adecuado. Esta distribución indica que la mayoría del personal experimenta percepciones intermedias respecto a la justicia e imparcialidad en el trato recibido en su ambiente laboral. La predominancia del nivel regular sugiere que, aunque existen mecanismos de equidad, estos no se aplican de manera consistente o no satisfacen completamente las expectativas del personal.

Tabla 11

Nivel de innovación en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	3 – 7	13	26.0%
Regular	8 - 11	23	46.0%
Adecuado	12 - 15	14	28.0%
Total		50	100.0%

La tabla 11 muestra que el 46.0% de los profesionales de enfermería percibe un nivel regular de innovación en el servicio de emergencia, el 28.0% lo considera adecuado, y el 26.0% lo evalúa como inadecuado. Esta distribución indica que aproximadamente la mitad del personal experimenta niveles moderados de innovación en su práctica profesional, seguido por porcentajes similares que perciben tanto niveles adecuados como inadecuados. La concentración en el nivel regular sugiere que existen iniciativas de mejora y cambios en los procesos de atención, aunque estas no se implementan de manera consistente.

4.1.2. Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

Tabla 12

Nivel de desempeño laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20 – 47	13	26.0%
Regular	48 – 73	34	68.0%
Alto	74 - 100	3	6.0%
Total		50	100.0%

La tabla 12 evidencia que el 68.0% de los profesionales de enfermería presenta un nivel regular de desempeño laboral en el servicio de emergencia, mientras que el 26.0% muestra un nivel bajo y únicamente el 6.0% alcanza un nivel alto. Esta distribución indica que la mayoría del personal mantiene un rendimiento laboral de características intermedias, sugiriendo que cumplen con las expectativas básicas de su función profesional sin destacar significativamente. La predominancia del nivel regular, combinada con la proporción considerable de desempeño bajo, evidencia oportunidades importantes de mejora en el rendimiento profesional del equipo de enfermería.

Tabla 13

Nivel de eficacia en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6 – 14	12	24.0%
Regular	15 - 22	35	70.0%
Alto	23 - 30	3	6.0%
Total		50	100.0%

La tabla 13 demuestra que el 70.0% de los profesionales de enfermería presenta un nivel regular de eficacia en el servicio de emergencia, el 24.0% muestra un nivel bajo, y solamente el 6.0% alcanza un nivel alto. Estos resultados indican que la gran mayoría del personal logra cumplir con los objetivos establecidos de manera moderada, sugiriendo que las metas asistenciales se alcanzan, aunque no necesariamente con la excelencia deseada. La

concentración en el nivel regular refleja que los profesionales poseen las competencias necesarias para realizar sus funciones, pero requieren fortalecimiento para optimizar sus resultados.

Tabla 14

Nivel de eficiencia en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8 – 19	22	44.0%
Regular	20 - 29	17	34.0%
Alto	30 - 40	11	22.0%
Total		50	100.0%

La tabla 14 revela que el 44.0% de los profesionales de enfermería presenta un nivel bajo de eficiencia en el servicio de emergencia, seguido del 34.0% con nivel regular, mientras que el 22.0% alcanza un nivel alto. Esta distribución indica que casi la mitad del personal experimenta dificultades para optimizar el uso de recursos y tiempo en sus actividades profesionales, situación que puede comprometer la productividad del servicio. La predominancia del nivel bajo sugiere limitaciones en la capacidad del personal para realizar sus tareas de manera óptima con los recursos disponibles.

Tabla 15

Nivel de trabajo en equipo en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6 – 14	11	22.0%
Regular	15 - 22	30	60.0%
Alto	23 - 30	9	18.0%
Total		50	100.0%

La tabla 15 muestra que el 60.0% de los profesionales de enfermería presenta un nivel regular de trabajo en equipo en el servicio de emergencia, el 22.0% evidencia un nivel bajo, y el 18.0% alcanza un nivel alto. Esta distribución indica que la mayoría del personal mantiene una colaboración interprofesional de características moderadas, sugiriendo que existe

coordinación en las actividades, aunque esta no alcanza niveles óptimos de integración. La concentración en el nivel regular refleja que los profesionales logran trabajar conjuntamente para alcanzar objetivos comunes, pero requieren fortalecer sus habilidades colaborativas para maximizar la sinergia del equipo.

4.2 Contrastación de hipótesis

Tabla 16

Prueba de normalidad con Kolmogorov-Smirnova

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0.229	50	0.000
Autonomía	0.252	50	0.000
Cohesión	0.245	50	0.000
Confianza	0.276	50	0.000
Presión	0.293	50	0.000
Apoyo	0.233	50	0.000
Reconocimiento	0.273	50	0.000
Equidad	0.273	50	0.000
Innovación	0.233	50	0.000
Desempeño laboral	0.156	50	0.000
Eficacia	0.222	50	0.000
Eficiencia	0.113	50	0.000
Trabajo en equipo	0.204	50	0.000

La tabla 16 muestra que todas las variables analizadas presentan valores de significancia bilateral de 0.000, valor menor al nivel de significancia teórico $\alpha = 0.05$, lo que indica que ninguna de las variables sigue una distribución normal según la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Dado que la muestra es de 50 participantes ($n > 50$), se aplicó apropiadamente esta prueba en lugar de Shapiro-Wilk, como sugiere Razali & Wah (2011). Por tratarse de un diseño correlacional con datos que no siguen distribución normal, corresponde utilizar la prueba de correlación de Spearman para el análisis de las relaciones entre variables. Este hallazgo estadístico confirma que la elección de pruebas no paramétricas resulta necesaria

para evaluar las correlaciones entre el clima organizacional, sus dimensiones y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia.

Contrastación de hipótesis general

H₀: No existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.

H_a: Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.

Tabla 17

Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefic. de relación	1.000	0.609
		p-valor	.	0.001
		Muestra	50	50
	Desempeño laboral	Coefic. de relación	0.609	1.000
		p-valor	0.001	.
		Muestra	50	50

La tabla 17 evidencia que existe una significancia bilateral de 0.001, valor menor al nivel de significancia teórico $\alpha = 0.05$, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. Asimismo, se halló un coeficiente de 0.609, según Martínez y Campos (2015) una correlación positiva moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería. Este hallazgo sugiere que, a mayor percepción de clima organizacional favorable, se incrementa el nivel de desempeño laboral manifestado por los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho.

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre autonomía y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.

H_a: Existe relación entre autonomía y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.

Tabla 18

Correlación entre autonomía y desempeño laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho

		Autonomía	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Autonomía	Coefic. de relación	1.000
		p-valor	0.111
		Muestra	50
Desempeño laboral	Desempeño	Coefic. de relación	0.111
		p-valor	0.442
		Muestra	50

La tabla 18 evidencia que existe una significancia bilateral de 0.442, valor mayor al nivel de significancia teórico $\alpha = 0.05$, lo que conlleva a la aceptación de la hipótesis nula y el rechazo de la hipótesis alterna. El coeficiente obtenido es de 0.111, lo que representa una correlación positiva muy baja entre autonomía y desempeño laboral. Esta ausencia de correlación significativa indica que la percepción de autonomía profesional no constituye un factor determinante en el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre cohesión y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.

H_a: Existe relación entre cohesión y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.

Tabla 19

Correlación entre cohesión y desempeño laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho

		Cohesión	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Cohesión	1.000	0.620
	Coefic. de relación		
	p-valor	.	0.000
	Muestra	50	50
Desempeño laboral	Desempeño	0.620	1.000
	Coefic. de relación		
	p-valor	0.000	.
	Muestra	50	50

La tabla 19 demuestra que existe una significancia bilateral de 0.000, valor menor al nivel de significancia teórico $\alpha = 0.05$, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. Se determinó un coeficiente de 0.620, lo que representa una correlación positiva moderada entre cohesión y desempeño laboral. Este resultado indica que, a mayor cohesión del equipo de enfermería, se observa un incremento en el desempeño laboral de los profesionales del servicio de emergencia, evidenciando la importancia de las relaciones interprofesionales sólidas en el rendimiento del equipo de trabajo.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre confianza y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.

H_a: Existe relación entre confianza y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.

Tabla 20

Correlación entre confianza y desempeño laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho

		Confianza	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Confianza	1.000	0.573
	Coefic. de relación		
	p-valor	.	0.000
	Muestra	50	50
Desempeño laboral	Desempeño	0.573	1.000
	Coefic. de relación		
	p-valor	0.000	.
	Muestra	50	50

La tabla 20 revela que existe una significancia bilateral de 0.000, valor menor al nivel de significancia teórico $\alpha = 0.05$, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. Se encontró un coeficiente de 0.573, lo que indica una correlación positiva moderada entre confianza y desempeño laboral. Este hallazgo sugiere que, cuando se fortalece la confianza entre los miembros del equipo de enfermería, se observa una mejora correspondiente en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencia.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre presión y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.

H_a: Existe relación entre presión y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.

Tabla 21

Correlación entre presión y desempeño laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho

		Presión	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Presión	1.000	0.587
	Coefic. de relación		
	p-valor	.	0.000
	Muestra	50	50
Desempeño laboral	Desempeño	0.587	1.000
	Coefic. de relación		
	p-valor	0.000	.
	Muestra	50	50

La tabla 21 evidencia que existe una significancia bilateral de 0.000, valor menor al nivel de significancia teórico $\alpha = 0.05$, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. Se obtuvo un coeficiente de 0.587, lo que representa una correlación positiva moderada entre presión y desempeño laboral. Este resultado indica que, a medida que se incrementa la presión laboral en el servicio de emergencia, se observa un aumento en el desempeño del personal de enfermería.

Contrastación de hipótesis específica 5

H₀: No existe relación entre apoyo y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.

H_a: Existe relación entre apoyo y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.

Tabla 22

Correlación entre apoyo y desempeño laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho

			Apoyo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Apoyo	Coefic. de relación	1.000	0.553
		p-valor	.	0.000
		Muestra	50	50
	Desempeño laboral	Coefic. de relación	0.553	1.000
		p-valor	0.000	.
		Muestra	50	50

La tabla 22 muestra que existe una significancia bilateral de 0.000, valor menor al nivel de significancia teórico $\alpha = 0.05$, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. Se halló un coeficiente de 0.553, lo que indica una correlación positiva moderada entre apoyo y desempeño laboral. Este hallazgo indica que, cuando se fortalecen los sistemas de apoyo institucional y interprofesional, se produce una mejora en el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia.

Contrastación de hipótesis específica 6

H₀: No existe relación entre reconocimiento y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.

H_a: Existe relación entre reconocimiento y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.

Tabla 23

Correlación entre reconocimiento y desempeño laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho

		Reconocimiento	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Reconocimiento	Coefic. de relación	1.000
		p-valor	0.388
		Muestra	50
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coefic. de relación	-0.125
		p-valor	0.388
		Muestra	50

La tabla 23 evidencia que existe una significancia bilateral de 0.388, valor mayor al nivel de significancia teórico $\alpha = 0.05$, lo que conlleva a la aceptación de la hipótesis nula y el rechazo de la hipótesis alterna. El coeficiente obtenido es de -0.125, lo que representa una correlación negativa muy baja entre reconocimiento y desempeño laboral. Esta ausencia de correlación significativa indica que los niveles de reconocimiento profesional percibidos no influyen de manera determinante en el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia.

Contrastación de hipótesis específica 7

H₀: No existe relación entre equidad y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025

H_a: Existe relación entre equidad y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025

Tabla 24

Correlación entre equidad y desempeño laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho

			Equidad	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Equidad	Coefic. de relación	1.000	0.531
		p-valor	.	0.000
		Muestra	50	50
	Desempeño laboral	Coefic. de relación	0.531	1.000
		p-valor	0.000	.
		Muestra	50	50

La tabla 24 demuestra que existe una significancia bilateral de 0.000, valor menor al nivel de significancia teórico $\alpha = 0.05$, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. Se determinó un coeficiente de 0.531, lo que refleja una correlación positiva moderada entre equidad y desempeño laboral. Este resultado evidencia que, cuando se percibe mayor equidad en el trato y las oportunidades laborales, se observa un incremento en el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia.

Contrastación de hipótesis específica 8

H₀: No existe relación entre innovación y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025

H_a: Existe relación entre innovación y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025

Tabla 25

Correlación entre Innovación y desempeño laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho

		Innovación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Innovación	1.000	0.628
	Coefic. de relación		
	p-valor	.	0.000
	Muestra	50	50
Desempeño laboral	Desempeño	0.628	1.000
	Coefic. de relación		
	p-valor	0.000	.
	Muestra	50	50

La tabla 25 revela que existe una significancia bilateral de 0.000, valor menor al nivel de significancia teórico $\alpha = 0.05$, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. Se encontró un coeficiente de 0.628, lo que indica una correlación positiva moderada entre innovación y desempeño laboral. Este hallazgo sugiere que, a mayor participación del personal en procesos innovadores y de mejora continua, se incrementa significativamente el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia.

CAPITULO V

DISCUSION

5.1 Discusión de resultados

En el presente apartado se desarrolla el análisis crítico de los hallazgos obtenidos, contrastándolos con la evidencia científica disponible y el marco teórico establecido. Este proceso permite comprender las implicaciones profundas de la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el contexto específico y desafiante del servicio de emergencia hospitalaria, donde cada decisión profesional impacta directamente en la vida humana.

El resultado general revela una correlación positiva moderada ($r=0.609$, $p=0.001$) entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia, hallazgo que trasciende la mera estadística para revelar una realidad organizacional compleja. Lo hallado coincide con Song et al. (2024), quienes en su estudio con 1,136 enfermeras jóvenes en China demostraron una correlación significativa ($r=0.477$, $p<0.01$) entre justicia organizacional y desempeño, estableciendo que el clima organizacional y la inserción laboral explican el 39.38% del efecto total sobre el rendimiento profesional. Similarmente, Li et al. (2024) confirmaron correlaciones positivas ($r=0.52$, $p<0.01$) entre clima ético hospitalario y desempeño en tareas de enfermería en una muestra de 559 profesionales, donde estos factores explican conjuntamente un 42% de la varianza en el desempeño laboral. Guerra (2023) refuerza estos hallazgos al demostrar una relación positiva intensa ($r=0.834$, $p=0.000$) entre clima organizacional y desempeño en 60 profesionales de enfermería de un hospital de Ica, donde el 55% del personal percibió un clima muy adecuado en liderazgo, motivación y reciprocidad.

El modelo teórico de Litwin y Stringer (1968) proporciona el sustento conceptual que explica profundamente estos resultados, estableciendo que el clima organizacional emerge

como resultado de la percepción compartida que desarrollan los empleados sobre elementos fundamentales como la estructura organizativa, el sistema de recompensas y las políticas internas. Esta teoría cobra especial relevancia en el contexto de emergencia, donde las nueve dimensiones identificadas (estructura, responsabilidad, recompensas, desafíos, relaciones, cooperación, conflicto, estándares y riesgos) se intensifican debido a la naturaleza crítica del trabajo. La estructura organizacional clara facilita la toma de decisiones rápidas, la responsabilidad profesional se magnifica ante situaciones vitales, y las relaciones interpersonales se vuelven determinantes para la supervivencia de los pacientes, creando un ambiente donde cada dimensión del clima impacta exponencialmente en el desempeño profesional.

Lo hallado difiere significativamente de Mero (2021), quien en su investigación con 72 trabajadores de una clínica en Ecuador reportó una correlación débil ($Rho=0.055$) entre clima organizacional y desempeño laboral, concluyendo una relación positiva moderada que contrasta con nuestros hallazgos más robustos. Shahnnavazi et al. (2021) en hospitales privados de Irán encontraron una relación estadísticamente significativa pero con menor intensidad ($p \leq 0.048$) entre clima organizacional percibido y desempeño de enfermeras, donde más de la mitad evaluó positivamente el clima pero menos de un tercio reportó desempeño ideal.

Estas divergencias sustanciales se fundamentan en la especificidad contextual del servicio de emergencia hospitalaria, donde la intensidad emocional, la presión temporal y la responsabilidad vital amplifican dramáticamente la influencia del ambiente organizacional sobre el desempeño profesional. A diferencia de servicios ambulatorios o consultas programadas, el contexto de emergencia exige respuestas inmediatas, coordinación perfecta y comunicación efectiva bajo estrés extremo, condiciones que potencian la relación entre clima y rendimiento. La diferencia cultural entre el sistema de salud peruano y los contextos internacional y ecuatoriano también contribuye a estas variaciones, considerando que las

expectativas profesionales, la estructura organizacional y los sistemas de soporte difieren significativamente entre estos entornos sanitarios.

El primer resultado específico evidencia ausencia de correlación significativa ($r=0.111$, $p=0.442$) entre autonomía y desempeño laboral, hallazgo paradójico que desafía las expectativas tradicionales sobre la importancia de la independencia profesional en enfermería. Lo hallado coincide con estudios de Huaman (2023) quien en su investigación con 65 profesionales de enfermería en Lima encontró que solo el 55% percibe autonomía adecuada sin correlación directa con desempeño óptimo, con Silva (2022) que en 60 trabajadores de un centro de salud de Huaraz demostró que la autonomía profesional no constituye predictor significativo del rendimiento ($r=0.319$), y con Escobar y Serna (2023) quienes en 105 profesionales del CLAS Talavera establecieron que la independencia decisional tiene menor impacto que otros factores organizacionales en el desempeño profesional.

Lo hallado difiere de estudios internacionales como Köroğlu et al. (2024) en Turquía, quienes con 407 enfermeras hospitalarias encontraron que la autonomía profesional correlaciona positivamente con satisfacción laboral ($\beta=0.65$, $p<0.01$), mediada por la confianza en colegas que representa el 47% de la varianza explicada. Esta diferencia se explica fundamentalmente por la naturaleza operativa específica del servicio de emergencia peruano, donde la sobrecarga asistencial y la rotación de personal también contribuyen a esta realidad, donde la adherencia a procedimientos establecidos garantiza mayor consistencia en la atención que la variabilidad asociada con alta autonomía profesional.

El segundo resultado específico evidencia una correlación positiva moderada ($r=0.620$, $p=0.000$) entre cohesión del equipo y desempeño laboral, hallazgo que refleja la esencia colaborativa fundamental del trabajo de enfermería en emergencia. Lo hallado coincide con Li et al. (2024), quienes en su estudio transversal con 559 enfermeras demostraron que la cohesión grupal y las relaciones interpersonales positivas se correlacionan significativamente con el

desempeño en tareas críticas ($r=0.52$, $p<0.01$), estableciendo que tanto el clima ético positivo como la disposición al pensamiento crítico grupal explican conjuntamente un 42% de la varianza en el rendimiento.

Lo hallado difiere de estudios como Mero (2021) en servicios ambulatorios de Ecuador, donde la cohesión grupal mostró correlaciones débiles ($Rho=0.055$) con el desempeño individual, sugiriendo que en contextos de menor complejidad la integración del equipo tiene menor impacto en el rendimiento. Shahnnavazi et al. (2021) en hospitales privados de Irán también reportaron correlaciones menores entre cohesión y desempeño, donde menos de un tercio de las enfermeras alcanzó niveles ideales de rendimiento a pesar de percepciones positivas del clima organizacional. Las diferencias se justifican por la interdependencia crítica inherente al trabajo en emergencia hospitalaria, donde la supervivencia de pacientes depende directamente de la sincronización perfecta entre profesionales de enfermería durante procedimientos vitales.

El tercer resultado específico muestra una correlación positiva moderada ($r=0.573$, $p=0.000$) entre confianza y desempeño laboral, revelando la importancia fundamental de la seguridad interprofesional en el contexto crítico de emergencia. Lo hallado coincide con Köroğlu et al. (2024), quienes establecieron que la confianza en colegas media completamente la relación entre clima ético organizacional y satisfacción laboral ($\beta=0.65$, $p<0.01$), representando el 47% de la varianza explicada, donde un ambiente ético favorece el rendimiento principalmente a través de la confianza interprofesional. Silva (2022) con 60 trabajadores de salud en Huaraz confirma que la confianza organizacional correlaciona positivamente ($r=0.319$) con el desempeño, indicando que la percepción de seguridad en las relaciones profesionales se asocia directamente con mayor rendimiento laboral.

Este hallazgo es distinto a lo que reportan trabajos previos como Escobar y Serna (2023) en el CLAS Talavera, Apurímac, el cual, a pesar de encontrar correlaciones positivas

significativas entre clima y desempeño ($r=0.439$), los niveles de impacto de la confianza interprofesional en el desempeño individual mostraron ser menores, sugiriendo que en contextos de atención primari a la confianza es un factor organizacional de interés, pero no determinante. También contrasta con estudios de Mero (2021) en servicios ambulatorios, donde la confianza organizacional mostró correlaciones débiles con el desempeño, indicando que la seguridad interprofesional es menos determinante en contextos de menor complejidad asistencial. Estas diferencia se explican por la dependencia crítica absoluta que caracteriza el trabajo en emergencia hospitalaria, donde la confianza en las competencias técnicas y decisionales de los colegas determina directamente la efectividad de las intervenciones vitales.

El cuarto resultado específico confirma una correlación positiva moderada ($r=0.587$, $p=0.000$) entre presión laboral y desempeño, hallazgo paradójico que desafía las concepciones tradicionales sobre el estrés laboral como factor negativo. Lo hallado coincide con Li et al. (2024), quienes en su estudio con 559 enfermeras demostraron que la presión controlada en contextos críticos actúa como factor motivacional que mejora el rendimiento en tareas de enfermería ($r=0.48$, $p<0.01$), estableciendo que ciertos niveles de demanda estimulan el pensamiento crítico y la respuesta profesional.

Lo hallado difiere significativamente de Mero (2021), quien en servicios ambulatorios reportó que la presión laboral correlaciona negativamente con el desempeño ($Rho=0.055$), sugiriendo que en contextos de menor complejidad la presión genera efectos contraproducentes en el rendimiento. Shahnnavazi et al. (2021) en hospitales privados encontraron que menos de un tercio del personal bajo presión laboral alcanza niveles ideales de desempeño ($p\leq 0.048$), contrastando con los hallazgos positivos del presente estudio en emergencia pública. Estas divergencias es debido a la diferencia cultural también influye, considerando que en el sistema de salud peruano la presión laboral se asocia con propósito vital y responsabilidad social, generando motivación intrínseca que potencia el desempeño profesional en situaciones críticas.

El quinto resultado específico establece una correlación positiva moderada ($r=0.553$, $p=0.000$) entre apoyo institucional y desempeño laboral, revelando la importancia fundamental del respaldo organizacional en el rendimiento profesional. Lo hallado coincide con Huaman (2023), quien con 65 profesionales de enfermería en Lima demostró que el apoyo institucional correlaciona directamente con la satisfacción laboral (55% percibe apoyo regular), impactando positivamente en el desempeño profesional. Silva (2022) confirma estos hallazgos en 60 trabajadores de salud en Huaraz, estableciendo que el apoyo organizacional correlaciona positivamente ($r=0.319$) con el desempeño, donde mejor percepción de soporte institucional se asocia con mayor rendimiento laboral. Lo hallado difiere de investigaciones como Escobar y Serna (2023) en el CLAS Talavera, donde a pesar de correlaciones positivas ($r=0.439$) entre clima y desempeño, el apoyo institucional mostró menor impacto directo en el rendimiento individual, sugiriendo que en contextos de atención primaria el soporte organizacional tiene menor peso que otros factores.

Las diferencias se explican por la naturaleza impredecible de las emergencias requiere respaldo institucional inmediato en forma de recursos, protocolos claros y soporte emocional, explicando por qué el apoyo organizacional emerge como factor crítico del desempeño específicamente en contextos de emergencia hospitalaria.

El sexto resultado específico identifica ausencia de correlación significativa ($r=-0.125$, $p=0.388$) entre reconocimiento y desempeño laboral, hallazgo sorprendente que contradice las expectativas teóricas tradicionales sobre la motivación profesional. Lo hallado coincide con estudios de Silva (2022) en Huaraz, quien encontró que el reconocimiento profesional no correlaciona significativamente con el desempeño individual ($r=0.319$), sugiriendo que las formas actuales de valoración profesional no constituyen predictores confiables del rendimiento. Mero (2021) confirma esta ausencia de correlación en servicios ambulatorios ($Rho=0.055$), donde el reconocimiento formal no impacta directamente en la productividad

laboral. Escobar y Serna (2023) reportan hallazgos similares en el CLAS Talavera, donde el reconocimiento organizacional mostró menor influencia que otros factores climáticos en el desempeño profesional.

Lo hallado difiere de estudios internacionales como Song et al. (2024) en China, donde el reconocimiento profesional correlaciona positivamente con el desempeño de enfermeras jóvenes ($r=0.477$, $p<0.01$), mediado por la inserción laboral efectiva que representa el 39.38% del efecto total. Köroğlu et al. (2024) en Turquía también reportan correlaciones significativas entre reconocimiento y satisfacción laboral ($\beta=0.65$, $p<0.01$), donde el 47% de la varianza se explica por el reconocimiento profesional mediado por la confianza en colegas. Las divergencias son en diferencias culturales profundas entre el contexto peruano y los sistemas de salud internacionales, donde las expectativas de reconocimiento, las formas de valoración profesional y la estructura de recompensas difieren significativamente a los otros países.

El séptimo resultado específico verifica una correlación positiva moderada ($r=0.531$, $p=0.000$) entre equidad y desempeño laboral, evidenciando la importancia fundamental de la justicia organizacional en el rendimiento profesional. Lo hallado coincide con Song et al. (2024), quienes establecieron que la justicia organizacional correlaciona significativamente con el desempeño laboral ($r=0.477$, $p<0.01$) en enfermeras, donde la percepción de equidad en tratamiento y oportunidades mejora notablemente el rendimiento profesional. Huaman (2023) confirma estos hallazgos demostrando que el 55% de profesionales con percepción de equidad organizacional regular reporta mejor satisfacción laboral que impacta positivamente en el desempeño.

Lo hallado difiere de investigaciones como Mero (2021) en servicios ambulatorios de Ecuador, donde la equidad organizacional mostró correlaciones débiles ($Rho=0.055$) con el desempeño, sugiriendo que en contextos de menor complejidad la justicia organizacional tiene menor impacto directo en el rendimiento individual. Shahnavazi et al. (2021) en hospitales

privados reportaron que menos de un tercio del personal percibe equidad organizacional ideal, con impacto limitado en el desempeño profesional. Las diferencias se justifican por la interdependencia crítica del trabajo en emergencia, donde la equidad organizacional determina directamente la estabilidad y cohesión del equipo de respuesta ante situaciones vitales.

El octavo resultado específico constata una correlación positiva moderada ($r=0.628$, $p=0.000$) entre innovación y desempeño laboral, revelando la importancia fundamental de la cultura innovadora en el rendimiento profesional de emergencia. Lo hallado coincide con Li et al. (2024), quienes demostraron que la disposición al pensamiento crítico e innovador correlaciona positivamente con el desempeño en tareas de enfermería ($r=0.48$, $p<0.01$), donde la capacidad de mejora continua explica conjuntamente un 42% de la varianza en el rendimiento laboral. Silva (2022) confirma estos hallazgos estableciendo que la participación en procesos de innovación correlaciona positivamente ($r=0.319$) con el desempeño en trabajadores de salud, donde la cultura innovadora se asocia con mayor rendimiento profesional. Suarez (2021) refuerza esta relación mediante correlaciones altas ($Rho=0.817$, $p<0.05$) entre clima organizacional innovador y desempeño, donde la mejora continua facilita el cumplimiento de metas y desarrollo profesional adecuado.

Lo hallado difiere de estudios como Mero (2021) en servicios ambulatorios, donde la innovación organizacional mostró correlaciones débiles ($Rho=0.055$) con el desempeño individual, sugiriendo que en contextos de menor complejidad la cultura innovadora tiene menor impacto directo en el rendimiento. Escobar y Serna (2023) en atención primaria reportaron que la innovación organizacional, aunque correlaciona positivamente ($r=0.439$) con el desempeño, muestra menor influencia que otros factores climáticos en el rendimiento profesional. Las divergencias se explican por la naturaleza impredecible y evolutiva del trabajo en emergencia, donde la innovación determina directamente la capacidad de adaptación ante situaciones críticas nuevas o complejas.

Las limitaciones del presente estudio incluyen principalmente el diseño transversal que impide establecer relaciones causales definitivas entre las variables analizadas, limitando la comprensión de la direccionalidad temporal en la relación clima-desempeño. La restricción a un solo centro hospitalario limita significativamente la generalización de los hallazgos a otros contextos organizacionales del sector salud nacional e internacional, considerando las diferencias estructurales, culturales y de recursos entre instituciones. La utilización exclusiva de instrumentos de autorreporte introduce sesgos potenciales de deseabilidad social y subjetividad en las percepciones, donde los profesionales pueden reportar percepciones idealizadas rather than realidades objetivas. La no inclusión de variables moderadoras críticas como antigüedad laboral, turnos de trabajo, carga asistencial, especialización profesional y características demográficas limita la comprensión integral de los factores contextuales que influyen en la relación estudiada, impidiendo un análisis más matizado de las condiciones bajo las cuales se fortalece o debilita esta asociación.

CAPITULO VI

CONCLUSION Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se determinó una correlación positiva moderada ($r=0.609$, $p=0.001$) entre clima organizacional y desempeño laboral. Los resultados revelan que cuando el personal percibe un mejor ambiente de trabajo, su rendimiento profesional tiende a mejorar proporcionalmente. Esta relación confirma la importancia del entorno laboral como factor determinante en la calidad del cuidado de enfermería.

Se evidenció ausencia de correlación significativa ($r=0.111$, $p=0.442$) entre autonomía y desempeño laboral. Los hallazgos demuestran que el nivel de independencia profesional percibido no influye directamente en el rendimiento del personal. La autonomía por sí sola no constituye un predictor confiable del desempeño en el servicio de emergencia.

Se comprobó una correlación positiva moderada ($r=0.620$, $p=0.000$) entre cohesión del equipo y desempeño laboral. Los resultados establecen que la unión y colaboración entre colegas impacta significativamente en el rendimiento profesional. Los equipos más cohesionados demuestran mejor desempeño en la atención de pacientes críticos.

Se demostró una correlación positiva moderada ($r=0.573$, $p=0.000$) entre confianza y desempeño laboral. Los hallazgos confirman que la confianza mutua entre profesionales favorece el rendimiento del equipo. La seguridad en las competencias de los colegas mejora la eficiencia en la atención de emergencias.

Se confirmó una correlación positiva moderada ($r=0.587$, $p=0.000$) entre presión laboral y desempeño. Los resultados revelan que ciertos niveles de presión estimulan el rendimiento del personal de enfermería. La demanda laboral en emergencia actúa como factor motivacional que mejora la respuesta profesional.

Se estableció una correlación positiva moderada ($r=0.553$, $p=0.000$) entre apoyo institucional y desempeño laboral. Los hallazgos demuestran que el respaldo organizacional influye directamente en el rendimiento profesional. El soporte institucional facilita el desarrollo de competencias y mejora la calidad asistencial.

Se identificó ausencia de correlación significativa ($r=-0.125$, $p=0.388$) entre reconocimiento y desempeño laboral. Los resultados evidencian que el reconocimiento profesional no impacta directamente en el rendimiento del personal. Las formas actuales de valoración profesional no constituyen factores determinantes del desempeño en emergencia.

Se verificó una correlación positiva moderada ($r=0.531$, $p=0.000$) entre equidad y desempeño laboral. Los hallazgos establecen que la percepción de justicia organizacional influye en el rendimiento profesional. El trato equitativo y las oportunidades justas favorecen el compromiso y desempeño del personal.

Se constató una correlación positiva moderada ($r=0.628$, $p=0.000$) entre innovación y desempeño laboral. Los resultados revelan que la participación en procesos de mejora continua potencia significativamente el rendimiento profesional. La cultura innovadora estimula el desarrollo de competencias y la excelencia en el cuidado de enfermería.

6.2 Recomendaciones

Se sugiere a la Dirección Regional de Salud junto con la Coordinadora del hospital replicar las reuniones de socialización mensuales del equipo hospital en el servicio de emergencia, aprovechando la experiencia exitosa de coordinación ya implementada en la gestión de emergencias y desastres. Por otro lado, se recomienda utilizar el sistema de comunicación WhatsApp operativo las 24 horas para mejorar la comunicación interprofesional y optimizar los espacios físicos del primer nivel, creando ambientes más adecuados que favorezcan las relaciones laborales positivas y fortalezcan el clima organizacional del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

Se sugiere al Equipo Técnico del hospital conformado por las cuatro licenciadas en enfermería fortalecer los protocolos de trabajo colaborativo utilizando las fichas de gestión de riesgo ya implementadas, enfocándose en el desarrollo de competencias de equipo multidisciplinario más que en decisiones individuales. Por otro lado, se recomienda aprovechar la experiencia del monitoreo permanente hospital que funciona durante todo el año para crear sistemas de apoyo mutuo entre profesionales, estableciendo mecanismos de consulta y coordinación que compensen la limitada influencia de la autonomía individual en el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia.

Se sugiere a la Unidad Funcional de Gestión de Riesgo de Desastres (UFGRD) implementar actividades de integración sistemáticas similares a las brigadas de vigilancia entomológica realizadas exitosamente por el equipo hospital, promoviendo la participación activa de todo el personal en actividades colaborativas. Por otro lado, se recomienda crear equipos multidisciplinarios permanentes para la atención de emergencias, utilizando la red de comunicación establecida con los establecimientos de salud para fortalecer vínculos profesionales y desarrollar un sentido de pertenencia grupal que mejore significativamente la cohesión del equipo de enfermería y optimice su desempeño colectivo.

Se sugiere a la Coordinadora hospital y el Equipo Técnico conformado por las cuatro licenciadas en enfermería implementar sistemas de comunicación transparente y reporte claro similar a los ya establecidos hacia DIRESA, garantizando que toda información relevante sea compartida oportunamente entre los miembros del equipo. Por otro lado, se recomienda desarrollar protocolos específicos de competencias profesionales aprovechando la experiencia del personal nombrado para crear un ambiente de confianza mutua que incluya efectivamente al personal CAS y locador, estableciendo mecanismos de retroalimentación constructiva que fortalezcan las relaciones interprofesionales y mejoren el desempeño colectivo.

Se sugiere a la Dirección Regional de Salud y la Coordinadora hospital optimizar el sistema de monitoreo continuo ya implementado para una gestión estratégica de las cargas laborales, estableciendo protocolos que canalicen efectivamente la presión laboral como factor motivacional sin comprometer el bienestar del personal. Por otro lado, se recomienda establecer rotaciones planificadas y sistemas de apoyo durante turnos intensivos, considerando las diferentes modalidades laborales identificadas (nombrado, CAS y locador), para mantener niveles óptimos de presión que estimulen el rendimiento profesional mientras se preserva la salud mental y física del equipo de enfermería del servicio de emergencia.

Se sugiere a la Dirección Regional de Salud junto con la UFGRD fortalecer integralmente la red de soporte técnico existente que incluye sistemas de comunicación permanente, recursos tecnológicos y espacios físicos, creando un ecosistema de apoyo continuo que respalde efectivamente las necesidades del personal de enfermería. Por otro lado, se recomienda implementar programas estructurados de acompañamiento profesional y emocional específicos para el personal CAS que representa la mayoría del equipo, utilizando los recursos disponibles como contenedores y módulos para crear espacios de descanso y apoyo, estableciendo además mentorías entre personal experimentado y nuevo para garantizar un soporte integral y permanente.

Se sugiere al Comunicador Social junto con la Dirección rediseñar completamente los mecanismos de reconocimiento profesional, utilizando efectivamente la página web hospital y Facebook hospital Huacho para implementar un sistema de valoración público y sistemático que realmente impacte en la motivación del personal. Por otro lado, se recomienda desarrollar estrategias innovadoras de reconocimiento que trasciendan los métodos tradicionales, creando programas de destacados del mes, certificaciones de excelencia y material comunicacional específico que visibilice genuinamente el valor del trabajo de enfermería, estableciendo además

sistemas de reconocimiento peer-to-peer que fortalezcan el reconocimiento mutuo entre colegas del servicio de emergencia.

Se sugiere a la Dirección Regional de Salud y la UFGRD establecer políticas institucionales claras y transparentes que garanticen equidad en el trato, oportunidades de desarrollo y distribución de responsabilidades entre todo el personal, independientemente de su modalidad contractual (nombrado, CAS, locador). Por otro lado, se recomienda crear comités de equidad laboral que supervisen la implementación de criterios justos en asignación de turnos, capacitaciones y oportunidades de crecimiento profesional, estableciendo mecanismos de evaluación periódica que aseguren que las percepciones de justicia organizacional se traduzcan efectivamente en mejor desempeño laboral y mayor compromiso del personal de enfermería con la institución y calidad del servicio.

Se sugiere al Equipo Técnico hospital junto con la Dirección Regional de Salud expandir y adaptar los instrumentos estratégicos ya desarrollados exitosamente (fichas EDAN, gestión de riesgo, protocolos de reporte) hacia el servicio de emergencia, creando una cultura de mejora continua que involucre activamente al personal de enfermería en la identificación y solución de problemas asistenciales. Por otro lado, se recomienda establecer espacios formales de innovación donde el personal pueda proponer mejoras en los procesos de atención, utilizando los recursos tecnológicos disponibles para documentar y evaluar las innovaciones implementadas, creando además sistemas de incentivos para la participación en proyectos de mejora que reconozcan las contribuciones del personal a la excelencia en el cuidado de enfermería y la eficiencia organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Al Sabei, S. D., Al-Rawajfah, O., AbuAlRub, R., Labrague, L. J., & Burney, I. A. (2022). Nurses' job burnout and its association with work environment, empowerment and psychological stress during COVID-19 pandemic. *International Journal of Nursing Practice*, 28(5), 3077. Recuperado de <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9349741/>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: Guía para la elaboración*. Perú: Biblioteca Nacional del Perú. Recuperado de <https://goo.su/Uezrmyr>
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Colombia: Pearson Educación. Recuperado de <https://goo.su/k0DKDA>
- Bohlander, G., y Snell, S. (2008). *Administración de los recursos humanos*. México: Cengage Learning Editores. Recuperado de <https://goo.su/GsiXc>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H., & Sager, C. E. (1993). A theory of performance. En N. Schmitt y W. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 33-70). Recuperado de <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=3245901>
- Chávez, M. L., Placencia, M. D., Muñoz, M. L., Quintana, M., & Moncada, A. O. (2023). Clima y satisfacción laboral prepandemia del personal de enfermería en un servicio de emergencia. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 23(2), 101-109. Recuperado de <https://goo.su/r23R7w>

- Chiang, M. M., Salazar, C. M., Martín, M. J., & Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral: Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los Trabajadores*, 19(1), 05-16. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill. Recuperado de <https://acortar.link/vRaYyc>
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones* (10a ed.). México: Editorial McGRAW-HILL. Recuperado de <https://acortar.link/dvyvL9>
- Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación. (2018). *Investigación básica*. Recuperado de <https://conocimiento.concytec.gob.pe/termino/investigacion-basica/>
- Cruz, D. (2024). *Clima organizacional y calidad de servicio en el área de servicios generales de la Universidad Nacional de Jaén, 2024* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://goo.su/9clt4F>
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16a ed.). Estados Unidos: Pearson.
- Dewey, J. (1938). *Experience and education*. Estados Unidos: Simon & Schuster.
- Escobar, I., & Serna, S. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022* (Tesis de maestría).. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12952/7827>
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2014). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (14a ed.). Estados Unidos: McGraw-Hill Education.
- González, J. & Guillén, P. (2018). *Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral en el sector salud*. España: Editorial Universitaria.

- Guerra, E. R. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de Ica-2022* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://acortar.link/ZPdCZr>
- Hadi, M., Martel. C., Huayta, F., Rojas, R., & Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación – Guía para el proyecto de tesis*. Perú: Editorial Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. Recuperado de <https://goo.su/YuRQ84>
- Heredia, L. E. (2022). *Percepción del clima organizacional en enfermeras de un hospital de Lima Metropolitana durante el estado de emergencia sanitaria* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://goo.su/MNUkLk>
- James, W. (1907). *Pragmatism: A new name for some old ways of thinking*. Estados Unidos: Longmans, Green and Co.
- Hernández, R. y Rodríguez, G. (2021). *Sobrecarga laboral y su relación con el síndrome de burnout en personal de salud*. México: Editorial Médica Latinoamericana.
- Huaman, L.M (2023). *Clima organizacional y la satisfacción laboral de enfermería en un hospital de Lima 2022* (Tesis de posgrado). Recuperado de <https://acortar.link/Z4ddd6>
- Iglesias, A. L., Torres, J. M., y Mora, Y. (2020). Organizational climate studies: integrative review. *MediSur*, 18(6), 1189-1197. Recuperado de <https://goo.su/RqsoZ>
- Köroğlu, Ö., Polat, Ş., y Arslan, Y. (2024). The effect of organizational ethical climate on job satisfaction among nurses: The mediating role of trust in colleagues. *Nursing Ethics*, 31(2), 123-135. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/09697330211024345>
- Koys., y Decottis. (1991). *Instrumento de medida clima organizacional*. Recuperado de <https://goo.su/6fxDoa>
- Lewin, K. (1951). *Field theory in social science*. Estados Unidos: Harper & Row.

- Mayo, E. (1933). *The human problems of an industrial civilization*. Estados Unidos: Macmillan.
- Li, J., Wang, H., y Liu, Y. (2024). Relationship between hospital ethical climate, critical thinking disposition, and nursing task performance: A cross-sectional study. *BMC Nursing*, 23, Article 78. Recuperado de <https://goo.su/CNNvKTU>
- Likert, R. (1967). *The Human Organization: Its Management and Value*. Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Litwin, G. H., y Stringer, R. A. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Estados Unidos: Harvard University Press.
- Longmans, Green. Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Estados Unidos: Prentice-Hall.
- López, A. & Vargas, E. (2020). Programas de capacitación continua en el sector salud: Efectos en el desempeño y la retención de talento. *Revista de Gestión y Salud*, 15(3), 45-58.
- Martínez, A., & Campos, F. (2015). Correlación entre actividades de interacción social registradas con nuevas tecnologías y el grado de aislamiento social en los adultos mayores. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*, 36(3), 181-190. Recuperado de <https://goo.su/adE13>
- Martínez, F. & Sánchez, M. (2019). *Impacto de la comunicación organizacional en la eficiencia del personal hospitalario*. Educador: Editorial Salud Integral.
- Mazzarella, C., & Carrera, B. (2001). Vygotsky: enfoque sociocultural. *Educere*, 5(13), 41-44. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/356/35601309.pdf>

- Méndez, F.E., Suarez, M, N., Echeverri, C.A., Rico, J.J., y Ricardo, L.S. (2016). Importancia del Clima Organizacional para la Competitividad de las Pymes. En A. Sil (Comp.), *Pymes: gestión y clima organizacional* (pp. 95-118). Barranquilla, Colombia: Sello Editorial Coruniamericana.
- Mero, I.I. (2021). *Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en el personal en una clínica prestadora externa de salud en el cantón Durán* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16722>
- Miller, K. (2018). *Organizational Communication: Approaches and Processes* (8th ed.). Estados Unidos: Cengage Learning.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería*. Recuperado de <https://acortar.link/FH67ao>
- Organización Panamericana de la Salud. (2023). *Reducir el déficit de profesionales de enfermería es fundamental para responder mejor a la próxima pandemia*. Recuperado de <https://acortar.link/mZ4Jyq>
- Ortega, C. & Mora, S. (2021). Tecnologías emergentes y capacitación en el sector salud. *Revista de Innovación en Salud*, 12(2), 75-90.
- Peirce, C. S. (1958). *Collected papers of Charles Sanders Peirce*. Estados Unidos: Harvard University Press.
- Pérez, L. & Pérez, A. (2020). *Equilibrio entre vida laboral y personal y su influencia en la satisfacción del personal de salud*. España: Ediciones Médicas.

- Raghu1, S., & Benedicta, L. (2024). The Impact of Organizational Climate on the Well-being and Performance of Healthcare Professionals: A Comprehensive Systematic Review of Modern Healthcare Workplace and Further Research Agendas. *Journal of Research in Business and Management*, 12(1), 08-21. Recuperado de <https://acortar.link/oM7SZd>
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-6. Recuperado de <https://cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/336/621>
- Razali, N., & Wah, Y. (2011). Power comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 2(1), 21-33. Recuperado de <https://goo.su/YZs0b>
- Reyes, E. (2022). *Metodología de la investigación científica*. Estados Unidos: Editorial Page Publishing. Recuperado de <https://acortar.link/PgJRpJ>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Estados Unidos: Editorial Pearson.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista educación en valores*, 1(25), 3-18. Recuperado de <https://goo.su/S7c2moP>
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. España: Editorial Klik soluciones educativas. Recuperado de <https://acortar.link/e6iePg>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Schön, D. A. (1983). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. Estados Unidos: Basic Books.
- Shahnavazi, A., Bouraghi, H., Fadaei Eshkiki, M., & Shahnavazi, H. (2021). The effect of perceived organizational climate on the performance of nurses in private hospitals.

Journal of Clinical Research in Paramedical Sciences. Recuperado de <https://brieflands.com/articles/jcrps-108532.pdf>

Silva, Y. Y. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un Centro de Salud de Huaraz, 2022* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105888>

Song, Y., Zhang, X., & Shi, Y. (2024). The impact of perceived organizational justice on young nurses' job performance: The chain mediating role of organizational climate and job embeddedness. *Journal of Nursing Management*, 32(1), 45-56. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/jonm.13567>

Suarez, R.J. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud de un Hospital Covid, Lima 2021* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72971>

Villanueva, F. J. (2022). *Metodología de la investigación*. España: Editorial Klik Soluciones Educativas. Recuperado de <https://acortar.link/vCYIAv>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Tema: Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable/Dimensión	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.</p> <p>Hipótesis específicas</p>	<p>X: Clima organizacional</p> <p>Dimensiones:</p>	<p>Investigación de:</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel y diseño de investigación:</p> <p>Correlacional.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre autonomía y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la relación que existe entre autonomía y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.</p>	<p>Existe relación entre autonomía y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.</p>	<p>X1: Autonomía</p>	<p>Enfoque de investigación:</p> <p>Cuantitativa</p>
<p>¿Qué relación existe entre cohesión y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre cohesión y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.</p>	<p>Existe relación entre cohesión y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.</p>	<p>X2: Cohesión</p>	<p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental</p>
<p>¿Qué relación existe entre confianza y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre confianza y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.</p>	<p>Existe relación entre confianza y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.</p>	<p>X3: Confianza</p>	<p>Población</p> <p>50 enfermeras (os)</p>
			<p>X4: Presión</p>	<p>Muestra</p> <p>50 enfermeras (os)</p>
			<p>X5: Apoyo</p>	<p>Técnicas de recolección de datos:</p> <p>Técnica: Encuesta</p>
		<p>Existe relación entre presión y desempeño laboral del personal de enfermería en el</p>	<p>X6: Reconocimiento</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Procesamiento de información:</p>

¿Qué relación existe entre presión y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025?	Establecer la relación que existe entre presión y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.	servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.	X7: Equidad	El SPSS 27
¿Qué relación existe entre apoyo y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025?	Identificar la relación que existe entre apoyo y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.	Existe relación entre apoyo y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.	X8: Innovación	
¿Qué relación existe entre reconocimiento y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025?	Establecer la relación que existe entre reconocimiento y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.	Existe relación entre reconocimiento y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.	Y: Desempeño laboral	
¿Qué relación existe entre equidad y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025?	Identificar la relación que existe entre equidad y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.	Existe relación entre equidad y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.	Dimensiones:	
¿Qué relación existe entre innovación y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025?	Establecer la relación que existe entre innovación y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.	Existe relación entre innovación y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.	Y1: Eficacia	
¿Qué relación existe entre presión y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025?	Identificar la relación que existe entre presión y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.	Existe relación entre presión y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.	Y2: Eficiencia	
¿Qué relación existe entre apoyo y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025?	Identificar la relación que existe entre apoyo y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.	Existe relación entre apoyo y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho -2025.	Y3: Trabajo en equipo	

Anexo 2

Cuestionario de clima organizacional

Estimado colaborador esperamos tu respuesta con responsabilidad y honestidad el presente cuestionario. Se agradece no dejar ninguna pregunta sin contestar.

El propósito consiste en examinar la influencia del ambiente organizacional sobre el rendimiento laboral del personal de enfermería en el área de urgencias del Hospital Regional Huacho durante 2025.

Indicaciones: Revise detenidamente las interrogantes y señale con una cruz (x) la valoración que considere apropiada.

Escala valorativa

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Autonomía		1	2	3	4	5
1	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.					
2	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.					
3	Organizo mi trabajo como mejor me parece.					
Cohesión						
4	Las enfermeras que trabajan en este hospital tienen un interés personal en el uno por el otro.					
5	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre el personal de enfermería que trabajan en el hospital.					
6	Siento que tengo muchas cosas en común con las enfermeras que trabajan en mi unidad.					
Confianza						
7	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.					
8	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.					
9	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.					
Presión						
10	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.					
11	Me siento como si nunca tuviese un día libre.					
12	Muchas de las enfermeras que trabajan en este hospital, sufren de un alto estrés, debido a la carga de trabajo.					
Apoyo						
13	Mi jefe me respalda 100%					
14	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el					

	trabajo.					
15	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.					
Reconocimiento						
16	Mi jefe conoce mis fortalezas y siempre me las reconoce.					
17	Mi jefe es rápido para identificar y valorar una buena ejecución					
18	Mi jefe me utiliza como ejemplo de conducta y desempeño a seguir.					
Equidad						
19	Es poco probable que mi jefe me halague sin una razón justa.					
20	Mi jefe no tiene favoritos entre el equipo					
21	Si mi jefe despide a alguien, es porque considera que esa persona realmente lo merece.					
Innovación						
22	Mi jefe me motiva a mejorar las formas de hacer las cosas					
23	Me impulsa a buscar nuevas maneras de enfrentar problemas antiguos.					
24	Valora y reconoce las nuevas formas de trabajo y propuestas innovadoras.					

Cuestionario de desempeño laboral

Instrucciones: Por favor, leer pausadamente cada uno de las siguientes preguntas y responda de acuerdo a su apreciación personal. Considerando los criterios del cuadro siguiente:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Desempeño laboral	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 01: Eficacia						
1	En el servicio de emergencia cumplimos con las metas semanales que nos proponen.	1	2	3	4	5
2	Los compañeros del servicio de emergencia nos ayudamos entre nosotros para cumplir las tareas del día.	1	2	3	4	5
3	Tengo los materiales y equipos necesarios para hacer bien mi trabajo en el servicio de emergencia.	1	2	3	4	5
4	Cuido los materiales y equipos que me dan para trabajar en el servicio de emergencia.	1	2	3	4	5
5	Me siento preparado(a) para hacer mi trabajo en el servicio de emergencia.	1	2	3	4	5
6	Asisto a las capacitaciones que organiza el hospital para el servicio de emergencia.	1	2	3	4	5
Dimensión 02: Eficiencia						
7	Uso de manera inteligente los materiales que me dan para trabajar en el servicio de emergencia.	1	2	3	4	5
8	Mis compañeros del servicio de emergencia saben cuánto cuestan los materiales que usamos.	1	2	3	4	5
9	Mi jefe del servicio de emergencia supervisa el uso adecuado de los materiales asignados.	1	2	3	4	5
10	En el servicio de emergencia medimos cuántos pacientes atendemos por hora.	1	2	3	4	5

11	Me esfuerzo por terminar mi trabajo en el tiempo de mi turno en el servicio de emergencia.	1	2	3	4	5
12	Mi supervisor del servicio de emergencia controla el tiempo que dedico a mis tareas.	1	2	3	4	5
13	Mi jefe del servicio de emergencia supervisa el tiempo que uso para aprender cosas nuevas.	1	2	3	4	5
14	Entiendo y comparto la visión del hospital en mi trabajo del servicio de emergencia.	1	2	3	4	5
Dimensión 03. Trabajo en equipo						
15	Los equipos de trabajo del servicio de emergencia se complementan bien entre sí.	1	2	3	4	5
16	Los miembros del equipo del servicio de emergencia compartimos conocimientos entre nosotros.	1	2	3	4	5
17	Los equipos de trabajo del servicio de emergencia tienen un líder claro.	1	2	3	4	5
18	Los líderes del servicio de emergencia coordinan bien las actividades del equipo.	1	2	3	4	5
19	Existe buena coordinación de las actividades en el servicio de emergencia.	1	2	3	4	5
20	Los compañeros del servicio de emergencia participan activamente en las actividades.	1	2	3	4	5

Anexo 2. Validación de instrumentos



Universidad Nacional
"José Faustino Sánchez Carrión"
Escuela de Posgrado
FICHA DE OPINION DE EXPERTO



I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres Del Experto Informante <i>Dr. Pompeyo Vergara Guadalupe</i>	Grado Académico <i>DOCTOR</i>	Cargo e Institución <i>EN SALUD PUBLICA DOCENTE: U.N.J.S.C.</i>	Nombre del Instrumento de Evaluación <i>CUESTIONARIO</i>	Autor del Instrumento <i>YESSYDINA LEYDÍ ROSALES SANCHEZ</i>
Título de Investigación: <i>CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL HUACHO 2024</i>				

II. Aspecto de Validación INSTRUMENTO: *DESEMPEÑO LABORAL*

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE DE 00 A 20				REGULAR DE 21 A 40				BUENA DE 41 A 60				MUY BUENA DE 61 A 80				EXCELENTE DE 81 A 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible																				X
2. Objetividad	Este expresado en conductas observables																				X
3. Organización	Existe una Organización lógica en la redacción de los ÍTEMS.																				X
4. Suficiencia	Los ítems son suficiente para la medición de los indicadores en estudio																				
5. Intencionalidad	Los ítems son adecuados para valorar los indicadores que se pretende medir																				X
6. Coherencia	Hay coherencia entre las variables e indicadores																				X
7. Consistencia	Los ítems están basados en aspectos teóricos - científicos sobre el tema de estudio																				X
8. Viabilidad	Es posible su aplicación y ejecución																				X

III. Opinión de aplicabilidad : *SI...PROCEDE*

IV. Promedio de valoración

PUNTAJE (0 A 100)	<i>98</i>	Calificación (De deficiente a Excelente)	<i>EXCELENTE</i>
-------------------	-----------	--	------------------

Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto Informante	Teléfono
<i>Huacho 24/9/24</i>		<i>[Firma]</i>	<i>975431835</i>

Pompeyo Vergara Guadalupe
ABOGADO
C.A.N. N° 785



**Universidad Nacional
"José Faustino Sánchez Carrión"
Escuela de Posgrado
FICHA DE OPINION DE EXPERTO**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres Del Experto Informante <i>DR. POMPEYO VEGARA GUADALUPE</i>	Grado Académico <i>DOCTOR EN SALUD PUBLICA</i>	Cargo e Institución <i>DOCENTE: UN.J.F.S.C.</i>	Nombre del Instrumento de Evaluación <i>CUESTIONARIO</i>	Autor del Instrumento <i>YESSERORA 1640 ROSALES SANGA</i>
Titulo de Investigación: <i>"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL HUACHO -2024"</i>				

II. Aspecto de Validación INSTRUMENTO: CLIMA ORGANIZACIONAL

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE DE 00 A 20				REGULAR DE 21 A 40				BUENA DE 41 A 60				MUY BUENA DE 61 A 80				EXCELENTE DE 81 A 100				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible																				X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					X
3. Organización	Existe una Organización lógica en la redacción de los ÍTEMS.																					X
4. Euficiencia	Los ítems son suficiente para la medición de los indicadores en estudio																					
5. Intencionalidad	Los ítems son adecuados para valorar los indicadores que se pretende medir																					X
6. Coherencia	Hay coherencia entre las variables e indicadores																					X
7. Consistencia	Los ítems están basados en aspectos teóricos - científicos sobre el tema de estudio																					X
8. Viabilidad	Es posible su aplicación y ejecución																					X

III. Opinión de aplicabilidad : *Si...Procede*

IV. Promedio de valoración

PUNTAJE (0 A 100)	<i>98</i>	Calificación (De deficiente a Excelente)	<i>Excelente</i>
-------------------	-----------	--	------------------

Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto Informante	Teléfono
<i>Huacho 24/9/24</i>		<i>[Firma]</i>	<i>975431835</i>



Pompeyo Vegara Guadalupe
ABOGADO
C.A.N. N° 185



**Universidad Nacional
"José Faustino Sánchez Carrión"
Escuela de Posgrado
FICHA DE OPINION DE EXPERTO**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres Del Experto Informante	Grado Académico	Cargo e Institución	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
DÍAZ VEGA, ENRIQUE UBALDO	DOCTOR	DOCENTE CIENCIAS DE EDUCACIÓN UNJFSC.	CUESTIONARIO	YESSENDIA LE ROSALES SANCA
Titulo de investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA. DEL HOSPITAL REGIONAL HUACHO - 2024.				

II. Aspecto de Validación INSTRUMENTO : CLIMA ORGANIZACIONAL.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE DE 00 A 20				REGULAR DE 21 A 40				BUENA DE 41 A 60				MUY BUENA DE 61 A 80				EXCELENTE DE 81 A 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible																			X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	X			
3. Organización	Existe una Organización lógica en la redacción de los ÍTEMS.																				X
4. Suficiencia	Los ítems son suficiente para la medición de los indicadores en estudio																	X			
5. Intencionalidad	Los ítems son adecuados para valorar los indicadores que se pretende medir																		X		X
6. Coherencia	Hay coherencia entre las variables e indicadores																				X
7. Consistencia	Los ítems están basados en aspectos teóricos - científicos sobre el tema de estudio																		X		
8. Viabilidad	Es posible su aplicación y ejecución																				

III. Opinión de aplicabilidad : SI PROCEDE.

IV. Promedio de valoración

PUNTAJE (0 A 100)	95	Calificación (De deficiente a Excelente)	EXCELENTE
-------------------	----	--	-----------

Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto Informante	Teléfono
Huacho 09/09/24	15739242		997650311

ENRIQUE U. DIAZ VEGA
COMAP N°1349



Universidad Nacional
"José Faustino Sánchez Carrión"
Escuela de Posgrado
FICHA DE OPINION DE EXPERTO



I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres Del Experto Informante	Grado Académico	Cargo e Institución	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
DIÁZ-VEGA, ENRIQUE UBALDO	DOCTOR EN CIENCIAS DE EDUCACIÓN	DOCENTE UNJFC	CUESTIONARIO	YESSENDIA LEVI ROSALES SANCHEZ
Título de Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL HUACHO - 2024.				

II. Aspecto de Validación INSTRUMENTO : DESEMPEÑO LABORAL.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE DE 00 A 20				REGULAR DE 21 A 40				BUENA DE 41 A 60				MUY BUENA DE 61 A 80				EXCELENTE DE 81 A 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible																				x
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			x	
3. Organización	Existe una Organización lógica en la redacción de los ÍTEMS.																				x
4. Suficiencia	Los ítems son suficiente para la medición de los indicadores en estudio																			x	
5. Intencionalidad	Los ítems son adecuados para valorar los indicadores que se pretende medir																				x
6. Coherencia	Hay coherencia entre las variables e indicadores																				x
7. Consistencia	Los ítems están basados en aspectos teóricos - científicos sobre el tema de estudio																				x
8. Viabilidad	Es posible su aplicación y ejecución																				

III. Opinión de aplicabilidad : SI PROCEDE

IV. Promedio de valoración

PUNTAJE (0 A 100)	95	Calificación (De deficiente a Excelente)	EXCELENTE
-------------------	----	--	-----------

Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto Informante	Teléfono
Huacho 09/09/24	15739242		997650311

ENRIQUE DÍAZ VEGA



Universidad Nacional
"José Faustino Sánchez Carrión"
Escuela de Posgrado
FICHA DE OPINION DE EXPERTO



I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres Del Experto Informante	Grado Académico	Cargo e Institución	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Augusto Ramirez Bruto Diaz	Doctor.CE	Docente VANTSC	Cuestionario	Yennifer Loydi Rosales Sotomayor
Título de Investigación: <i>Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Servicio de emergencias del hospital Regional Huacho - 2024</i>				

II. Aspecto de Validación : INSTRUMENTO : CLIMA ORGANIZACIONAL

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE DE 00 A 20				REGULAR DE 21 A 40				BUENA DE 41 A 60				MUY BUENA DE 61 A 80				EXCELENTE DE 81 A 100			
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95
1. Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible																				X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X
3. Organización	Existe una Organización lógica en la redacción de los ÍTEMS.																				X
4. Suficiencia	Los ítems son suficiente para la medición de los indicadores en estudio																				X
6. Intencionalidad	Los ítems son adecuados para valorar los indicadores que se pretende medir																				X
6. Coherencia	Hay coherencia entre las variables e indicadores																				X
7. Consistencia	Los ítems están basados en aspectos teóricos - científicos sobre el tema de estudio																				X
8. Viabilidad	Es posible su aplicación y ejecución																				X

III. Opinión de aplicabilidad

..... *Si procede*

IV. Promedio de valoración

PUNTAJE (0 A 100)	95	Calificación (De deficiente a Excelente)	EXCELENTE
-------------------	----	--	-----------

Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto Informante	Teléfono
Huacho 09/09/2024	15583068	<i>Augusto Ramirez Bruto Diaz</i>	992625223

Cppe N° 077552



**Universidad Nacional
"José Faustino Sánchez Carrion"
Escuela de Posgrado
FICHA DE OPINION DE EXPERTO**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres Del Experto Informante	Grado Académico	Cargo e Institución	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
LÓPEZ GONZALEZ MAURA IRMA	DR. SALUD PUBLICA	DOLENTE AUXILIAR UNIFSC	CUESTIONARIO	YESSYDIA LEYDI ROSALES SANCHEZ
Título de Investigación: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL HUACHO - 2024"				

II. Aspecto de Validación : VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE DE 00 A 20				REGULAR DE 21 A 40				BUENA DE 41 A 60				MUY BUENA DE 61 A 80				EXCELENTE DE 81 A 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. Claridad	Los items están formulados con lenguaje apropiado y comprensible																				Y
2. Objetividad	Este expresado en conductas observables																				Y
3. Organización	Existe una Organización lógica en la redacción de los ITEMS.																			X	
4. Suficiencia	Los items son suficiente para la medición de los indicadores en estudio																				Y
5. Funcionalidad	Los items son adecuados para valorar los indicadores que se pretende medir																				Y
6. Coherencia	Hay coherencia entre las variables e indicadores																				Y
7. Consistencia	Los items están basados en aspectos teóricos - científicos sobre el tema de estudio																			X	
8. Viabilidad	Es posible su aplicación y ejecución																				Y

III. Opinión de aplicabilidad : SI PROCEDE

IV. Promedio de valoración

PUNTAJE (0 A 100)	98	Calificación (De deficiente a Excelente)	EXCELENTE
-------------------	----	--	-----------

Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto Informante	Teléfono
HUACHO, 16 SETIEMBRE 2024	17856806	<i>Irma López</i>	948192634

Dra. Maura Irma López González
DOCTORA EN SALUD PÚBLICA
ENFERMERA ONCOLOGA - EMERGENCIOLOGA
CEP N° 27:10 - RNEE: 4602 - 5856



**Universidad Nacional
"José Faustino Sánchez Carrión"
Escuela de Posgrado
FICHA DE OPINION DE EXPERTO**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres Del Experto Informante <i>Dr. Hugo Rojas Carranza</i>	Grado Académico <i>Doctor en salud pública</i>	Cargo e Institución <i>Docente I.F.S.C.</i>	Nombre del Instrumento de Evaluación <i>Asistencia</i>	Autor del Instrumento <i>Yessiel J. Rosales Sanchez</i>
Titulo de Investigación: <i>Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho - 2024</i>				

II. Aspecto de Validación Instrumento: *Clima Organizacional*

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE DE 00 A 20				REGULAR DE 21 A 40				BUENA DE 41 A 60				MUY BUENA DE 61 A 80				EXCELENTE DE 81 A 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. Claridad	Los items están formulados con lenguaje apropiado y comprensible																				X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X
3. Organización	Existe una Organización lógica en la redacción de los ITEMS.																				X
4. Suficiencia	Los items son suficiente para la medición de los indicadores en estudio																				X
5. Intencionalidad	Los items son adecuados para valorar los indicadores que se pretende medir																				X
6. Coherencia	Hay coherencia entre las variables e indicadores																				X
7. Consistencia	Los items están basados en aspectos técnicos - científicos sobre el tema de estudio																				X
8. Viabilidad	Es posible su aplicación y ejecución																				X

III. Opinión de aplicabilidad : *S. procede*

IV. Promedio de valoración

PUNTAJE (0 A 100)	<i>98</i>	Calificación (De deficiente a Excelente)	<i>Excelente</i>
-------------------	-----------	--	------------------

Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto Informante	Teléfono
<i>Huacho 24/9/24</i>	<i>15609856</i>	<i>Hugo Rojas Carranza</i>	<i>997 423 795</i>

Dr. Hugo T. Rojas Carranza



**Universidad Nacional
"José Faustino Sánchez Carrión"
Escuela de Posgrado
FICHA DE OPINION DE EXPERTO**



I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres Del Experto Informante <i>Dr. Hugo Rojas Carranza</i>	Grado Académico <i>Doctor en Salud Pública</i>	Cargo e Institución <i>Decano U.N.S.F.C. Arequipa</i>	Nombre del Instrumento de Evaluación <i>Overlapp</i>	Autor del Instrumento <i>José Milton L. Teófilo Sánchez</i>
Titulo de Investigación: <i>Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de enfermería en el simulacro de emergencia del Hospital Regional Huacho - 2024</i>				

II. Aspecto de Validación Instrumento: *Desempeño Laboral*

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE DE 00 A 20				REGULAR DE 21 A 40				BUENA DE 41 A 60				MUY BUENA DE 61 A 80				EXCELENTE DE 81 A 100			
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible																			X	X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X	
3. Organización	Existe una Organización lógica en la redacción de los ÍTEMS.																				X
4. Suficiencia	Los ítems son suficiente para la medición de los indicadores en estudio																			X	
5. Intencionalidad	Los ítems son adecuados para valorar los indicadores que se pretende medir																				X
6. Coherencia	Hay coherencia entre las variables e indicadores																			X	
7. Consistencia	Los ítems están basados en aspectos técnicos - científicos sobre el tema de estudio																				X
8. Viabilidad	Es posible su aplicación y ejecución																				X

III. Opinión de aplicabilidad : *Si. Procede*

IV. Promedio de valoración

PUNTAJE (0 A 100)	<i>98</i>	Calificación (De deficiente a Excelente)	<i>Excelente</i>
-------------------	-----------	--	------------------

Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto Informante	Teléfono
<i>Huacho 24/09/24</i>	<i>15609856</i>	<i>Hugo Rojas Carranza</i>	<i>997 403 795</i>

Anexo 3. Autorización de la entidad

SOLICITO: Permiso para encuesta de trabajo de investigación /Tesis en el servicio de emergencia del Hospital Huacho Huaura Oyon y SBS.

SEÑOR:

DR. Edwin Suarez Alvarado

DIRECTOR EJECUTIVO

HOSPITAL HUACO HUAURA OYON Y SBS



Presente.

Yo, **Yessendia Leydi Rosales Sanchez** identificado con DNI:46512765 con domicilio en prolongación santa rosa N°968 – Hualmay. Ante Ud. Respetuosamente me presente y expongo:

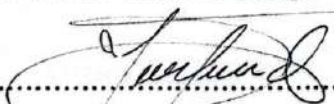
Que en mi condición de estudiante del doctorado en salud pública en la universidad José Faustino Sanchez Carrión, solicito a Ud. Solicito permiso para aplicar mi instrumento (encuesta) sobre el trabajo de investigación /tesis titulado:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL HUACHO -2025, para obtener el grado de doctora.

Adjunto:

1. Perfil de proyecto de investigación (resumen) o plan/proyecto de investigación completo (digital o físico).
2. Documento de aprobación de plan /proyecto de investigación.
3. Matriz de consistencia.
4. Instrumento de recolección de datos
5. Consentimiento informado.
6. Copia de DNI

POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a mi solicitud.



Yessendia leydi rosales sanchez

DNI:46512765

CELULAR:935466517

CORREO:yessy_01_18@hotmail.com



Huacho 10 de Febrero 2025

MEMORANDO N° 026-2025-GRL-GRDS-DIRESA-HHO-SBS-DE/DPTOEMER-UC

A : MI. LEONARDO VALLADARES ESPINOZA
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

DE : MI. SANTIAGO G. RUIZ LAOS
Jefe del Departamento de Emergencia UCI

ASUNTO : OPINION FAVORABLE

FECHA : HUACHO, 18 DE FEBRERO DEL 2025.

Mediante el presente lo saludo cordialmente; y a la vez doy mi **OPINIÓN FAVORABLE** al pedido de la solicitante **YESSENDIA LEYDI ROSALES SANCHEZ** de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, en relación al permiso para realizar encuestas para ejecución de un estudio de investigación titulado "Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho 2025".

Sin otro Particular, me despido de Usted.

Atentamente,

 GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
HOSPITAL HUACHO HUAURA OYÓN y S.B.S.
M.I. SANTIAGO G. RUIZ LAOS
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA-UCI
C.M.P. 50730 R.N.E. 37014




GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
HOSPITAL HUACHO HUAURA OYÓN y S.B.S.
M.I. LEONARDO VALLADARES ESPINOZA
JEFE UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN



SRL/
c.c. Archivo

Anexo 4. Confiabilidad de instrumentos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	24

Elemento				
	Promedio de escala si el ítem se ha eliminado	Variabilidad de escala si el ítem se ha eliminado	Correlación total de ítems ajustada	Alfa si el ítem se ha eliminado
p1	60,6500	152,134	-,003	,918
p2	62,5000	141,526	,514	,906
p3	61,8500	146,239	,406	,908
p4	63,0000	152,000	,091	,912
p5	62,1500	136,450	,678	,902
p6	62,0000	143,579	,841	,904
p7	61,2500	123,250	,832	,898
p8	62,3000	139,379	,682	,903
p9	62,1000	127,463	,950	,895
p10	61,1000	134,937	,751	,901
p11	62,3000	139,379	,682	,903
p12	62,0000	143,579	,841	,904
p13	62,5000	141,526	,514	,906
p14	60,5500	156,261	-,148	,923
p15	61,8000	136,589	,963	,899
p16	63,0000	152,000	,091	,912
p17	62,1500	136,450	,678	,902
p18	63,0000	152,000	,091	,912
p19	62,1500	136,450	,678	,902
p20	62,0000	143,579	,841	,904
p21	61,2500	123,250	,832	,898
p22	62,3000	139,379	,682	,903
p23	61,9000	143,568	,553	,906
p24	62,3000	150,747	,071	,915

Elementos	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	20

Elemento				
	Promedio de escala si el ítem se ha eliminado	Variabilidad de escala si el ítem se ha eliminado	Correlación total de ítems ajustada	Alfa si el ítem se ha eliminado
s1	49,8000	131,326	,254	,888
s2	49,3000	126,326	,317	,889
s3	49,5000	119,842	,722	,875
s4	49,8000	122,589	,626	,878
s5	49,6500	113,292	,855	,869
s6	49,4500	116,366	,916	,869
s7	51,0500	136,471	-,002	,894
s8	50,6000	125,516	,688	,879
s9	49,2500	128,934	,245	,891
s10	50,2000	120,484	,778	,874
s11	50,1000	124,937	,626	,879
s12	50,0500	125,839	,408	,885
s13	49,6000	135,305	,016	,898
s14	50,3000	137,063	-,023	,892
s15	48,6500	122,029	,524	,881
s16	50,3000	132,958	,162	,891
s17	50,2000	120,484	,778	,874
s18	50,1000	124,937	,626	,879
s19	49,8000	112,379	,780	,871
s20	49,8000	112,379	,780	,871

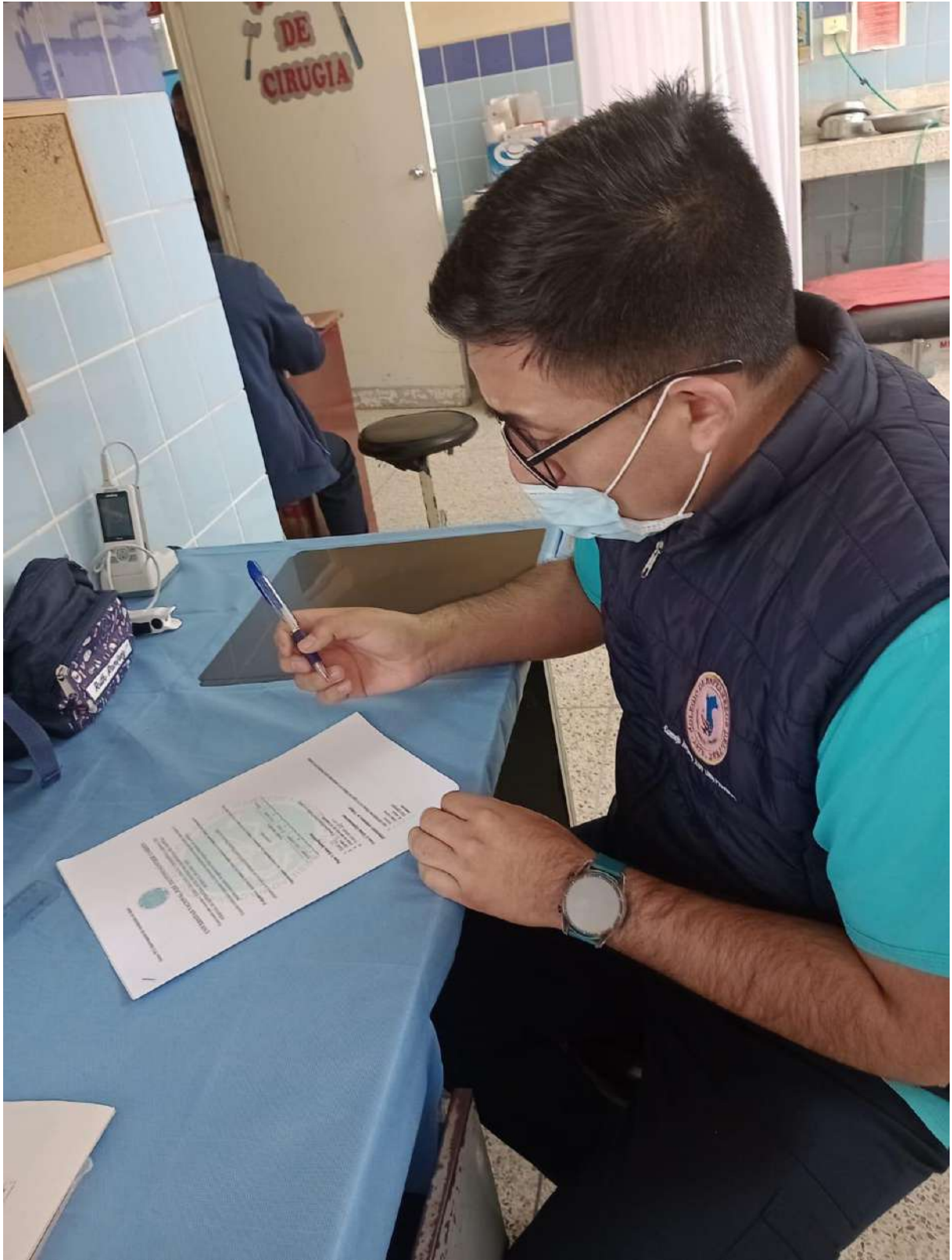
Anexo 5. Coeficientes de correlación

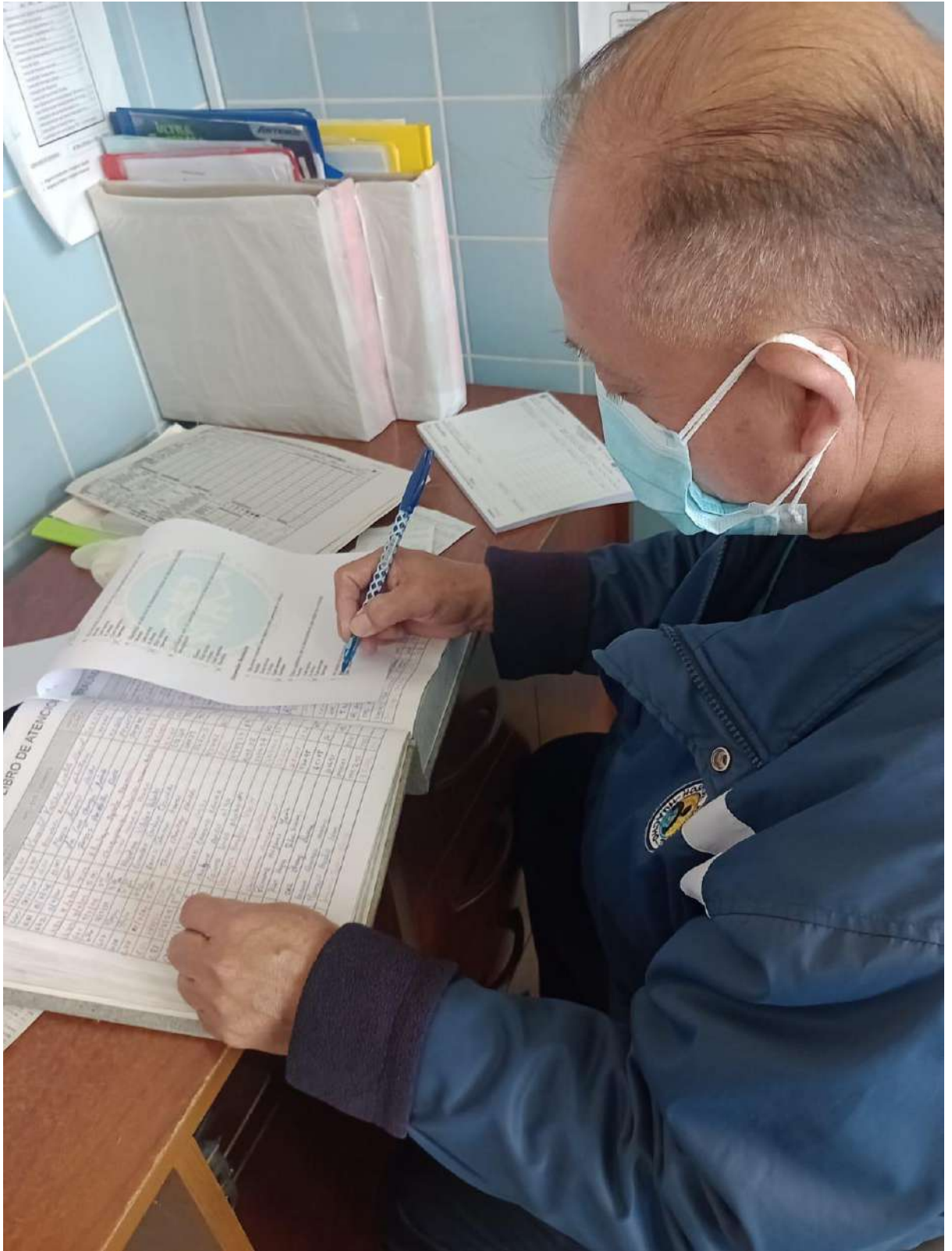
Valor de ρ	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Tomado de Martínez y Campos (2015)

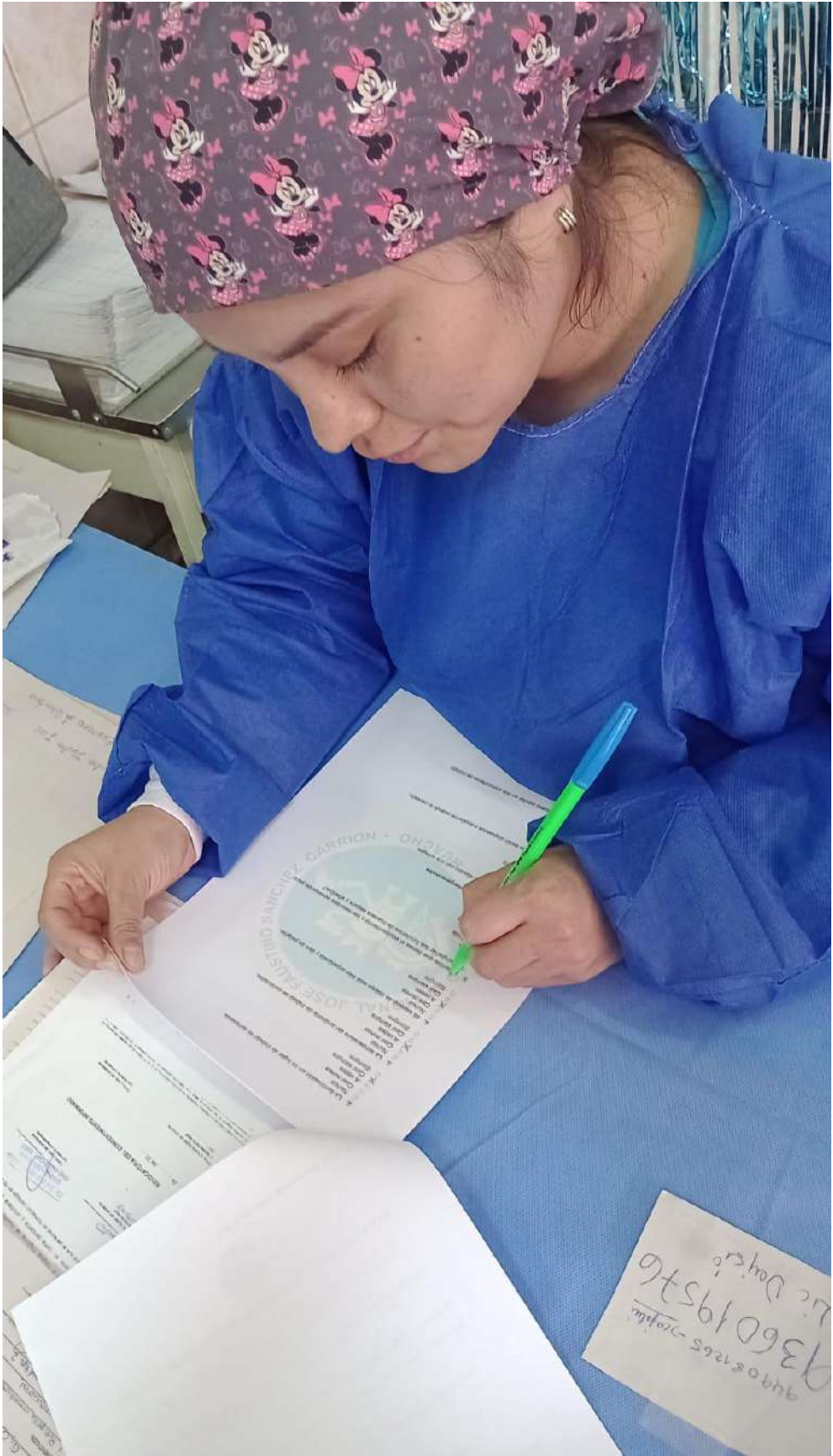
Anexo 6. Evidencias fotográficas de la aplicación de la encuesta











Anexo 7. Base de datos

CUESTIONARIO 01																				CUESTIONARIO 2																																					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	D20	v1	v2	c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8	L1	L2	L3
1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	5	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	4	1	4	4	4	4	1	1	5	2	2	4	2	4	2	1	4	4	2	4	46	59	5	6	4	6	8	7	5	5	21	21	17
2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	2	5	2	2	3	4	2	3	4	3	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	4	2	5	3	2	2	2	2	69	49	9	7	9	9	8	9	9	9	16	17	16	
3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	4	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	48	30	5	6	5	6	7	8	6	5	9	13	8	
4	3	3	3	2	2	3	5	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	5	2	3	4	3	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	2	70	50	9	7	10	9	8	8	10	9	16	19	15		
5	4	2	3	2	4	3	5	4	4	4	4	3	2	4	4	2	3	3	4	3	5	4	4	4	2	4	4	4	4	1	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	84	64	9	9	13	11	10	8	12	12	22	22	20		
6	5	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	48	29	8	6	4	6	8	6	5	5	9	12	8	
7	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	5	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	2	2	4	2	4	3	2	2	2	71	60	9	7	9	9	11	8	9	9	20	23	17		
8	5	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	5	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	4	1	4	4	4	4	1	1	4	2	2	4	2	2	1	4	4	2	4	47	56	8	6	4	6	8	5	5	5	21	18	17	
9	5	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	2	3	4	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	5	3	2	2	2	2	70	51	11	7	9	9	8	8	9	9	16	19	16		
10	4	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	2	5	4	2	3	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	3	4	4	2	2	5	2	5	5	4	2	82	67	9	9	12	11	11	7	11	12	22	22	23			
11	5	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	3	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	4	2	4	3	2	2	2	70	48	11	7	9	9	8	8	9	9	16	17	15		
12	3	3	3	1	2	3	5	2	3	4	2	3	3	5	3	3	3	2	2	3	5	2	3	4	3	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	4	2	5	3	2	2	2	72	49	9	6	10	9	11	8	10	9	16	17	16		
13	5	3	3	1	2	3	4	2	3	4	2	3	3	5	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	3	4	4	2	4	3	1	2	4	2	2	4	2	5	3	2	2	2	72	59	11	6	9	9	11	8	9	9	20	21	18		
14	5	2	3	2	4	3	5	4	4	4	4	3	2	5	4	2	3	2	4	3	5	4	4	4	2	4	4	4	1	3	4	4	2	2	2	5	5	5	4	2	85	67	10	9	13	11	11	7	12	12	22	22	23				
15	5	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	4	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	4	1	4	4	4	1	1	4	2	2	4	2	2	5	1	5	2	4	45	61	8	5	4	6	7	5	5	5	21	18	22			
16	5	3	3	1	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	3	4	4	2	4	3	1	2	4	2	4	4	2	4	3	2	2	4	71	58	11	6	9	9	10	8	9	9	20	21	17		
17	5	1	5	1	2	2	2	1	5	2	2	1	5	2	1	2	5	2	2	2	2	1	5	1	2	2	2	2	1	1	1	5	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	60	31	11	5	5	9	8	8	6	8	9	14	8		
18	5	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	5	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	3	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	73	50	11	7	9	9	11	8	9	9	16	19	15			
19	4	2	3	2	4	3	4	4	4	5	4	3	2	4	4	2	3	5	4	3	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	86	65	9	9	12	12	10	10	11	13	22	23	20			
20	3	3	3	1	5	3	5	2	3	4	2	3	3	5	3	3	3	2	5	3	5	2	3	4	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	4	3	2	2	2	78	50	9	9	10	9	11	8	13	9	16	19	15			
21	5	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	4	2	1	2	5	2	2	1	2	1	2	4	1	4	4	4	1	1	4	2	4	2	2	2	1	4	4	2	4	49	56	8	6	4	6	7	8	5	5	21	18	17			
22	5	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	5	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	73	52	11	7	9	9	11	8	9	9	16	21	15		
23	5	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	42	29	8	5	4	6	5	5	5	9	12	8				
24	5	2	3	2	5	3	4	4	4	4	3	2	4	4	2	3	2	5	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	84	65	10	10	12	11	10	7	12	12	22	23	20			
25	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	68	52	9	7	9	9	8	8	9	9	16	21	15			
26	4	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	3	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	5	5	5	2	2	4	4	2	4	4	5	2	81	69	9	9	12	11	10	7	11	12	22	26	21	
27	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	4	2	1	2	5	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	5	1	2	1	1	4	2	1	1	1	2	1	47	33	5	5	5	6	7	8	6	5	9	16	8	
28	5	3	5	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	5	2	3	4	2	3	4	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	2	75	51	13	7	9	9	8	11	9	9	16	20	15		
29	5	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	3	4	4	2	4	3	2	2	2	4	4	3	4	3	2	2	2	4	72	61	11	7	9	9	10	8	9	9	20	24	17		
30	4	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	3	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	5	4	4	2	2	3	4	2	5	5	4	2	81	69	9	9	12	11	10	7	11	12	22	25	22	
31	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	4	2	1	2	5	2	2	1	2	1	2	4	1	4	4	4	1	1	5	2	2	4	2	2	2	1	5	5	2	4	46	59	5	6	4	6	7	8	5	5	21	19	19		
32	5	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	3	3	5	2	3	4	2	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	2	5	2	2	4	4	3	5	3	2	2	4	75	63	11	7	9	9	10	11	9	9	20	25	18	
33	5	1	2	2	2	2	2	1	5	2	2	1	4	2	1	2	2	2	2	2	2	1	5	1	2	2	2	1	1	1	4	1	2	1	1	3	2	1	1	1	2	1	54	31	8	6	5	9	7	5	6	8	9	14	8		
34	5	3	3	2	2	3	4	2	3	5	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	5	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	2	72	51	11	7	9	10	8	8	9	10	16	20	15			
35	4	2																																																							