



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE
SEGURIDAD DE UN HOSPITAL GENERAL DE LIMA METROPOLITANA 2022

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR

ELMER IVAN MUJICA MAYORGA
(ORCID: 0009-0005-9418-4318)

ASESOR

MAG. MAX HAMILTON CHAUCA CALVO
(ORCID: 0000-0003-0909-5424)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE PROGRAMA
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

**LÍNEA DE ACCIÓN RSU
SALUD Y BIENESTAR**

LIMA, PERÚ, OCTUBRE DEL 2023



CC BY-NC-ND

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

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.

Referencia bibliográfica

Mujica Mayorga, E. I. (2024). *Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de seguridad de un hospital general de Lima Metropolitana, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Elmer Ivan Mujica Mayorga
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	06764187
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0005-9418-4318
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Max Hamilton Chauca Calvo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08035455
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0909-5424
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Silvana Graciela Varela Guevara
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	47283514
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Max Hamilton Chauca Calvo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08035455
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Javier Jesús Vivar Bravo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	74697504
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de seguridad de un hospital general de Lima Metropolitana, 2022.
Línea de investigación Institucional	Persona, Sociedad, Empresa y Estado.
Línea de investigación del Programa	Comportamiento Organizacional.
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.00

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: la DRA. SILVANA GRACIELA VARELA GUEVARA como presidenta, el MG. MAX HAMILTON CHAUCA CALVO como secretario y el MG. JAVIER JESUS VIVAR BRAVO como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
DE SEGURIDAD DE UN HOSPITAL GENERAL DE LIMA METROPOLITANA,
2022**

Presentado por el bachiller:

ELMER IVAN MUJICA MAYORGA

Para obtener el **Título Profesional Licenciado en Psicología**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **APROBADO-BUENO** con una calificación de **dieciséis (16)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 24 de octubre del 2023.



PRESIDENTA
DRA. SILVANA GRACIELA
VARELA GUEVARA



SECRETARIO
MG. MAX HAMILTON
CHAUCA CALVO



VOCAL
MG. JAVIER JESUS VIVAR
BRAVO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo Max Hamilton Chauca Calvo docente de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de seguridad de un hospital general de Lima Metropolitana, 2022

Del bachiller Elmer Ivan Mujica Mayorga, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 20 de octubre del 2023.



Max Hamilton Chauca Calvo

08035455

DEDICATORIA

A mi madre, quien ha sido durante todo este tiempo de mi formación académica, la persona quien me ha seguido inculcándome la importancia de estudiar y además es mi inspiración para finalizar este proyecto.

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a Dios por brindarme la buena salud física y emocional para culminar mi carrera académica.

A la Universidad Autónoma del Perú por brindarme la oportunidad de crecer como estudiante y proporcionar los conocimientos como futuro profesional.

A mi asesor en su momento, al Mg. Max Hamilton Chauca Calvo por sus acertadas sugerencias y la motivación que me brindaba para la realización del presente trabajo.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
ÍNDICE.....	4
LISTA DE TABLAS.....	5
RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
RESUMO.....	8
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. METODOLOGÍA.....	31
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	32
2.2. Población, muestra y muestreo.....	32
2.3. Hipótesis.....	33
2.4. Variables y operacionalización.....	34
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	36
2.6. Procedimientos.....	38
2.7. Análisis de datos.....	38
2.8. Aspectos éticos.....	38
III. RESULTADOS.....	40
IV. DISCUSIÓN.....	53
V. CONCLUSIONES.....	59
VI. RECOMENDACIONES.....	62
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la población de la institución hospitalaria
Tabla 2	Operacionalización del CO
Tabla 3	Operacionalización del DL
Tabla 4	Criterios para calificación de CO
Tabla 5	Criterios para calificación de DL
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de la variable CO
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de la variable DL
Tabla 8	Nivel del CO
Tabla 9	Nivel de la dimensión autorrealización
Tabla 10	Nivel de la dimensión involucramiento laboral
Tabla 11	Nivel de la dimensión supervisión
Tabla 12	Nivel de comunicación
Tabla 13	Nivel de condiciones laborales
Tabla 14	Nivel del DL
Tabla 15	Nivel de motivación
Tabla 16	Nivel de responsabilidad
Tabla 17	Nivel de la dimensión liderazgo y trabajo en equipo
Tabla 18	Nivel de la formación y desarrollo personal
Tabla 19	Aspecto positivo y negativo CO y sus dimensiones
Tabla 20	Aspecto positivo y negativo DL y sus dimensiones
Tabla 21	Correlación entre CO y DL
Tabla 22	Correlación entre Autorrealización y DL
Tabla 23	Correlación entre Involucramiento y DL
Tabla 24	Correlación entre supervisión y DL
Tabla 25	Correlación entre Comunicación y DL
Tabla 26	Correlación entre Condiciones laborales y DL

CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SEGURIDAD DE UN HOSPITAL GENERAL DE LIMA METROPOLITANA 2022

ELMER IVAN MUJICA MAYORGA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

En esta investigación se ha podido analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal del servicio de seguridad que laboran en un hospital del seguro social del Perú, ubicado en Lima Metropolitana con una población de 247 trabajadores. Se tomó una muestra de tipo no probabilística de 96 trabajadores. La metodología de la investigación es de tipo no correlacional y diseño no experimental y con enfoque cuantitativo. La encuesta consta de 2 cuestionarios con escala tipo Likert; el Cuestionario sobre el clima organizacional de Palma que consta de 50 ítems para la primera variable con una fiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,986 y Cuestionario aplicable al desempeño laboral de Calderón que consta de 28 ítems para con una fiabilidad de 0,942. Asimismo, los resultados entre el clima organizacional y el desempeño laboral evidenciaron un valor de Rho de 0,843 y $p < .001$ llegando a la conclusión que existe una correspondencia muy alta y significativa que permite constatar que, al presenciarse un buen clima organizacional entre los colaboradores, se acrecienta el desempeño laboral del personal del servicio de seguridad que laboran en la institución.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, institución hospitalaria

**ORGANIZATIONAL CLIMATE AND WORK PERFORMANCE OF SECURITY
PERSONNEL OF A GENERAL HOSPITAL IN METROPOLITAN LIMA 2022**

ELMER IVAN MUJICA MAYORGA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

In this research it has been possible to analyze the relationship between the organizational climate and the job performance of security service personnel who work in a social security hospital in Peru, located in Metropolitan Lima with a population of 247 workers. A non-probabilistic sample of 96 workers was taken. The research methodology is of a non-correlational type and non-experimental design and with a quantitative approach. The survey consists of 2 questionnaires with a Likert-type scale; the Palma Organizational Climate Questionnaire consisting of 50 items for the first variable with a reliability of Cronbach's Alpha of 0.986 and the Calderón Questionnaire applicable to job performance consisting of 28 items with a reliability of 0.942. Likewise, the results between the organizational climate and work performance showed a value of Spearman's Rho of 0.843 and $p < .001$, reaching the conclusion that there is a very high and significant correspondence that allows verifying that when witnessing a good organizational climate among the collaborators, the work performance of the security service personnel who work in the institution is increased.

Keywords: organizational climate, work performance, hospital institution

CLIMA ORGANIZACIONAL E DESEMPENHO DO TRABALHO DO PESSOAL DE SEGURANÇA DE UM HOSPITAL GERAL DE LIMA METROPOLITANA 2022

ELMER IVAN MUJICA MAYORGA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMO

Nesta pesquisa, foi possível analisar a relação entre o clima organizacional e o desempenho no trabalho do pessoal do serviço de segurança que trabalha em um hospital da previdência social no Peru, localizado na região metropolitana de Lima, com uma população de 247 trabalhadores. Foi feita uma amostra não probabilística de 96 trabalhadores. A metodologia de investigação é de tipo não correlacional e de desenho não experimental e com abordagem quantitativa. A pesquisa consiste em 2 questionários com escala do tipo Likert; o Questionário Palma de Clima Organizacional composto por 50 itens para a primeira variável com confiabilidade de Alpha de Cronbach de 0,986 e o Questionário Calderón aplicável ao desempenho no trabalho composto por 28 itens com confiabilidade de 0,942. Da mesma forma, os resultados entre clima organizacional e desempenho no trabalho mostraram um valor de Rho de Spearman de 0,843 e $p < 0,001$, chegando-se à conclusão de que existe uma correspondência muito alta e significativa que permite verificar que ao presenciar um bom clima organizacional entre os colaboradores, o desempenho do trabalho do pessoal do serviço de segurança que trabalha na instituição é aumentado.

Palavras-chave: clima organizacional, desempenho no trabalho, instituição hospitalar

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

En casi la totalidad de América Latina, se reportan altos grados de inseguridad, violencia y agresiones. Perú no es ajeno a dicha realidad, siendo sumamente frecuente observar manifestaciones que demandan un progreso y crecimiento socioeconómico lo que a su vez incide sobre la salud integral de la población.

El estado ha creado instituciones con el fin de que brinden seguridad a sus ciudadanos (Fuerzas Armadas y Fuerzas Policiales), sin embargo, frecuentemente son desbordados ya que la cantidad de eventos que requieren de sus servicios son superados en número y competencias asignadas. Como toda organización es muy importante tener un buen clima organizacional para su desarrollo y adaptación a las circunstancias (Bedolla & Bedolla, 2023). Frente a la situación descrita, un gran porcentaje de las personas que laboran en diferentes agencias de seguridad privada actualmente no solo proveen sus servicios para velar por la seguridad personal, sino que han extendido su campo laboral a la protección de instituciones, residencias, propiedad privada, entre otros.

Los altos índices de delitos hacia la propiedad han orillado a los encargados de las compañías de seguridad a desarrollar un perfil de empleabilidad considerando diferentes habilidades, pues actualmente el personal de seguridad no solo se encarga de brindar tranquilidad, garantizar el bienestar físico de personas y proteger materiales e inmuebles a su cargo, sino que el contexto exige que los empleados deben estar capacitados y capacitados para ocupar puestos en entidades bancarias, establecimientos de salud, centros educativas, así como, corporaciones industriales, siendo parte de atención al público.

El riesgo en los centros de salud como los hospitales es alto ya que son instituciones que ofrecen atenciones de salud las 24 horas y los 365 días del año; por ello, los colaboradores de seguridad son de suma importancia ya que cumplen sus

labores de protección, resguardo, así como, velan por el orden tanto dentro como fuera de la institución, siendo considerados indispensables y a su vez exigiendo un desempeño óptimo.

Varios años de crecimiento del área de la salud ha propiciado que los centros hospitalarios demanden mayor énfasis en las competencias de sus trabajadores para la atención de los diversos casos que se presentan. Por ello, se le da interés y valía al entendimiento del comportamiento de aquellos individuos que se desarrollan en el área de la seguridad, enfatizando si cuentan con el apoyo no solo logístico, sino que emocional, para lograr las funciones encomendadas, siendo un factor importante la visión de un óptimo clima organizacional.

El incremento de la población en el mundo ha ocasionado que crezca la demanda del uso de los servicios que son proporcionados por las entidades del sector público y privado, como es el área de salud, este debe ser eficaz, facilitando el movimiento de los individuos y pacientes, contando con un adecuado manejo logístico y de seguridad. El presente estudio abordó la correspondencia entre el clima organizacional (CO) y el desempeño laboral (DL) en personal que ofrece servicios de seguridad en un hospital del seguro social.

Cabe destacar que la presente investigación posee cinco capítulos. A lo largo del primero se trata el problema, la justificación, objetivo y limitaciones de su desarrollo; así como, brindar un marco teórico de las variables. Luego, en el segundo capítulo se proporciona la información concerniente al método, detallando el tipo y diseño, así como, la población, también se elaboran supuestos, se presentan los instrumentos y cuál fue el procedimiento seguido a lo largo de la investigación. Durante los siguientes capítulos, se presentan, discuten, presentan conclusiones y recomendaciones que permiten profundizar sobre la psicología organizacional en

personal de seguridad de un hospital peruano del seguro social.

La seguridad global es un concepto amplio que tiene como principal objetivo asegurar la protección a través de seguridad operativa, monitoreando el factor humano durante la ejecución de los servicios. Han pasado muchos años; la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) ha considerado al elemento humano como un pilar, implementando diversas medidas como el clima y desempeño cultural y organizacional, además de la seguridad operacional y otros aspectos en sus operaciones. Además, los centros hospitalarios han estudiado por décadas el factor humano en el área logística, de mantenimiento y de seguridad, lo que a su vez ha propiciado el interés en conocer el CO y la respuesta al DL.

El sistema sanitario del Perú se halla en un constante proceso de evolución, por lo cual poseen diversos sistemas de gestión que facilita el aseguramiento y monitoreo de sus colaboradores, proporcionándoles garantías de un centro laboral seguro. En consecuencia, son un gran número de organizaciones que emplean mecanismos para incrementar la motivación de sus trabajadores, también para capacitarlos e incluso para convivir en las nuevas condiciones que propició la pandemia vivida por el COVID-19, como son los trabajos remotos; sin embargo, la labor de vigilancia solo puede ser ejecutada de forma presencial, cumpliendo un rol indispensable de soporte con la finalidad de que las otras actividades se realicen con la mayor eficiencia y en un ambiente seguro (Salcedo-Benites et al., 2021).

En Lima se ubican numerosas empresas orientadas al servicio de seguridad privada, pero para el desarrollo del presente estudio se tomó como referencia a aquellos trabajadores de seguridad que prestan sus servicios a un centro hospitalario, para buscar describir su percepción su percepción del CO y su DL.

El año 2021 fue un periodo de crisis constante en el Perú, en consecuencia, a

los altos índices de inseguridad e ingobernabilidad que se vieron incrementados por la presencia de la pandemia; dicho suceso no permitió que la memoria por los 200 años de independencia se ejecutará a cabalidad, por el contrario se vio opacada por la crisis política, los constantes enfrentamientos e incertidumbre; pues se puso en evidencia la ausencia de un plan de acción en cada uno de los sectores, destacando las faltas en las áreas de servicio de salud; así como, un retorno a la nueva realidad colmado de temor, destacando el constante y viejo problema de inseguridad (Meza Riquelme et al., 2020).

El Observatorio de Criminalidad del Ministerio Público (2020) evidenció en el Informe Anual de seguridad ciudadana elaborado en el periodo de la pandemia que, durante dicho periodo se incrementaron de forma exponencial las denuncias presentadas por violencia psicológica, sexual y de género, desapariciones y feminicidio. Es necesario recordar que, en el 2020 se dio una ola de contagios de COVID-19, con dos picos, que causó serias consecuencias en el sector sanitario y población. Posterior al primer golpe, no hubo mucho tiempo de descanso, puesto que se presenció un rebrote del virus de una forma desproporcionada. En diciembre del 2020, se dio una nueva ola de contagios, alargándose hasta la primera mitad del año 2021 ocasionando múltiples pérdidas de vidas de los peruanos. Cabe destacar que, las consecuencias no solo fueron reflejadas en el número de fallecidos, sino que se observó en el nivel económico, puesto que los precios de aquellos insumos alimenticios y productos de salud se incrementaron, ocasionando crisis en los hogares frente a un escenario de incertidumbre, en especial de aquellos que poseían un nivel socioeconómico bajo.

Dicho periodo puso en evidencia una crisis sociopolítica y económica que persiste hasta la actualidad, reflejado en la disputa de los poderes del estado

ocasionando un desequilibrio que ha puesto en tela de juicio la confianza en cada una de las instituciones del estado, las cuales deberían estar al servicio de la población.

La asociación entre la situación planteada y la problemática de seguridad es percibida por el aumento en las medidas hacia las manifestaciones de protesta y, la presencia del personal militar en las calles; siendo los principales puntos de concentración aquellas instituciones ligadas al gobierno, tal como son, las comisarias, fiscalías, entre otros. Sin embargo, para la población general el miedo y sentimiento de desprotección crece frente a la expectativa de una nueva normalidad, quedándose cada vez más atrás en el tiempo aquellos días donde la movilidad era limitada y se apreciaba un alto despliegue policial por cada calle, lo cual producía cierta precepción de protección (Romero et al., 2022).

Por otro lado, el Instituto Nacional de Estadística (INEI, 2021) manifestaron que 1 de cada 5 peruanos ha sido víctima de un hecho delictivo durante el 2021. Sin embargo, durante dicho año la cantidad de victimización se ha mantenido baja, mostrándose 3.4% menor con respecto al 2020, pero se evidenció un pequeño incremento durante el segundo semestre. Además, se aprecia que el 18.6% de la población con edad igual o mayor a 15 años ha sido víctima de algún hecho violento durante los últimos meses del 2020 y primero meses del 2021.

Con la llegada de la nueva realidad, es esperado la recuperación y normalización de la vida social, sin embargo, durante la visita a la institución hospitalaria donde se encuentran aquellos que componen a la población del estudio, se observó la gran importancia de la psicología organizacional como componente de atención básica. Asimismo, se toma en cuenta conceptos afines a la efectividad de los servicios de las instalaciones de salud entre las cuales la seguridad entendida como la destreza que tiene el personal para captar confianza, respondiendo a las

preguntas que muchas veces plantean los usuarios acerca de su estado de salud como parte de las competencias del desempeño laboral de la muestra estudiada (Benites et al., 2021).

El Ministerio de Salud desarrolló y promovió un conjunto de normas para salvaguardar la calidad de atención y seguridad de las personas aseguradas, siendo la finalidad máxima mejorar el estado de los pacientes, por lo cual se han realizado minuciosas evaluaciones que han permitido llevar a cabo la selección de personal de acuerdo con el perfil necesario para cada puesto laboral. Por otra parte, el desarrollo actual de la población con respecto al coronavirus propicia que en los últimos años no se realicen evaluaciones constantes. A pesar de ello, al retornar los empleados a la presencialidad, dejando atrás el trabajo remoto, se presentó la oportunidad de investigar el OC y su capacidad de impacto en aquellos que laboran como proporcionada seguridad en la organización (Mendoza et al., 2021)

Por otro lado, el clima afecta comportamientos individuales y grupales (Aldana 2019), como la rotación, la satisfacción laboral, el desempeño laboral, la seguridad, la satisfacción del cliente, la calidad del servicio y el desempeño financiero (Lisbona et al., 2008). En base a lo expuesto, se plantea la siguiente interrogante: ¿Se presenta correspondencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de seguridad de un hospital general de Lima Metropolitana, 2022?

Presenta justificación teórica, porque se considera que es de gran relevancia, revisar conceptos y literatura relacionada, enfocada en el análisis y cómo perciben el CO los trabajadores de seguridad, que laboran en centros de alta complejidad como son los hospitales y que necesitan de capacidades especiales para actuar de manera eficiente. Como lo enfatiza Gran y Berbel (2000) la importancia de evaluar el constructo CO y sus elementos (estructura, comportamiento organizacional y vínculos

interpersonales) lo cual es importante para mejorar su eficacia. Por otro lado, la importancia de evaluar el constructo DL fue mencionada por Pernía y Carrera (2014) en cuanto a las funciones, conducta y productividad dentro de las dimensiones de dicho constructo siendo muy importante evaluar en los recursos humanos de seguridad que laboran en este tipo de organizaciones. Además, un buen CO es de suma importancia en la evolución de una entidad empresarial (Bedoya & Bedoya, 2023).

En la justificación metodológica, para obtener los resultados adecuados fueron administradas encuestas, las mismas que son herramientas de gran utilidad, los instrumentos usados fueron validados lo que permitió constatar que dichas herramientas pueden ser empleadas para otras investigaciones del mismo rubro.

La justificación práctica, del mismo modo, los resultados nos permiten presentar certezas reales para poder comprender los dos constructos psicológicos, de esta forma los colaboradores de dicho nosocomio podrán identificar banderas rojas de un CO no apto para ellos y plantear estrategias para mermar ello; también aprender a propiciar un CO adecuado que ayude acrecentar el DL de dicha institución de salud.

Por ello, el objetivo general es analizar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de seguridad de un hospital general de Lima Metropolitana 2022. Como objetivos específicos tenemos: a) Determinar la relación entre la autorrealización y Desempeño Laboral del personal de seguridad de un hospital general de LM; b) Determinar la relación entre el involucramiento laboral y Desempeño Laboral del personal de seguridad de un hospital general de LM; c) Determinar la relación entre la supervisión y Desempeño Laboral del personal de seguridad de un hospital general de LM; d) Determinar la relación entre la

comunicación y Desempeño Laboral del personal de seguridad de un hospital general de LM; e) Determinar la relación entre las condiciones laborales y Desempeño Laboral del personal de seguridad de un hospital general de LM.

En las limitaciones de la investigación, la información para la recopilación del presente estudio una dificultad fue obtener el permiso para acceder presencialmente a la institución de salud; sin embargo, no se obtuvo el acceso a otras áreas de alto riesgo por la misma vulnerabilidad de los pacientes. Finalmente, al momento de la administración a los colaboradores fue de manera rápida porque ellos deben cumplir y reportar su horario laboral, se sugirió suministrar de forma virtual, pero era difícil por su horario de trabajo.

Para reforzar la investigación se describen antecedentes internacionales como el de Barrera (2021) escribió un artículo sobre comunicación interna y comunicación con CO en una empresa de alimentos en Cartagena, Colombia. Un estudio transaccional correlacional no experimental que evaluó a 284 socios. Los resultados obtenidos entre comunicación interna y CO fueron significativos con ($\rho=0,576$; $p<.05$). La conclusión muestra que un puntaje de 202.80 en CO lo que indica un buen ambiente laboral promoviendo la autorrealización, supervisión y condiciones laborales. Por último, el resultado de comunicación interna obtenido en este trabajo es 115.7, lo que se puede entender como que el efecto de la comunicación interna de la organización es moderado.

Tello y Rosales (2021) utilizan el Test de Clima Laboral para evaluar el CO de 50 ítems y su impacto en SL de los empleados en el área administrativa en el sector público de la ciudad de Cotopaxi, Ecuador. Nuevamente, utilizaron la prueba de desempeño laboral del mismo autor, 15 ítems en total. Se realizó una preevaluación y se volvió a evaluar a los empleados que no estaban cualificados, permitiéndoles

llegar a la conclusión más relevante de la existencia de cómo influye el constructo CO sobre el otro constructo de evaluación.

Aldana (2019) realizaron un estudio sobre la gestión y OC Cleaning Corp., Ecuador mediante una investigación cuantitativa, transversal y descriptiva. Diseñaron un estudio con 44 empleados de un área administrativa y un área de producción. Se proporcionó una prueba de Leadership Grid para evaluar el liderazgo; y CO, Escala de Clima Laboral. El resultado fue un estilo de liderazgo misionero y descuidado en la empresa y un ambiente de trabajo que produjo buenos resultados.

En respuesta a esta investigación, Palacios (2019) indagó como el CO afecta el DL aplicando dos instrumentos validados en Ecuador a asociados administrativos de la provincia de Manabí. Usando una muestra de 312 encuestados, con respecto a la metodología fue lógica inductiva permitiendo la validación de las hipótesis. A través del programa SPSS el Alfa de Cronbach igual a 0,914 obteniendo una fiabilidad excelente de los datos, con un $Rho=.234$ y $p<-.005$.

Férez y Vargas (2018) investigan el análisis de CO de una empresa de tecnología en Guayaquil, Ecuador, y su impacto en la SL en el espacio administrativo. Se encontró una notable concordancia entre las dos estructuras medidas. En ese momento, la muestra de participación fue de 30 empleados. Proporciona la escala CL-SPC. Para medir el constructo de SL presentamos la escala SL-SPC, también escrita por el citado psicólogo, que utiliza 36 ítems en 7 dimensiones.

Como antecedentes nacionales, se tomamos como referencia a Lipa (2020) en su informe sobre CO y DL Mype Voltrailer Huachipa, comprobó la consistencia de las estructuras de menciones. Investigación cuantitativa: correspondencia básica y simple. Se evaluaron los 85 contribuyentes Mype antes mencionados y se concluyó que la meta general alcanzó un nivel alto del 60% y el esfuerzo de trabajo alcanzó un

buen nivel del 70,6%. Además, los resultados muestran una significancia menor a 0,05 y $Rho = 0,772$, mostrando que produce un acuerdo positivo significativo.

En una organización promotora de productos químicos dentro de La Libertad Fernández y Maldonado (2020) desarrollaron un estudio de CO y DL. Se evaluó a 25 colaboradores, aplicando metodología tipo probabilístico, no experimental, se emplearon dos cuestionarios. Según los resultados $Rho = .903$ y significancia de .000, concluyéndose relación directa y elevada.

Aragón y Rodríguez (2019) determinaron en este estudio en Arequipa la correspondencia entre el CO y el DL en colaboradores del rubro hotelero; perteneciendo a un estudio transversal y descriptivo - correlacional. Se evaluó a 118 colaboradores los cuales fueron seleccionados de manera no probabilística, se suministró la escala CL-SPC y un cuestionario de DL concluyendo que en los resultados que si presenta correspondencia entre ambos constructos en mención; también, que las féminas asociaban la comunicación con el DL, mientras que los varones con el CO y todos los factores.

Urbano (2018) también utilizó las variables en este estudio en Huaraz mediante dos cuestionarios. Los resultados mostraron que la consistencia e independencia alcanzan un nivel significativo del 5% ($p < 0.05$) y los resultados mostraron que el 54% de los empleados sentían que el CO era bueno. Luego, el 8% lo calificó como muy favorable en relación a las dimensiones percibidas del ambiente laboral que corresponden a infraestructura y tecnología. Acerca del DL, el 38% lo consideró como excelente. Finalmente, una CO adecuada ayuda a mejorar y estabilizar la DL de los empleados de la empresa.

En la primera variable, Clima organizacional existe dentro de los referentes teóricos un amplio consenso sobre el concepto de la variable clima organizacional

considerándolo como aquellas percepciones colectivas y compartidas que tienen las personas individual o colectivamente sobre su ambiente de trabajo (Álvarez, 1992).

A continuación, presentamos algunas definiciones propuestas por autores expertos en el tema, Chiavenato (2018) lo define como un conjunto de características o elementos del clima laboral que son percibidos por los socios de la empresa y que tienen un impacto significativo en su comportamiento. Respecto a Berkowitz et al. (2017), varios autores expresan el CO como una forma de mirar el clima laboral desde las opiniones y perspectivas de los integrantes de la distribución, el cual se relaciona no solo con los valores individuales, sino también con sus cualidades, creencias. y su satisfacción con su trabajo.

Asimismo, el planteamiento de Hodgeths y Altman (1987) señala y se refiere al conocimiento del empleado o colaborador con relación al ambiente laboral interno de la empresa, aquel donde se desarrollan vínculos de acuerdo a los roles o funciones designadas, que determinan la fuerza motivadora y fundamental para un buen desempeño. Esta influencia fundamental es confirmada por Goncalves (2000) quien agrega que debido a esa percepción positiva o negativa sobre la estructura y procesos que suceden dentro del medio laboral tiene repercusiones en su comportamiento laboral y debe no solo ser comprendido por el gerente de la organización sino por todo el personal.

Una de las teorías que más se asocian al tema según Likert (1981) “el comportamiento de los empleados es provocado por la conducta ejecutiva y por las condiciones laborales percibidas por los colaboradores” (p. 195), lo que implica que la relación de las personas dentro de una entidad de trabajo está dirigida por varias percepciones (Pastor, 2018). El CO es recepcionado por los colaboradores del lugar laboral referente a todo lo relacionado al trabajo, entre ellos, el espacio físico, la

relación entre colaboradores y las normas propuestas en dicho centro. Asimismo, la examinación de este constructo da a conocer la percepción de los recursos humanos en cuanto al ambiente y condiciones que ellos laboran, para que de esa forma elaborar proyectos que propicien el cambio de factores que impactan negativamente en la productividad y compromiso del talento humano. (MINSA, 2012).

Gaspar (2011) para este autor es importante incorporar las creencias, la comunicación, el liderazgo, etc., como elementos que determinan el CO; así como también, la parte psíquica como los aspectos de la personalidad, pensamientos y valores de los colaboradores. También mencionaba que para obtener un Co óptimo el elemento con mayor influencia era la comunicación, porque permite la coordinación y la adecuada interacción entre el personal, logrando en ello una satisfacción laboral.

Un CO adecuado, propicia a un desempeño y una acrecentada productividad en los trabajadores, también una satisfacción laboral positiva, Bernal et al (2015) menciona que muchas instituciones no presentan ello, provocando en dichos lugares crisis al no tener los conocimientos y estrategias para mermar los conflictos internos que propician un CO negativo mermando así el DL, es por ello, la importancia de emplear dichas estrategias elaboradas de forma grupal integrando las cualidades y competencias de cada colaborador, acrecentando así la conexión entre ellos e incentivando a soluciones creativas.

La Teoría de los sistemas de Likert (1970), menciona cuatro estilos de administración del recurso humano: Sistema 1: líder autoritario, explota y dirige a sus colaboradores. Sistema 2: líder autoritario paternalista, efectúa control sobre sus trabajadores sin delegar autoridad. Sistema 3: líder consultivo, considera las opiniones de sus colaboradores reservándose su respuesta final. Sistema 4: líder democrático, propicia la participación de los integrantes del trabajo para efectuar una

respuesta final, siendo así el resultado lo que decide la mayoría.

La Teoría X y Teoría Y de Mc Gregor (1960), menciona dos suposiciones, en la teoría X el cual enfatiza la importancia de supervisar a los recursos humanos, porque éstos por naturaleza son ociosos buscando evadir las responsabilidades y de esa forma se mermará eventos negativos dentro de la organización; en cambio, en la teoría Y menciona que el ser humano es trabajador, el cual proporciona placer y autorrealización, es por ello, la importancia de un líder de propiciar un clima en el cual se acreciente mediante la motivación, dichas actitudes y competencias para el desarrollo personal y autónomo, evidenciando una mínima supervisión de éste (Chiavenato, 1989).

La Teoría del Clima Organizacional, Palma (2004), creó y predijo la escala CL-SPC, que consiste en un instrumento construido a escala Likert, la cual consta de 50 ítems, que permite una investigación operativa del constructo relevante, porque los contribuyentes percibidos deben estar asociado con factores significativos relacionados con su lugar de trabajo y función. Enfatiza en cinco dimensiones del CO: a) condiciones laborales, b) comunicación, c) supervisión, d) participación laboral y, e) autorrealización.

Según varios estudios, muchos investigadores utilizan con mayor frecuencia esta escala, lo que favorece la confiabilidad de los resultados y enfatiza la medición de las dimensiones propuestas. Por ello, en este estudio se realizó sobre los factores motivacionales de la psicología organizacional, los cuales permitieron incorporar estos conceptos en las organizaciones del sector seguridad.

Sobre las características del CO, para Capitán & García (2022) señalan que al identificar en un CO aspectos negativos como el estrés, la insatisfacción y el conflicto propician a un CO no adecuado mermando el desempeño laboral, es por ello, que

enfatisa la importancia de ser analizado y diagnosticado dicho constructo en un centro laboral, observándose así actitudes y creencias, logrando así ser elementos de dicho clima.

El CO, entendiéndose este como el conjunto de características que definen el ambiente de trabajo de una organización y que ejerce efecto sobre el comportamiento, las relaciones y las actitudes de los individuos (Bernal et al., 2015) también es fluctuante en las actitudes de los colaboradores, las cuales se efectúan por diferentes factores, tales como variantes en los sueldos, fechas límites de entregas de productos, despido de personal, etc. (Miranda & Rodríguez, 2020).

Los elementos del clima organizacional, estos elementos ayudan a identificar un CO, un factor fundamental es la independencia, el cual ayuda a identificar al opositor, absorbiendo, así, el elemento control con autonomía, ayudando así al colaborar a realizar los propósitos trazados (Gan & Berbel, 2000).

Otro elemento fundamental es el espacio donde laboran los recursos humanos presentando una correspondencia directa con la productividad, la consideración y el confort de los empleados. También menciona la relevancia de cómo perciben éstos su ambiente, siendo ello una variable intrínseca que modifica la conducta de cada integrante de dicha institución laboral (Simbron-Espejo, & Sanabria-Boudri, 2020).

En las dimensiones del clima organizacional, Gan y Berbel (2000), enfatiza que el poder tomar una decisión, con el liderazgo y la estructura son filtrados por el CO, siendo esto el entendimiento de lo que ocurre dentro de una organización, y visualizando los efectos que estos provocarían en el comportamiento, la motivación y las respuestas de sus colaboradores.

Palma (2004) menciona cinco elementos que conformarían un adecuado estudio de un CO adecuado y podríamos identificar aquellas banderas rojas y mermar

su frecuencia en una organización. Estos se definen como:

Autorrealización: es la recepción cognitiva y emocional que percibe el colaborador en su centro laboral, dando a conocer si propician a su crecimiento personal y profesional.

Involucramiento laboral: es cómo el individuo que trabaja se siente identificado con los valores de la organización, y cuán comprometido está el empleado de cumplirlas y desarrollarlas en el centro laboral.

Supervisión: es cómo perciben los trabajadores a sus superiores en funcionalidad a su desempeño laboral, dentro de ello está cómo estos son orientados en sus actividades, cómo son inspeccionados y apoyados por sus superiores.

Comunicación: es como los colaboradores perciben la coherencia, fluidez y claridad por parte de sus supervisores o jefes.

Condiciones laborales: es cuando la empresa propicia los instrumentos, herramientas psicosociales y posibilidades económicas adecuadas para desarrollar sus labores (Iglesias & Sánchez, 2015).

En la segunda variable desempeño laboral, se presentan definiciones como la de Cuello et al. (2020), el DL son respuestas comportamentales observadas en los recursos humanos, prescindibles para lograr la meta trazada por cada institución, las cuales se miden en habilidades y competencias de cada empleado y también su intensidad de compromiso y cooperación con su centro laboral.

Pernía y Carrera (2014) plantean que, el DL es la producción del individuo que trabaja y cómo este efectúa sus tareas en su centro laboral, favoreciendo en la evidencia de un óptimo desempeño profesional.

Isea y Josia (2013), denota que el desempeño viene a ser la producción que efectúa cada empleado relacionado con su profesionalismo, competencias y aptitudes

para qué funcionalidad sea acreditada para la ejecución de sus propósitos de cada institución pública.

Las características que presenta la variable, para Furnham (2000), las características del DL se encuentran relacionados con los conocimientos, habilidades y capacidades aplicados por empleado al momento de desarrollar sus actividades que estarían integrados por 1) La adaptabilidad: es la comunicación de los colaboradores dentro de su centro laboral, consiguiendo ideas efectivas adecuando las carencias de los recursos humanos, administrando la adecuada gramática y estructuración de la comunicación, 2) Iniciativa: es la respuesta proactiva de cada colaborador ante un evento que propicie la realización de actividades dentro de su centro laboral, 3) Conocimientos: es la capacidad cognoscitiva de cada empleado de acuerdo a la función que éste proporcione dentro de su centro laboral, también la constante actualización funcional, 4) El trabajo en equipo: es cómo los empleados se conectan para efectuar de forma conjunta una actividad que proporciona la organización, siendo un espacio de aceptación y colaboración y 5) El desarrollo de talentos: es acrecentar el potencial de cada empleado para la mejora de sus funciones, también para ambicionar y preparar para futuros puestos (Furnham, 2000).

En las dimensiones de Desempeño laboral, para Stoner et al (2003) es importante evaluar cuatro elementos de DL, las cuales conforman de forma directa al comportamiento del empleado:

Motivación: evalúa cómo el personal realiza sus funciones, si está satisfecho con su funcionalidad dentro de su centro laboral.

Responsabilidad: evalúa el compromiso del personal para efectuar sus funciones dentro de su centro laboral en el tiempo establecido por ésta.

Liderazgo y trabajo en equipo: evalúa como el personal es guiado y asesora

para cumplir con las actividades establecidas en su centro laboral y cómo su líder propicia dicho comportamiento, acrecentando y potenciando el trabajo colectivo de forma efectiva.

Formación y desarrollo personal: se evalúa como la organización proporciona actividades que propicien la formación tanto personal como profesional potenciando así las competencias de los empleados y que éstos estén satisfechos con ello.

Teoría de proceso de acción de Hacker (1994) desarrolló su tesis sobre la teoría del desempeño en Europa. Posee un punto de entrada cognitivo y se fundamenta en una forma de procesar la data que está directamente asociada con el comportamiento. Esta afirmación se entiende expresada en una forma de comportamiento de apreciación que varía en el contexto laboral. Se presentan dos puntos de vista, el primero es el inicio de objetivos a través de la acción planificada, ejecución y posterior retroalimentación; el segundo indica que la acción es guiada por las cogniciones de forma consciente o no, complementados con la formulación de objetivos, el desarrollo de proyectos, a la hora de decidir, el control del desempeño y la retroalimentación según (Pastor, 2018).

En el sentido de la teoría anterior, el DL se mide como un curso de acción que conforma de dos perspectivas, desde la formulación de metas hasta la retroalimentación del aprendizaje de resultados pasados para mejorar el proceso de producción. Por lo tanto, la organización hospitalaria en este estudio dependerá de las valoraciones que presente el personal en los resultados de la encuesta, como son los del área que se evalúa diariamente, interactuando con los supervisores y usuarios de la organización, si su percepción cambia según a la diversidad de los empleados y sus tareas (Pastor, 2018).

En numerosas ocasiones tomamos al DL como el exceso de trabajo donde un

empleado necesita completar, pero esta vez se expresará como determinar la cantidad de trabajo, programar tareas, realizar actividades de mantenimiento y, finalmente, comunicarse con los colegas del empleado. Una buena retroalimentación puede mejorar el desempeño de un asociado.

Según Campbell et al (1990) presentó su teoría y afirmó que el excelente comportamiento de los empleados significa un desempeño laboral que favorece al crecimiento del individuo y de la empresa a la que sirve mediante el logro de las metas establecidas. Por otra parte, Pedraza et al. (2010) que su éxito depende de un grupo de tipologías adquiridas a través del comportamiento.

A continuación, se presentará la definición de cada término: Según Domínguez et al. (2013) caracterizaron el CO como una percepción esencialmente personal que a menudo se manifiesta como actitudes, comportamientos y patrones emocionales compartidos que caracterizan la vida laboral.

Según la definición de Segredo (2013), el CO influye en las intenciones y comportamientos de los colaboradores en el contexto laboral. Comenzaron con la sociología como disciplina que construye la definición de organización en torno a las relaciones interpersonales, enfatizando las funciones del trabajo en los sistemas sociales. Es el resultado de la interacción de los empleados con el medio ambiente en la organización (Iglesias & Sánchez, 2015).

En el desempeño laboral según Chiavenato (2000) denota el DL como el accionar y conductas visualizadas en los colaboradores y que son imprescindibles en la terminación de los objetivos de un centro laboral.

Para Diaz (2013) el autorrealizarte es todo aquello que se realiza para lograr la terminación de las metas, es la forma de cómo se alcanzan las aspiraciones. Asimismo, es una transformación de descubrirse a sí mismo, es decir, a nivel

personal, que permite desarrollar el potencial, y la conación es el factor más importante detrás de la autorrealización.

Según el psicólogo humanista Maslow (1943) lo denota como un bien necesario para los individuos, donde los mismos tienden a buscar situaciones que le produzcan equilibrio y bienestar lo que trae como consecuencia positiva el buen desarrollo de la autoestima. De hecho, se parte desde la reconocida pirámide como la explicación más relevante, donde coloca en la cima a la autorrealización, por arriba del reconocimiento, la pertenencia, la seguridad y la fisiología.

El Involucramiento Laboral según Zepeda (2010) menciona que hasta qué punto una persona desea involucrarse en tareas de la compañía a la que pertenece. El involucramiento implica la transferencia del compromiso por parte del personal en las tareas generadas por una organización, mismos donde tienen que aceptar y cumplir (Walsh & Milner, 2002).

Palma (2004), la funcionalidad de los empleadores en la supervisión en la actividad laboral, cumplen un rol relevante para el soporte genere y esta orientación que permite la elaboración de actividades que forman parte de la jornada diaria.

La comunicación según Jurgén (1998) afirmó que es la transmisión de mensaje verbal entre un par o más individuos que conforman un grado jerárquico análogo o diferente dentro de una compañía.

Las condiciones laborales que tienen las personas es que la compañía facilita tales como el otorgamiento de materiales, elementos psicosociales y económicos esenciales para la terminación de las agendas establecidas (Palma, 2004).

CAPÍTULO II
METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

Es de tipo básica, ya que según Álvarez (2020), busca generar conocimiento nuevo o se orienta a incrementar conocimiento de determinadas realidades concretas. Además, el enfoque cuantitativo de corte transversal porque se recolectaron los datos una sola vez en el tiempo y de nivel correlacional, ya que se busca identificar la correspondencia entre dos constructos (Hernández & Mendoza, 2018).

El diseño de este estudio para Kerlinger y Lee (2002) “Un estudio no experimental es una investigación empírica y sistemática en el que el científico no posee control directo sobre los constructos independientes porque su presentación no puede ser manipulada” (p. 504).

2.2. Población y muestra

La población significa un grupo de personas con características similares, que serán evaluadas posteriormente para las conclusiones de este estudio (Arias, 2012). La población fue conformada por 247 personas que laboran en las diferentes áreas de seguridad de la institución hospitalaria, donde 45 son mujeres y 202 hombres con edades que van desde los 20 hasta los 55 años.

Tabla 1

Distribución de la población de la institución hospitalaria

Áreas	Total	Porcentaje	Fem.	Masc.
Jefes de Seguridad	4	3%	1	3
Jefes de Servicio	3	0%		3
Jefes de Equipo	20	2%	1	3
Vigilantes y auxiliares	220	5%	1	11
	247	100%	45	202

Una muestra es un subconjunto de una población (Hernández et al., 2014). Por tal motivo, se selección a 96 colaboradores de la institución hospitalaria para que formaran parte de la muestra, esta fue no probabilística puesto que la selección no se

basó en la probabilidad (Hernández & Mendoza, 2018).

2.3. Hipótesis

Hipótesis General

HG: Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una institución hospitalaria en Lima, 2022.

Hipótesis Específicas

H1: Existe una relación directa y significativa entre autorrealización y desempeño laboral del personal de seguridad de un hospital general de Lima.

H2: Existe una relación directa y significativa entre involucramiento laboral con desempeño laboral del personal de seguridad de un hospital general de Lima.

H3: Existe una relación directa y significativa entre supervisión con desempeño laboral del personal de seguridad de un hospital general de Lima.

H4: Existe una relación directa y significativa entre la comunicación con desempeño laboral del personal de seguridad de un hospital general de Lima.

H5: Existe una relación directa y significativa entre condiciones laborales con desempeño laboral del personal de seguridad de un hospital general de Lima.

2.4. Variables y Operacionalización

Variable 1: Clima organizacional

La definición conceptual de este estudio también se denomina clima laboral, es importante porque permite que la perspectiva de la gerencia sobre los empleados

y su impacto en la productividad garantice la competitividad de la organización. El clima organizacional consiste esencialmente en la observación del espacio interno que se presenta entre los empleados de la empresa, y de la misma manera el clima organizacional está íntimamente relacionado con las intenciones de los integrantes (Chiavenato, 2000).

La definición operacional fue considerada una variable medida en este estudio, centrándose en cinco dimensiones y diez indicadores aplicados al personal para obtener su percepción actual de la instalación hospitalaria.

Tabla 2

Operacionalización del CO

Variable	Dimensiones	Indicadores	Índices
Clima Organizacional	Autorrealización	Reactivos 1,6, 11, 16,21,26, 31, 36, 41, 46	
	Involucramiento Laboral	Reactivos 2,7, 12, 17,22,27, 32, 37, 42, 47	Muy favorable Favorable Medianamente favorable
	Supervisión	Reactivos 3,8, 13, 18,23,28, 33, 38, 43, 48	Desfavorable Muy desfavorable
	Comunicación	Reactivos 4,9, 14, 19,24, 29, 34, 39, 44, 49	
	Condiciones Laborales	Reactivos 5,10, 15, 20,25,30, 35, 40, 45,50	

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual

Chiavenato (2011) sostiene que el desempeño es la capacidad que tienen los colaboradores de demostrar cuando están haciendo su trabajo, lo cual es esencial en

la empresa. En este estudio, utilizaremos Storer et al. (2003) definen el desempeño laboral como la manera en que los empleados de una organización realizan efectivamente su trabajo y logran un objetivo común de acuerdo con los principios mencionados anteriormente.

Definición operacional

El desempeño laboral fue tratado como la variable dependiente en este estudio y se midieron cuatro dimensiones: formación y desarrollo personal (5 ítems), motivación (7 ítems), liderazgo y trabajo en equipo (8 ítems), responsabilidad (8 ítems), totalizando 28 ítems que permitían percibir la percepción correspondiente al esfuerzo laboral de los colaboradores en la instalación hospitalaria de Lima.

Tabla 3

Operacionalización del DL

Variable	Dimensiones	Reactivos	Índices
DL	Motivación	R1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	
	Responsabilidad	R 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	Bajo
	Liderazgo y Trabajo en Equipo	ÍR 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23	Medio
	Formación y Desarrollo Personal	R 24, 25, 26, 27, 28	Alto

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se hizo uso de encuestas, que es una técnica de recolección de datos en el cual se recopila información con ayuda de cuestionarios, en los cuales se hacen las preguntas necesarias (López et al., 2015). Esta recopilación se realizó mediante dos cuestionarios que se utilizaron como instrumentos para observar dos variables en este estudio, dado que el primer constructo relacionado con el CO requirió un cuestionario de 50 preguntas y el segundo requirió un cuestionario de 50 preguntas. Hay 28 problemas con las compilaciones DL. Se distribuyen aleatoriamente al

personal de las instalaciones hospitalarias para que no interrumpen la producción durante las operaciones diarias. A continuación, se utilizarán dos fichas técnicas para explicar brevemente la aplicación de estas dos variables:

Ficha Técnica de Clima Organizacional

Descripción:

El objetivo es conocer la percepción del trabajador en torno al clima laboral. Consta de 50 ítems con cinco opciones de respuesta tipo Likert, que van desde siempre= 5 hasta nunca= 1.

Calificación:

Para evaluar los datos obtenidos se cuentan los puntos por separado por dimensión, el resultado se transforma en una comparación de los puntos obtenidos según los siguientes criterios:

Tabla 4

Criterios para calificación de CO

Niveles	Puntaje
Muy desfavorable	50 – 89
Desfavorable	90 – 129
Media	130 – 169
Favorable	170 – 209
Muy favorable	210 – 250

Ficha Técnica de Desempeño Laboral

Descripción:

El objetivo del instrumento es conocer la percepción del colaborador en relación a su desempeño laboral. Conformada por 28 ítems con cuatro opciones de respuesta tipo Likert, que van desde siempre= 3 hasta nunca= 0.

Calificación:

Para evaluar los datos obtenidos se cuentan los puntos por separado por dimensión, el resultado se transforma en una comparación de los puntos obtenidos

según los siguientes criterios:

Tabla 5

Criterios para calificación de DL

Niveles	Puntaje
Nivel bajo	0 – 28
Nivel medio	29 – 56
Nivel alto	57 - 84

2.6. Procedimientos

Se creó una base de datos en Microsoft Excel en la que se analizó si la información recopilada cumplía con los valores propuestos en cada escala, es decir verificar por formato condicional que no estuvieran fuera del rango propuesto al administras las pruebas, luego, la matriz de datos fue trasladada al paquete estadístico SPSS 25.0 para el análisis de datos según su distribución, además de seguir los objetivos en la presente investigación para cumplir con el uso correcto de estadígrafos.

2.7 Análisis de datos

Se empleó la media, también se ejecutó la prueba de normalidad, resultando datos no paramétricos mismo que se analizaron por el estadístico KS (Kolmogorov-Smirnov), posterior a ello el coeficiente de interna de los ítems Rho de Spearman y Alfa de Cronbach para determinar la concordancia entre la estructura interna de los ítems, se agrega a estos procesos la extracción de los niveles para cada variable CO y DL.

2.8 Aspectos éticos

Se cumplirá la propiedad intelectual de cada autor respetando citas y referencias para así salvaguardar el principio de respeto y no obtener porcentaje alto de plagio. La investigación es dad por el valor de libertad tanto para el investigador como para los participantes, por lo que es importante su consentimiento informado y

permisos para obtener la información necesaria. Además, como código de ética establecido fueron importantes las normas éticas internacionales. En síntesis, la beneficencia estuvo presente, también la responsabilidad del investigador ante el manejo de datos o alguna adversidad, por lo que las identidades fueron protegidas.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1. Análisis de fiabilidad de las variables

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de la variable CO

Alfa de Cronbach	Nº elementos
0.986	50

Según la Tabla 6, es posible obtener un resultado de 0.986, dando el estadístico alfa de Cronbach, lo que indica que la herramienta tiene buena confiabilidad en el rango de 0.81 a 1.00, lo que explica que el resultado es adecuado para este estudio.

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento de la variable DL

Alfa de Cronbach	Nº elementos
0.942	28

Según la Tabla 7, cuando se indica el estadístico alfa de Cronbach se puede obtener un resultado de 0.942, lo que indica que el instrumento tiene buena confiabilidad, y el rango es de 0.81 a 1.00, lo que indica que el resultado es adecuado para este estudio.

Tabla 8

Nivel del CO

Niveles	F	%	% válido	% acumulado
Muy favorable	10	10.4	10.4	10.4
Favorable	50	52.1	52.1	62.5
Media	34	35.4	35.4	97.9
Desfavorable	2	2.1	2.1	100

De acuerdo a la tabla 8, el constructo CO se visualiza que 50 colaboradores evaluados conforman el 52,1% en nivel favorable, 10 colaboradores representan el 10,4% en nivel muy favorable, 34 colaboradores evaluados conforman el 35,4% en

un nivel media y 2 colaboradores evaluados conforman el 2,1% en el nivel desfavorable.

Tabla 9

Nivel de la dimensión autorrealización

	F	%	% válido	% acumulado
Muy favorable	2	2.1	2.1	2.1
Favorable	52	54.2	54.2	56.3
Media	63	6.3	6.3	62.5
Desfavorable	36	37.5	37.5	100

De acuerdo a la tabla 9, dimensión autorrealización del constructo CO se observa que 52 empleados obtuvieron el 54,2% en nivel favorable, 2 empleados obtuvieron el 2,1% en nivel muy favorable, 63 empleados obtuvieron el 6,3% en nivel medio y 36 trabajadores encuestados obtuvo el 37,5% en nivel desfavorable.

Tabla 10

Nivel de la dimensión involucramiento laboral

	f	%	% válido	% acumulado
Muy favorable	2	2.1	2.1	2.1
Favorable	58	60.4	60.4	62.5
Media	34	35.4	35.4	97.9
Desfavorable	2	2.1	2.1	100

De acuerdo a la tabla 10, dimensión involucramiento laboral del constructo CO se observa que 58 empleados obtuvieron el 60,4% en nivel favorable, 2 colaboradores evaluados conforman el 2,1% en nivel muy favorable, 34 colaboradores evaluados conforman el 35,4% en un nivel media y 2 colaboradores evaluados conforman el 2,1% en el nivel desfavorable.

Tabla 11*Nivel de la dimensión supervisión*

	f	%	% válido	% acumulado
Muy favorable	8	8.3	8.3	8.3
Favorable	50	52.1	52.1	60.4
Media	36	37.5	37.5	97.9
Desfavorable	2	2.1	2.1	100

De acuerdo a la tabla 11, dimensión supervisión del constructo CO se visualiza que 50 colaboradores evaluados conforman el 52,1% en un nivel favorable, 8 colaboradores evaluados conforman el 8,3% en un nivel muy favorable, 36 colaboradores evaluados conforman el 37,5% en un nivel media y 2 colaboradores evaluados conforman el 2,1% en el nivel desfavorable.

Tabla 12*Nivel de comunicación*

	f	%	% válido	% acumulado
Favorable	54	56.3	56.3	56.3
Media	18	18.8	18.8	75
Desfavorable	24	25	25	100

De acuerdo a la tabla 12, dimensión comunicación del constructo CO se observa que 54 colaboradores evaluados conforman el 56,3% en un nivel favorable, 18 colaboradores evaluados conforman el 18,8% en un nivel medio y 24 colaboradores evaluados conforman el 25% en nivel desfavorable.

Tabla 13*Nivel de condiciones laborales*

	f	%	% válido	% acumulado
Muy favorable	2	2.1	2.1	2.1
Favorable	52	54.2	54.2	56.3
Media	8	8.3	8.3	64.6
Desfavorable	34	35.4	35.4	100

La tabla 13, dimensión condiciones laborales del constructo CO se observa

que 52 colaboradores evaluados conforman el 54,2% en un nivel favorable, 2 colaboradores evaluados conforman el 2,1% en un nivel muy favorable, 8 colaboradores evaluados conforman el 8,3% en un nivel media y 34 colaboradores evaluados conforman el 35,4% en nivel desfavorable.

Tabla 14

Nivel del DL

	f	%	% válido	% acumulado
Nivel Medio	54	56.3	56.3	56.3
Nivel Alto	42	43.8	43.8	100

De acuerdo a la tabla 14, el constructo DL se visualiza que 54 colaboradores evaluados conforman el 56,3% en un nivel medio y 42 colaboradores evaluados conforman el 43,8% en el nivel alto.

Tabla 15

Nivel de motivación

	f	%	% válido	% acumulado
Nivel Bajo	20	20.8	20.8	20.8
Nivel Medio	68	70.8	70.8	91.7
Nivel Alto	8	8.3	8.3	100

Conforme con la tabla 15, el factor motivación del constructo DL se visualiza que 68 colaboradores evaluados conforman el 70,8% en un nivel medio, 20 colaboradores evaluados conforman el 20,8% en nivel bajo y 8 colaboradores evaluados conforman el 8,3% en nivel alto.

Tabla 16

Nivel de responsabilidad

	f	%	% válido	% acumulado
Nivel Bajo	4	4.2	4.2	4.2
Nivel Medio	76	79.2	79.2	83.3
Nivel Alto	16	16.7	16.7	100

De acuerdo a la tabla 16, la dimensión responsabilidad del constructo DL se observa que 76 colaboradores evaluados conforman el 79,2% en un nivel medio, 4 colaboradores evaluados conforman el 4,2% en un nivel bajo y 16 colaboradores evaluados conforman el 16,7% en el nivel alto.

Tabla 17

Nivel de la dimensión liderazgo y trabajo en equipo

	f	%	% válido	% acumulado
Nivel Bajo	4	4.2	4.2	4.2
Nivel Medio	52	54.2	54.2	58.3
Nivel Alto	40	41.7	41.7	100

En la tabla 17, la dimensión liderazgo y trabajo en equipo del constructo DL se visualiza que 52 colaboradores evaluados conforman el 54,2% en un nivel medio, 4 colaboradores evaluados conforman el 4,2% en un nivel bajo y 40 colaboradores evaluados conforman el 41,7% en nivel alto.

Tabla 18

Nivel de la formación y desarrollo personal

	f	%	% válido	% acumulado
Nivel Bajo	70	72.9	72.9	72.9
Nivel Medio	26	27.1	27.1	100

De acuerdo a la tabla 18, la dimensión formación y desarrollo personal del constructo DL se visualiza que 70 colaboradores evaluados conforman el 72,9% en un nivel bajo y 26 colaboradores evaluados conforman el 27,1% en nivel medio.

Tabla 19*Aspecto positivo y negativo CO y sus dimensiones*

	CO		Autorrealización		Involucramiento laboral		Supervisión		Comunicación		Condiciones Laborales	
	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Aspecto positivo		62.5		56.3		62.5		60.4		56.3		56.3
Aspecto negativo		37.5		43.7		37.5		39.6		43.7		43.7

Se observa que, el 62.5% del personal de seguridad de un hospital de Lima tiene aspectos positivos con respecto al CO; en cuanto a sus dimensiones, en involucramiento en el trabajo es reportado por el 62.5%, en supervisión por el 60.4%, en autorrealización, comunicación y condiciones laborales por el 56.3%, tal como se visualiza en la Tabla 19.

Tabla 20*Aspecto positivo y negativo DL y sus dimensiones*

	DL		Motivación		Responsabilidad		Liderazgo y trabajo grupal		Formación y desarrollo personal	
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
Aspecto positivo		100		79.2		95.8		95.8		27.1
Aspecto negativo		0		20.8		4.2		4.2		72.9

Se observa que, la totalidad (100%) personal de seguridad de un hospital de Lima tiene un aspecto positivo de su DL, en cuanto a las dimensiones, se evidenció que el 95.8% tenía aspectos positivos respecto a responsabilidad, así como, liderazgo y trabajo en equipo, el 72.9% tenía aspectos positivos en motivación. Sin embargo, solo el 27.1% percibió aspectos positivos en formación y desarrollo personal, tal como se muestra en la Tabla 20.

4.3. Contrastación de hipótesis

Correlaciones Hipótesis General

Tabla 21

Correlación entre CO y DL

		DL
	Rho	.843
CO	p	<.001
	N	96

En tabla 21, se visualiza un $Rho = 0.843$ ($p < 0.05$) lo cual indica una correlación significativa, se deduce que se acata la hipótesis alterna. Por lo cual, en los trabajadores de una institución hospitalaria en Lima se presenta una correlación entre CO con el DL.

Correlaciones de la Hipótesis específica 1

Tabla 22

Correlación entre Autorrealización y DL

		DL
	Rho	.760
Autorrealización	p	<.001
	N	96

En tabla 22, se visualiza un $Rho = 0,760$ ($p < 0.05$) lo cual indica una correlación significativa, se acata la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye

que, en los trabajadores de una institución hospitalaria en Lima la autorrealización personal se correlaciona con el DL.

Correlaciones de la Hipótesis específica 2

Tabla 23

Correlación entre Involucramiento y DL

		DL
Involucramiento laboral	Rho	.802
	p	<.001
	N	96

En la tabla 23, se visualiza un Rho= 0,802 ($p < 0.05$) lo cual indica una correlación significativa, se interpreta que se acata la hipótesis alterna. Se concluye que, en los colaboradores de una institución hospitalaria en Lima el involucramiento laboral se correlaciona con el DL.

Correlaciones de la Hipótesis específica 3

Tabla 24

Correlación entre supervisión y DL

		DL
Supervisión	Rho	.920
	p	<.001
	N	96

En la tabla 24, se visualiza un Rho= 0,920 ($p < 0.05$) lo cual indica una correlación significativa. Se concluye que, en los colaboradores de una institución hospitalaria en Lima se correlacionan la supervisión con el DL.

Correlaciones de la Hipótesis específica 4

Tabla 25

Correlación entre Comunicación y DL

		DL
Comunicación	Rho	.897
	p	<.001
	N	96

En la tabla 25, se puede visualizar que $Rho = 0,897$ ($p < 0.05$) lo cual indica una correlación significativa, se interpreta que se acata la hipótesis alterna. Se concluye que, la comunicación se correlaciona con el DL en los trabajadores de una institución hospitalaria en Lima.

Correlaciones de la Hipótesis específica 5

Tabla 26

Correlación entre Condiciones laborales y DL

		DL
Condiciones laborales	Rho	.828
	p	<.001
	N	96

En la tabla 26, se puede visualizar que $Rho = 0,828$ ($p < 0.05$) lo cual indica una correlación significativa, se interpreta que se acata la hipótesis alterna. Se concluye que las condiciones laborales se correlacionan con el DL en los trabajadores de una institución hospitalaria en Lima.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

En la presente investigación se determinó la relación entre clima organizacional (CO) y desempeño laboral (DL) del personal de seguridad de un hospital general de Lima Metropolitana, por lo cual se aplicaron dos instrumentos a 96 trabajadores encontrándose un $Rho = 0,843$ ($p < .001$) indicando una asociación significativa, directa y muy alta entre los constructos CO y DL en la muestra de personal de seguridad que trabajan en un hospital de Lima Metropolitana, de dicha forma se acepta la hipótesis alterna que refiere que existe una relación entre las variables de estudio.

Encontramos correspondencia con el estudio de Palacios (2019) en el Ecuador de cuál es el impacto del CO en el desempeño laboral entre trabajadores administrativos, demostrando correspondencia significativa entre la variable ($Rho = .234$ y $p < .005$). Siendo los resultados muy similares en estudios nacionales, como los obtenidos por Lipa (2020) en un estudio con el mismo diseño de investigación buscó analizar la relación entre la variable en mención en personal de una Mype en Huachipa, encontrando una correlación de $Rho = 0,772$. Igualmente, Fernández y Maldonado (2020) evaluaron a 25 trabajadores de productos químicos, obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = $.903$ y significancia (bilateral) de $.000$ siendo este $p < .05$, concluyéndose que existe una correlación muy fuerte positiva. Finalmente, Urbano (2018) indica de acuerdo a su estudio desarrollado en Huaraz que un apropiado Clima Organizacional ayuda a la mejora y estabilidad del DL en los empleados de la compañía.

Estos resultados confirmarían lo planteado por Hodgeths y Altman (1987) quienes consideran que la percepción del trabajador sobre el ambiente laboral positivo donde el manejo de las relaciones, el cumplimiento de los roles y funciones determinan una fuerza motivadora para un buen desempeño. Se puede señalar que

el CO es un grupo de características del ambiente de trabajo que son percibidas directa o indirectamente por los empleados y consideradas como una fuerza que influye en el comportamiento de los colaboradores (Guillén del Campo, 2013).

En atención a la descripción de los resultados cabe agregar que un adecuado clima organizacional propicia un desempeño y acrecentada productividad además de una satisfacción laboral positiva Bernal et al (2015) pueden percibir una relación significativa entre el CO y el empleado y/o el comportamiento de los empleados reflejado en el DL, y así conceptualmente el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral. Como lo menciona Palma (2004), el CO es la percepción que tienen los empleados sobre cómo funciona su lugar de trabajo y los factores relacionados con él. Realiza los elementos que componen al CO y a su vez impactan en la conducta, estos son: participación laboral, condiciones laborales, comunicación, autorrealización y supervisión.

En suma, es importante destacar que el clima laboral es considerado un elemento de valía para el mayor porcentaje de instituciones y organizaciones que se encuentran en la búsqueda de la mejora continua del entorno laboral y, así, incrementar la productividad sin dejar de lado la parte humana del trabajador. Poseer conocimiento del tema permitiría ejercer cambios en la conducta no solo de los miembros, sino de la estructura organizacional en general.

Respecto al primer objetivo específico, se apreció una correspondencia positiva y fuerte entre autorrealización con el DL ($Rho= 0,760$). Lo cual coincide con lo reportado por Fernández y Maldonado (2020), al relacionar la realización personal y EA obteniendo un $Rho= 0,829$. Al analizar las DL en sus elementos motivacionales en la muestra, se identificó que el 20,8% se ubicaban en un nivel bajo, el 70,8%, nivel medio y el 8,3% en el nivel alto, lo cual evidencia que la mayor proporción de los

trabajadores (79,1%) poseen aspectos positivos de motivación. Por su parte, Fernández y Maldonado (2020) emplearon las mismas variables asociadas con los factores motivaciones de la estructura de DL, evidenciando que el 32% estaban en el nivel bajo, 44% nivel medio y 24% nivel alto, siendo así que, un 68% calificaron con motivación positiva.

Para el segundo objetivo específico, se apreció una correspondencia positiva y fuerte entre involucramiento laboral con el DL ($Rho= 0,820$). Similar al estudio de Lipa (2020) con las mismas variables, obteniendo en sus resultados ($Rho= .772$) y significancia bilateral ($p<.05$) lo que evidencia correspondencia de forma positiva. Sustentado en los aportes de Palma (2004) al determinar que el involucramiento laboral, explica que el colaborador se identifica con los valores organizacionales, y cuan comprometido puede alcanzar a ser cumpliendo los roles que asume, desarrollándose en el centro de labores.

En cuanto al tercer objetivo específico, se apreció una correspondencia positiva y fuerte entre supervisión con el DL ($Rho= 0,920$). Coincidiendo con Fernández y Maldonado (2020), quienes identificaron valores similares al ejecutar su estudio ($Rho= .903$). Desde el punto de vista de Palma (2004) la supervisión, se percibe por parte de los empleados a sus superiores, en función a su desempeño laboral, incluso la posición que toman cuando son supervisados y cómo son apoyados por sus superiores. Si la supervisión se realiza de manera óptima se favorece el alcance de la autorrealización de los trabajadores.

En cuanto al cuarto objetivo específico, se apreció una correspondencia positiva y fuerte entre comunicación con el DL ($Rho= 0,920$). Sin embargo, difiere de lo reportado por Palacios en cuanto a la comunicación organizacional y DL, evidenciando una correspondencia entre las variables, pero pequeña ($Rho=.234$). Por

su parte, Palma (2004) señala que ejercer la comunicación con los colaboradores es clave para generar bienestar en el entorno laboral, teniendo en cuenta que dicha comunicación debe ser fluida y coherente con la finalidad de mantener la claridad con sus colaboradores, recopilando valiosa información en cuanto al funcionamiento interno del centro laboral, siendo de esa forma que la comunicación de calidad fomenta el alcance de la autorrealización.

Respecto al quinto objetivo específico, se apreció una correspondencia positiva y fuerte entre las condiciones laborales con el DL ($Rho= 0,828$). Parecido a lo hallado por Barrera (2021) quien obtuvo ($Rho= .576$ y $p<.05$) lo que demuestra que un ambiente laboral percibido como favorable promueve la autorrealización de sus colaboradores. Hecha esta salvedad, Palma (2004) resaltó que las condiciones laborales, que la empresa propicia al ofrecer las herramientas, materiales, psicosociales y económicas; favorece en el desarrollo de las actividades plasmadas en el centro laboral, fortaleciendo y manteniendo la autorrealización del colaborador.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

1. En relación con el objetivo general, analizar la correspondencia presente entre el CO y el DL de los colaboradores de una institución hospitalaria en Lima, se observó una correspondencia significativa con un $Rho = 0,843$, $p = 0,001$; se concluye que presenta una correspondencia muy alta entre el CO y el DL en los colaboradores de la institución hospitalaria.
2. Para los resultados obtenidos relacionado al objetivo específico 1, identificar la correspondencia que presenta la autorrealización y el DL de los colaboradores de una institución hospitalaria en Lima, se observó una correspondencia significativa con un $Rho = 0,760$, $p = 0,001$ y se concluye que presenta correspondencia alta entre la autorrealización y el DL en los colaboradores de la institución hospitalaria.
3. En los resultados adquiridos de acuerdo al objetivo específico 2, determinar la correspondencia presente entre el involucramiento laboral y el DL de los colaboradores de una institución hospitalaria de Lima, se observó una correspondencia significativa con un $Rho = 0,760$, un $p = 0,001$ y se concluye que presenta una correspondencia muy alta entre el involucramiento laboral y el DL en los colaboradores de la institución hospitalaria.
4. En los resultados adquiridos de acuerdo con el objetivo específico 3, analizar la correspondencia entre la supervisión y el DL de los colaboradores de una institución hospitalaria en Lima, se observó una correspondencia significativa con un $Rho = 0,940$, y un $p = 0,001$ y se concluye que presenta correspondencia muy alta entre la supervisión y el DL en los colaboradores de la institución hospitalaria.
5. En los resultados adquiridos de acuerdo al objetivo específico 4, identificar la correspondencia presente entre la comunicación y el DL de los colaboradores

de una institución hospitalaria en Lima, se observó una correspondencia significativa con un $Rho = 0,897$, y un $p = 0,001$ y se concluye que presenta una correspondencia muy alta entre la comunicación y el DL en los colaboradores de la institución hospitalaria.

6. Según los resultados adquiridos de acuerdo al objetivo específico 5, conocer la correspondencia presente entre las condiciones laborales y el DL de los colaboradores de una institución hospitalaria en Lima, se observó una correspondencia significativa con un $Rho = 0,828$, y un $p = 0,001$ y se concluye que presenta una correspondencia muy alta entre las condiciones laborales y el DL en los colaboradores de la institución hospitalaria.

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

1. Que, en los Términos de Referencia de Contratación del personal de Seguridad y Vigilancia, se establezcan capacitaciones periódicas por parte de la Empresa contratada para prestar servicio de seguridad y vigilancia, a fin de reforzar la Autorrealización y el estímulo necesario para desarrollo jerárquico en la línea de carrera que competa.
2. Incentivar el involucramiento del personal de seguridad y vigilancia en la adopción de decisiones y mejora continua en base a sus sugerencias y aportación de ideas ante acciones de prevención, participando activamente con el personal inmediato superior en reuniones de coordinación.
3. La supervisión debe estar basada en que el personal de seguridad y vigilancia se mantenga bien informados, inspirando el profesionalismo y el espíritu de equipo, así como la comprensión que la orden emanada es para una mejora en el servicio.
4. La comunicación al personal de seguridad y vigilancia, en aspectos laborales, debe de ser ejercida solamente por parte del inmediato superior de manera asertiva y dependiendo del desempeño, teniendo en consideración el grado cognitivo.
5. Evaluación de puestos de trabajo del personal de seguridad y vigilancia, determinándose las condiciones laborales e implementos en uso. El horario laboral no mayor a ocho (08) horas, en tres turnos laborales.

REFERENCIAS

- Aldana, B. (2019). Liderazgo y clima laboral en la empresa "Cleaning Corp". Quito: UCE. [Tesis pregrado, Universidad Central de Ecuador] Repositorio de la Universidad Central de Ecuador. <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/35630fc8-73d9-47b1-a028-00cf33794b06>
- Álvarez, G. (1992). *El constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes* (s.e.). Trillas
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. *Universidad de Lima*, 1–5. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4>
- Aragón, N. & Rodríguez, M. (2019). Relación entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en empresa del rubro hotelero - Arequipa 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10717>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ª. Ed). EPISTEME.
- Barrera, E. (2021). Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una compañía de alimentos de Cartagena de Indias [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica de Bolívar] Repositorio de la Universidad Tecnológica de Bolívar. <http://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/10021>
- Bedolla-Solano, S., & Bedolla-Solano, I. (2023). Clima organizacional del Instituto Tecnológico de Acapulco. *Foro de estudios sobre Guerrero*, 7(1), 941–947. <https://revistafesgro.cocytiieg.gob.mx/index.php/revista/article/view/504/366>

- Benites, Á., Castillo, E., & Rosales, M. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Medisur*, 19(2), 236-244. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=104832>
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
- Berkowitz, R., Moore, H., Astor, R., & Benbenishty, R. (2017). A research synthesis of the associations between socioeconomic background, inequality, school climate, and academic achievement. *Review of Educational Research*, 87(2), 425–469. <https://doi.org/10.3102/0034654316669821>
- Campbell, J., Mc Henry, J. & Wise, L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-33. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x>
- Capitán, Á., & García, P. (2022). *Cómo lograr un buen clima laboral: Diagnóstico, medición y gestión para organizaciones*. Esic Editorial.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*: Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos* (9ª ed.). Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos – El capital humano de las organizaciones* (9ª. ed.). McGraw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>
- Chiavenato, I (2018). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw Hill.

- Cuello, R., Fructus, R., & Panduro, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, 7(1), 54-60.
- Díaz, M. (2013). Del disciplinamiento de los cuerpos al gerenciamiento de la vida. Mutaciones biopolíticas en el presente en torno a la construcción de la anormalidad. *Dialnet*, 2, 1-16
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6482090>
- Domínguez, L., Ramírez, A. & García, A. (2013). El clima laboral como elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419>
- Férez, D., & Vargas, C. (2018). *Análisis del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa en una empresa de tecnología en la ciudad de Guayaquil* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11535>
- Fernández, M., & Maldonado, U. (2020). *El clima organizacional y su relación en el desempeño laboral en una empresa de productos químicos en el departamento de La Libertad, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24912>
- Furnham, A. (2000). *Psicología Organizacional: El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones*. UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA.
- Gaspar, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. (1ªEd). UOC.
https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Gobierno del Perú. (2021. mayo). *Plan de acción regional se seguridad ciudadana.*

<https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/el-186-de-la-poblacion-de-15-y-mas-anos-de-edad-fue-victima-de-algun-hecho-delictivo-en-el-semestrenoviembre-2020abril202112959/#:~:text=En%20el%20semestre%20noviembre%202020%2Dabril%202021%2C%20el%2018%2C,resultados%20de%20la%20Encuesta%20Nacional>

Goncalves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. *Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)*, 38.

Guillén del Campo, M. (2013). Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 242-252. <https://www.redalyc.org/pdf/214/21430556006.pdf>

Hacker, W. (1994). Action theory and occupational psychology. *The German Journal of Psychology*, 18(2), 91-120. <https://psycnet.apa.org/record/1995-07706-001>

Hodgeths, R. & Altman, S. (1987). *Comportamiento Organizacional*. Nueva Editorial Interamericana.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.

Hernández & Mendoza (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Interamericana.

Iglesias, A. & Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional". *Revista Digital Medisur*, 13, 3. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v13n3/ms02313.pdf>

Isea, A., & Josia, J. (2013). *Programa de Capacitación para optimizar el Desempeño Laboral: Propuesta formativa para el desarrollo del Talento Humano en las Organizaciones*. Editorial Académica Española.

Jurgén, H. (1998). *Teoría de la acción comunicativa II*. Taurus.

- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales*. McGraw-Hill.
- Likert, R. (1981). El clima organizacional de Likert. *Manual de Recursos Humanos*, 10, 195.
- Gan, F. & Berbel, G. (2000). *Manual de Recursos Humanos 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Editorial UOC.
- Lipa, J. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en la mype Voltrailer, Huachipa* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47633>
- Lisbona, A., Palací, F., & Gómez, A. (2008). Escala de clima para la iniciativa y para la seguridad psicológica. & Go: adaptación al castellano y su relación con el desempeño organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* – 2008, 24, 2. 153-167.
<https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v24n2/v24n2a02.pdf>
- López - Rondán, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona - España.
- Maslow, A. (1943). *Theory of Human Motivation*.
- Mendoza, I. M. C., Labajos, F. A. N., Bejarano, M. A. G., & Siu, D. R. S. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(5), 693-707.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890540>
- Meza Riquelme, M. J. S., Condori Pereyra, A. R., & Encalada Carbajal, D. A. (2020). Análisis de políticas públicas en el Perú ante la crisis derivada de la Covid-

<https://doi.org/10.22395/seec.v23n55a5>

MINSA, DGSP. (2012). *Metodología para el estudio del clima organizacional*, Hilmart

SA. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>

Miranda, V. M., & Rodríguez, P. A. (2020). *Influencia del clima organizacional sobre*

la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E. I. R.

L., Trujillo - 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

Repositorio institucional Universidad Privada del Norte.

<https://hdl.handle.net/11537/27812>

Observatorio de Criminalidad del Ministerio Público (2020). *Feminicidio y feminicidio*

en grado de tentativa del 16 de marzo al 31 de mayo del 2020 Lima.

<https://bit.ly/3j0GLmR>

Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021). *La calidad del empleo interesa a*

todos los trabajadores. [https://www.ilo.org/global/about-](https://www.ilo.org/global/about-theilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm)

[theilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-theilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm)

Palacios, D. (2019). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del*

personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de

Manabí-Ecuador [Tesis de pregrado, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí].

Repositorio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6819764>

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC*. Manual. Lima, Perú: Cartolan

E.I.R.L.

Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores*

administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima

2017 [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio de

la Universidad San Ignacio de Loyola.

<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/916a49c1-fd7b-4143-afd4-92b465b571d5>

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493–505. https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-95182010000300010&script=sci_arttext

Pernía, K. & Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático* (1° Ed). EAE

Romero, S., Pinto, G., Medina, J., & Tito, L. (2022). Gestión de seguridad laboral en organizaciones públicas del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(99), 1126-1139. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890722>

Salcedo-Benites, R. I., Calderón-Vargas, A. E., Guerra-Cava, J. A., & Chávez-Santos, R. (2021). El clima organizacional y desempeño laboral en la gestión de instituciones públicas en Perú: Array. *Maestro y Sociedad*, 130-141. <https://maestrosociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5452>

Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Rev. Cubana Salud Pública*, 39, (2), <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2017.v43n1/57-67/>

- Simbron-Espejo, S. F., & Sanabria-Boudri, F. M. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *Cienciamatria*, 6(1), 59-83. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.295>
- Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (2003). *Administración* (6ª ed.). Pearson. Educación.
- Tello, L., & Rosales, G. (2021). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del GAD provincial de Cotopaxi* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32381>
- Urbano Broncano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Aporte Santiaguino*, 11 (1), 167-180. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v6n2/a01v6n2.pdf>
- Walsh M. & Milner E. (2002). *The potencial of employee involvement in an established irish branch of multinational.* New York. <https://www.proquest.com/openview/26027769d4064d7d948f75442a3621c0/1?pq-origsite=gscholar&cbl=10069>
- Zepeda, J. (2010). *Estrategias de involucramiento laboral en pymes de servicio y manufactura.* Instituto Politécnico Nacional.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución hospitalaria en Lima, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>General ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución hospitalaria en Lima, 2022?</p> <p>Específicos ¿De qué manera se relaciona la autorrealización y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución hospitalaria en Lima, 2021?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución hospitalaria en Lima, 2021?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución hospitalaria en Lima, 2021?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución hospitalaria en Lima, 2021?</p> <p>¿De qué manera se relaciona las condiciones y el desempeño laborales en los trabajadores de una institución hospitalaria en Lima, 2021?</p>	<p>General Analizar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una institución hospitalaria en Lima, 2022.</p> <p>Específicos Identificar la relación que existe entre la autorrealización y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución hospitalaria en Lima, 2021</p> <p>Determinar la relación que existe entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución hospitalaria en Lima, 2021.</p> <p>Analizar la relación que existe entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución hospitalaria en Lima, 2021.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución hospitalaria en Lima, 2021.</p> <p>Conocer la relación que existe entre las condiciones y el desempeño laborales en los trabajadores de una institución hospitalaria en Lima, 2021.</p>	<p>General Existe relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de una institución hospitalaria en Lima, 2021.</p> <p>Específicos Existe relación entre la autorrealización personal con el desempeño laboral en los trabajadores de una institución hospitalaria en Lima, 2021</p> <p>Existe relación entre el involucramiento laboral con el desempeño laboral en los trabajadores de una institución hospitalaria en Lima, 2021.</p> <p>Existe relación entre la supervisión con el desempeño laboral en los trabajadores de una institución hospitalaria en Lima, 2021.</p> <p>Existe relación entre la comunicación con el desempeño laboral en los trabajadores de una institución hospitalaria en Lima, 2021.</p> <p>Existe relación entre las condiciones laborales con el desempeño laboral en los trabajadores de una institución hospitalaria en Lima, 2021.</p>	<p>Variable 1 Clima Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Autorrealización ● Involucramiento laboral ● Supervisión ● Comunicación ● Condiciones Laborales <p>Variable 2 Desempeño Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Motivación ● Responsabilidad ● Liderazgo y trabajo en equipo ● Formación y desarrollo personal 	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Tipo de investigación: Correlacional</p> <p>Población y muestra Conformada 247 trabajadores y una muestra de 48 trabajadores de la organización de mantenimiento aeronáutica.</p>

Anexo 4: Cuestionario de la variable clima organizacional

ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

DATOS PERSONALES

Apellidos y nombres:

Edad:

Cargo:

Sexo: Masculino () Femenino () Empresa:

Fecha:

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a los que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo la alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

N°	ITEMS	Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la institución.					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Anexo 5: Cuestionario de la variable desempeño laboral

CUESTIONARIO PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

DATOS PERSONALES

Apellidos y nombres:

Edad:

Cargo:

Sexo: Masculino () Femenino () Empresa:

Fecha:

A continuación se le presenta un cuestionario para que se evalúe cuidadosamente el desempeño de la persona que ocupa el puesto en cuestión. Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta: siempre, frecuentemente, algunas veces, nunca y coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta.

N°	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Nunca (0)	A veces (1)	Frecuentemente (2)	Siempre (3)
1	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.				
2	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.				
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.				
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.				
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.				
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.				
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.				
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.				
9	Puede trabajar de forma independiente.				
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.				
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.				
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.				
13	La responsabilidad del puesto está claramente definido.				
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre los cambios que los afecten directamente.				
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.				
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.				
17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.				
18	Responde en forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.				
19	Demuestra respeto a sus jefes, compañeros de trabajo.				
20	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.				
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.				
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.				
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.				
24	Los jefes promueven las capacitaciones.				
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.				
26	La institución promueve el desarrollo personal.				
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.				
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.				