

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL I
HUARIACA - 2019**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

DESARROLLO HUMANO Y SALUD PSICOLÓGICA

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
PSICOLOGÍA, CON MENCIÓN EN INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA E INVESTIGACIÓN**

TESISTA:

PAULA ROSA CABRERA VELA

ASESOR:

DR. MIGUEL ALFREDO CARRASCO MUÑOZ

HUÁNUCO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi amado esposo Félix por su amor, apoyo incondicional y por recorrer conmigo este camino, a mis hijos Fernando y Valeria, son mi más grande tesoro y además la fuente más pura de inspiración y mayor motivación.

A mi madre Adilia y hermana Carmen, por estar siempre presentes en mi vida y a quienes amo mucho.

A la memoria de mi amado padre, Fernando Cabrera, quien con su amor incondicional y sabios consejos depositó en mí las herramientas que me permiten seguir adelante con esmero cumpliendo todos mis sueños.

AGRADECIMIENTO

A Dios en primer lugar, por haberme permitido llegar hasta aquí hoy, por darme fuerza y salud para llevar a cabo mis metas y objetivos. Quiero darle las gracias por su bondad y por su amor infinito.

A mi asesor Dr. Miguel Carrasco por su asesoría siempre oportuna.

Al Director del Hospital I Huariaca y al personal asistencial y administrativo, por su gentil colaboración para la realización de la investigación.

RESUMEN

Objetivo: Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Huariaca.

Métodos: En la investigación se utilizó el diseño descriptivo – correlacional, de corte transversal, con enfoque cuantitativo, conformado por 130 trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fueron dos cuestionarios para obtener la información con la que se realizó el análisis estadístico. En el análisis inferencial se utilizó la Prueba de Chi - cuadrado. **Resultados:** El 45.38 % (59 trabajadores) manifestaron Clima Organizacional medianamente favorable y el 61,54 % (80 trabajadores) presentaron desempeño laboral promedio. Por otro lado, el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral con $p\text{-valor}=0,00001 < \alpha=0,05$, y el desempeño laboral se relaciona significativamente con el clima organizacional en las dimensiones realización personal ($p\text{-valor}=0,00001 < \alpha=0,05$), involucramiento laboral ($p\text{-valor}=0,00001 < \alpha=0,05$), Supervisión ($p\text{-valor}=0,00001 < \alpha=0,05$), Comunicación ($p \leq 0,000$) y Condiciones Laborales ($p\text{-valor}=0,00001 < \alpha=0,05$). **Conclusiones:** El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Huariaca 2019.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, trabajadores.

ABSTRACT

Objective: To establish the relationship between the organizational climate and the work performance of the Hospital I Huariaca workers.

Methods: The research used a descriptive-correlational, cross-sectional design, with a quantitative approach, made up of 130 workers from Hospital I Huariaca, in the province of Pasco. The technique used was the survey and the instrument was two questionnaires to obtain the information with which the statistical analysis was performed. In the inferential analysis, the Chi-square test was used. **Results:** 45.38% (59 workers) showed a moderately favorable Organizational Climate and 61.54% (80 workers) showed average job performance. On the other hand, organizational climate is significantly related to job performance with $p\text{-value} = 0.00001 < \alpha = 0.05$, and job performance is significantly related to organizational climate in the dimensions of personal fulfillment ($p\text{-value} = 0.00001 < \alpha = 0.05$), labor involvement ($p\text{-value} = 0.00001 < \alpha = 0.05$), Supervision ($p\text{-value} = 0.00001 < \alpha = 0.05$), Communication ($p \leq 0.000$) and Working Conditions ($p\text{-value} = 0.00001 < \alpha = 0.05$). **Conclusions:** The organizational climate is significantly related to the work performance of the workers of Hospital I Huariaca 2019.

Keywords: organizational climate, job performance, workers.

ÍNDICE

CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 Fundamentación del problema	1
1.2 Justificación	4
1.3 Importancia o propósito	5
1.4 Limitaciones	6
1.5 Formulación del problema	6
1.5.1 Problema general	6
1.5.2 Problemas específicos	6
1.6 Formulación de los objetivos	7
1.6.1 Objetivo general	7
1.6.2 Objetivos específicos	7
1.7 Formulación de las hipótesis	8
1.7.1 Hipótesis general	8
1.7.2 Hipótesis específicas	8
1.8 Variables	9
1.8.1 Variable 01	9
1.8.2 Variable 02	9
1.8.3 Variable interviniente	9
1.9 Operacionalización de variables	10
1.10 Definición de términos operacionales	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	12
2.1 Antecedentes	12
2.1.1 A nivel internacional	12
2.1.2 A nivel nacional	15
2.1.3 A nivel local	17
2.2 Bases teóricas	19
2.2.1 Clima organizacional	19
2.2.1.1 Definición	19
2.2.1.2 Teoría del clima organizacional según Likert	21
2.2.1.3 Tipos de clima organizacional	22
2.2.1.4 Características del clima organizacional	23

2.2.1.5	Elementos del clima organizacional	24
2.2.1.6	Salud y clima organizacional en el Perú	24
2.2.1.7	Teorías del clima organizacional	25
2.2.1.8	El clima laboral según Sonia Palma “Escala CL-SPC”	26
2.2.1.9	Teoría de la motivación humana	27
2.2.2	Desempeño laboral	30
2.2.2.1	Definición	30
2.2.2.2	Características del Desempeño Laboral	30
2.2.2.3	Factores que influyen o intervienen en el Desempeño Laboral	31
2.2.2.4	Claves para fomentar el buen desempeño laboral	32
2.3	Bases conceptuales	34
2.3.1	Clima organizacional	34
2.3.2	Desempeño Laboral	35
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA		38
3.1	Ámbito	38
3.2	Población	38
3.3	Muestra	39
3.4	Nivel y tipo de estudio	40
3.4.1.	Nivel de estudio	40
3.4.2.	Tipo de estudio	41
3.5	Diseño de investigación	41
3.6	Técnicas e instrumentos	41
3.6.1	Técnica	41
3.6.2	Instrumentos	42
3.6.2.1	Cuestionario de percepción de clima organizacional de Sonia Palma (Palma, S., 2004)	42
3.6.2.2	Cuestionario de percepción del Desempeño Laboral	43
3.7	Procedimiento	45
3.8	Aspectos éticos	45
3.9	Tabulación	45
3.10	Análisis de datos	45

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	46
4.1 Análisis descriptivo	46
4.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis	61
4.3 Discusión de resultados	74
4.4 Aporte de la investigación	77
CONCLUSIONES	79
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
ANEXOS	88
ANEXO 01 Matriz de consistencia	89
ANEXO 02 Consentimiento informado	93
ANEXO 03 Instrumentos	95
ANEXO 04 Formato de validación de los instrumentos por jueces o juicio de expertos.	106
NOTA BIOGRÁFICA	111
ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO	
AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
Operacionalización de variables	10
Tabla 2	
Población de trabajadores, según áreas del Hospital I Huariaca	39
Tabla 3	
Distribución de frecuencia de la muestra según sexo	46
Tabla 4	
Distribución de frecuencia de la muestra según edad	47
Tabla 5	
Distribución de frecuencia de la muestra según profesión	48
Tabla 6	
Distribución de frecuencia de la muestra según ocupación	49
Tabla 7	
Distribución de frecuencia de la muestra según situación laboral	50
Tabla 8	
Distribución de frecuencia de la muestra según tiempo de trabajo	51
Tabla 9	
Distribución de frecuencia del tiempo de trabajo según situación laboral	52
Tabla 10	
Distribución de frecuencia según la autorrealización del clima organizacional	53
Tabla 11	
Distribución de frecuencia según el involucramiento laboral del clima organizacional	54
Tabla 12	
Distribución de frecuencia según supervisión del clima organizacional	55
Tabla 13	
Distribución de frecuencia según comunicación del clima organizacional	56
Tabla 14	
Distribución de frecuencia según condiciones laborales del clima organizacional	57
Tabla 15	
Distribución de frecuencia según percepción del clima organizacional	58
Tabla 16	
Distribución de frecuencia según desempeño laboral	59
Tabla 17	
Estadística descriptiva de la variable clima organizacional	60
Tabla 18	
Estadística descriptiva de la variable desempeño laboral	60
Tabla 19	
Prueba de bondad de ajuste de normalidad - clima organizacional	61
Tabla 20	
Prueba de bondad de ajuste de normalidad – desempeño laboral	62
Tabla 21	
Estadística inferencial de diferencia de medidas de desempeño laboral	64

Tabla 22	
Asociación de clima organizacional y desempeño laboral	65
Tabla 23	
Correlación estadística pruebas de Chi-cuadrado	66
Tabla 24	
Asociación de autorrealización y desempeño laboral	67
Tabla 25	
Correlación estadística pruebas de Chi-cuadrado	68
Tabla 26	
Asociación involucramiento laboral y desempeño laboral	69
Tabla 27	
Correlación estadística pruebas de Chi-cuadrado	69
Tabla 28	
Asociación supervisión y desempeño laboral	70
Tabla 29	
Correlación estadística pruebas de Chi-cuadrado	71
Tabla 30	
Asociación comunicación y desempeño laboral	72
Tabla 31	
Correlación estadística pruebas de Chi-cuadrado	72
Tabla 32	
Asociación condiciones laborales y desempeño laboral	73
Tabla 33	
Correlación estadística pruebas de Chi-cuadrado	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	
Frecuencia de la muestra según sexo	46
Figura 2	
Frecuencia de la muestra según edad	47
Figura 3	
Distribución de la muestra según ocupación	49
Figura 4	
Distribución de frecuencia de la muestra según condición laboral	50
Figura 5	
Distribución de frecuencia de la muestra según tiempo de trabajo	51
Figura 6	
Distribución de frecuencia de la muestra según autorrealización	53
Figura 7	
Distribución de frecuencia de la muestra según involucramiento laboral	54
Figura 8	
Distribución de frecuencia de la muestra según supervisión	55
Figura 9	
Distribución de frecuencia de la muestra según comunicación	56
Figura 10	
Distribución de frecuencia de la muestra según condiciones laborales	57
Figura 11	
Distribución de frecuencia según percepción del clima organizacional	58
Figura 12	
Distribución de frecuencia según desempeño laboral	59
Figura 13	
Prueba de bondad de ajuste de normalidad – clima organizacional	62
Figura 14	
Prueba de bondad de ajuste de normalidad – desempeño laboral	63
Figura 15	
Distribución de frecuencia según desempeño laboral	65
Figura 16	
Distribución de frecuencia según desempeño laboral	66

INTRODUCCIÓN

González (2010) afirma que el clima Organizacional es el conjunto de percepciones que los individuos y los grupos que trabajan en una organización tienen de su lugar de trabajo. Esto hace que la gente se sienta cómoda, a gusto, en un ambiente agradable y amistoso, de acuerdo con sus expectativas, o que, por el contrario, la pase mal durante su tiempo de trabajo, por cualquier motivo vinculado a la situación laboral.

También, Chiavenato (2007) comenta: “El clima organizacional constituye el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización” (p.321). De la misma forma el clima organizacional se relaciona con la moral y satisfacción de las necesidades de los participantes y puede ser saludable o enfermizo, puede ser caliente o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo los participantes se sienten en relación con la organización (Pineda &Valencia, 2011).

Para un gerente es esencial diagnosticar y comprender como ven sus empleados el clima de su organización y cuáles son los factores dentro del clima que influyen más a estos empleados. A partir de este conocimiento, el gerente, podrá entonces planear las intervenciones para modificar el comportamiento de sus empleados, mejorar la productividad y la calidad del trabajo, favorecer las relaciones interpersonales y desarrollar la eficiencia de la organización (Brunet,2005).

Por lo antes expuesto, es que la presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Huariaca, 2019 y desde esa premisa aportar información valiosa a los directivos para la toma de decisiones y una adecuada gestión del cambio, cuyo beneficio recae en toda la organización.

Por tanto, En salud pública la necesidad de alcanzar nuevos y mayores logros en la atención a la salud de las personas y de incrementar la satisfacción de la población y de los propios trabajadores de las instituciones de salud con el servicio que se brinda, obliga a contar con métodos transformadores que permitan identificar todo lo que influye, de forma positiva o negativa, sobre el rendimiento de las personas en el trabajo (Segredo,2013).

La investigación se estructura en cuatro capítulos, más conclusiones, recomendaciones y sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

En el primer capítulo se consideran los aspectos de la descripción del problema de investigación como son la fundamentación, justificación, importancia, limitaciones, formulaciones del problema, objetivos e hipótesis; además, las variables y definición de términos operacionales.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico, el cual contiene los antecedentes, las bases teóricas y conceptuales.

El tercer capítulo comprende la metodología, donde se incluye el ámbito, población, muestra, nivel y tipo de estudio, diseño, técnicas e instrumentos, validación y confiabilidad del instrumento, procedimiento y tabulación.

Finalmente, en el cuarto capítulo se presenta el análisis descriptivo e inferencial, discusión de resultados y aportes de la investigación.

CAPITULO I

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema

Gonçalves (1997) considera que el clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento.

Por otra parte, Chiavenato (2000) define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización.

Según el estudio *Preparing for take-off*, entre el 2013 y el 2018, la cifra de rotación de personal a nivel mundial aumentó en un 23%, y uno de los principales causantes es el clima laboral. Una de las soluciones de mayor impacto es la mejora continua del clima laboral en las empresas. El clima laboral es uno de los aspectos intangibles que más importa en las empresas, y también uno de los más descuidados. En el olvido de este aspecto se pueden desencadenar diversos problemas que, por su magnitud, repercuten en la productividad organizacional.

Por consiguiente, Domínguez, Ramírez y García (2013) reconocen que a nivel internacional uno de los problemas principales que se presenta en las organizaciones es la carencia de acciones que ayudan a conseguir mejoras e incrementos en la productividad mediante estudios del clima en las empresas. Esto bajo el supuesto de que el clima en las organizaciones influye en el desempeño de los trabajadores.

De la misma forma, en América Latina el clima organizacional es un tema que en los recientes años ha tomado mayor relevancia en las empresas que buscan ser más productivas y competitivas, a través de la construcción de un ambiente de trabajo amigable para los trabajadores.

En el Perú, referente a las empresas peruanas, el interés que ostentan es sorprendente, que incluso se extiende, aunque en menor medida, a las entidades del Estado, debido a que, en las instituciones públicas, no identifican y menos desarrollan las ventajas competitivas, por tanto, el servicio que brindan es deficiente. Un estudio elaborado por Ronald Career Services Group arrojó que un 74% de peruanos, si tuviera la posibilidad, cambiaría de trabajo a algo que los haga más felices.

En el caso específico del Hospital I Huariaca – EsSalud, es necesario mencionar que, los trabajadores tanto asistenciales como administrativos expresan continuamente descontento por diversos factores que condicionan su desempeño laboral, tales como: Existen malas relaciones interpersonales entre compañeros y jefe/ trabajador, no hay capacidad de liderazgo por parte de algunas autoridades, la comunicación no es fluida entre el personal, las políticas de recompensa son inapropiadas, específicamente a la falta de motivación a los trabajadores por parte de las autoridades superiores, desinterés institucional por la formación y capacitación del potencial humano, las oportunidades de crecimiento profesional son ineficientes y el personal no recibe las facilidades para el logro de la misma, el material de escritorio y sillas son inadecuadas para realizar trabajos de 6 u 8 horas diarias. Por ello están expuestos a una variedad de situaciones que pueden afectar directa e indirectamente tanto en su vida profesional, como familiar; lo que generaría en el trabajador sentimientos de incomodidad, desmotivación y pérdida de productividad, lo cual nos permite apreciar que el principal problema es el clima organizacional afectando a su vez al desempeño laboral como organización.

No afrontar el problema sería socavarlo mucho más, y se vería reflejado en: Ausencia de personal físico y desmotivado, disminución e ineficiente rendimiento laboral poniendo en riesgo la calidad de trabajos encomendados, pérdida de imagen institucional, aumento de quejas y reclamos en la Oficina de Defensoría del Asegurado generaría conflictos entre los trabajadores.

En las últimas décadas, las instituciones del sector público, privado, incluyendo a los servicios de salud, se han venido preocupando de sus colaboradores y de sus demandas laborales y profesionales, para lograr un buen clima organizacional y un desempeño laboral pleno. Para las instituciones, es importante que sus trabajadores se sientan satisfechos en relación al ambiente físico de trabajo, a la remuneración que perciben, motivación que siente por cargo que ocupan, entre otros aspectos. Hacer una investigación sobre clima organizacional y desempeño laboral como factores relacionados, no es nada nuevo, sin embargo, se mantiene vigente, porque esta variable depende en gran medida del éxito de una institución o empresa. Más allá de ser un elemento de vanguardia, el estudio del clima organizacional es algo necesario y fundamental para cualquier empresa o institución, ya que este es el indicador más preciso que demuestra los niveles que se tienen en la organización en cuanto a relaciones laborales se refiere. Con el clima laboral podemos predecir una serie de sucesos que se desencadenarán a partir de la valoración que tenga, si es positivo podemos esperar muchos beneficios tanto para los empleados como para la organización misma, en cambio si es negativa, se esperarán pérdidas, gastos, conflictos y demás situaciones adversas que pueden llevar a la organización a la quiebra. Una de las variables que interacciona de manera directa con el clima organizacional es el desempeño laboral, y si hacemos un estudio sobre la misma veremos que por este medio los gerentes pueden obtener información muy valiosa con respecto al efecto que producen las malas relaciones interpersonales, la falta de motivación, entre otros factores.

El presente estudio nos permitirá identificar nudos críticos que sirven de insumo para el planteamiento a futuro de un plan de acción en el manejo del potencial humano que permita mejorar los factores del clima organizacional en los trabajadores e incentive a una mejora laboral y a un efectivo desarrollo organizacional que incidan positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Huariaca, EsSalud.

1.2 Justificación

La finalidad de esta investigación es determinar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral, a efecto de hacer conocer los resultados obtenidos a los directivos de la institución sirviendo como base para definir una nueva política laboral, a fin de tomar las correctivas y pertinentes implementaciones que generen cambios sustanciales en la productividad y desempeño de los trabajadores del Hospital I Huariaca – EsSalud.

Es importante que las organizaciones conozcan los factores físicos y sociales que influyen en el rendimiento de las personas y de los grupos. El clima que viven los trabajadores dentro de la organización se constituye en un determinante intangible de los resultados que la organización obtiene. Por lo tanto, de la interpretación que los trabajadores hacen de su ambiente laboral, depende su comportamiento y en consecuencia buena parte su productividad.

El conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. Un buen clima favorece la mayor satisfacción de los individuos, la mejor ejecución de sus tareas, la comunicación abierta y fluida, los procesos de relación personal, grupal, intergrupal y organizacional, es decir, en definitiva, favorece la mejor calidad de vida laboral. (Santa Eulalia y Sampedro, 2012).

Robbins y Judge (2009) mencionan que la evaluación del desempeño laboral tiene varios propósitos; uno de ellos es ayudar a la toma de decisiones mediante la identificación de las necesidades y puntos críticos.

La investigación busca proporcionar información que será útil, tanto para los trabajadores como para los directivos, puesto que de demostrarse la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral se podrá

implementar estrategias y medidas de mejora para la organización. A su vez, esta investigación puede colaborar a que el sistema de salud del país mejore en relación a su desempeño laboral y ocurran cambios sustanciales de la percepción de atención en el sistema de salud.

En cuanto al aporte científico los resultados obtenidos servirán como antecedentes para futuras investigaciones relacionados con el tema en estudio. A través de ello, se conocerá resultados veraces, y el archivo quedará como documento base, conllevando a que otros investigadores continúen con la investigación, profundizando el tema y/o colaterales.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación proporcionará procedimientos de evaluación y técnicas adecuadas en el ámbito de la salud, bajo los criterios y lineamientos institucionales.

1.3 Importancia o propósito

El presente estudio de investigación generará un impacto en el sistema de salud, es decir un beneficio general para toda la comunidad que forma parte del Hospital I Huariaca, debido a que las mejoras que se implementen en la organización se verán reflejadas en los servicios de calidad que brinde la institución.

Por lo tanto, aplicar un estudio de clima laboral para conocer la situación actual de la empresa permite observar si sus colaboradores se sienten conformes con lo que la empresa representa y si se sienten parte de ella, además de que facilita la toma de decisiones para mejorar su rendimiento laboral; debido a que su entorno es un fuerte motivador en su comportamiento y de esta motivación dependerá su desempeño. Por otra parte, la insatisfacción de los empleados traerá un mal rendimiento y en consecuencia repercutirá en cómo ven los clientes a la empresa, puesto que los trabajadores, en el caso de servicios y comercialización, son los que tienen el contacto directo con los consumidores, lo que una baja motivación puede repercutir en mala atención. (Brancato, 2011, p.11).

A nivel científico permitirá mayor alcance a posteriores investigaciones en el ámbito de la salud, dando evidencia científica para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores administrativos y asistenciales a nivel de clima organizacional.

1.4 Limitaciones

Las limitaciones que se presentaron estuvieron relacionadas con la disposición de tiempo de la población para la recolección de información, a ello se sumó los diferentes horarios de ingreso y turnos principalmente del grupo ocupacional de Medicina y Enfermería. Por otro lado, hubo algunos trabajadores que no desearon participar de la investigación y otros que se encontraron de vacaciones o de días libres.

De este modo; según Arias (2006), lanza un ejemplo:

La falta de cooperación de los trabajadores para suministrar información o la suspensión de actividades de una institución en la que se realiza una investigación o finalmente la imposibilidad de controlar los efectos perturbadores provocados por variables extrañas en un experimento. (p.49)

Los resultados obtenidos de la investigación serán generalizables a la población porque se han aplicado al 75% de la población general.

1.5 Formulación del problema

1.5.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco - 2019?

1.5.2 Problemas específicos

Problema Específico 1:

¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco - 2019?

Problema Específico 2:

¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco - 2019?

Problema Específico3:

¿Cuál es la relación entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco - 2019?

Problema Específico 4:

¿Cuál es la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco - 2019?

Problema Específico 5:

¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco - 2019?

1.6 Formulación de los objetivos

1.6.1 Objetivo general

Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.

1.6.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.
- Establecer una relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.

- Establecer una relación entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.
- Establecer una relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.
- Establecer una relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.

1.7 Formulación de las hipótesis

1.7.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.

1.7.2 Hipótesis específicas

H₁: Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.

Ho: No Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.

H₂: Existe relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.

Ho: No existe relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.

H₃: Existe relación entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.

H₀: No Existe relación entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.

H₄: Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.

H₀: No Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.

H₅: Existe relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.

H₀: No Existe relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.

1.8 Variables

1.8.1 Variable 1

Clima Organizacional.

1.8.2 Variable 2

Desempeño Laboral.

1.8.3 Variables intervinientes

- Edad
- Sexo
- Grupo Ocupacional
- Profesión
- Condición Laboral

- Tiempo de servicios en la Institución

1.9 Operacionalización de variables

Tabla 1
Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	NIVELES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	INSTRUMENTOS
VARIABLE 1 Clima Organizacional	Realización personal	- Muy favorable	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.	Ordinal	Cuestionario Percepción del Clima Organizacional de Sonia Palma (2004).
	Involucramiento laboral	- Favorable	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.		
	Supervisión	Medianamente Favorable	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.		
	Comunicación	- Desfavorable	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.		
	Condiciones laborales	- Muy desfavorable	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.		
	Motivación		1, 2, 3, 4, 5, 6, y 7.		
	Responsabilidad		8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15.		
VARIABLE 2 Desempeño Laboral	Liderazgo y trabajo en equipo	-Bajo -Promedio -Alto	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 y 23.	Ordinal	Cuestionario Percepción del Desempeño Laboral. Andrea Pastor (2017).
	Formación y desarrollo personal		24, 25, 26, 27 y 28.		
	Edad		25 - 69 años		
	Sexo		Varón – Mujer		
VARIABLES INTERVINIENTES	Grupo ocupacional		Administrativo-Asistencial.	Nominal	Ficha Socio – demográfica
	Profesión				
	Condición laboral		Nombrado/contratado.		
	Tiempo de servicio en la institución		Tiempo		

1.10 Definición de términos operacionales

CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional será evaluado por un cuestionario dividido en cinco dimensiones, que son: realización personal, involucramiento

laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Constituida en 50 ítems.

DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral será evaluado por un cuestionario dividido en cuatro dimensiones, que son: motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo y formación y desarrollo personal. Constituida en 28 ítems.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 A nivel Internacional

En Nicaragua (Zans Castellón, 2017) realizaron el estudio del Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016, con el propósito de describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa.

El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. Se aplicó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, siguiendo la normativa establecida por la UNAN Managua para este tipo de trabajo. Los resultados obtenidos indican que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad.

En Turquía (Balkar Betül, 2015) realizó una investigación denominada “The Relationships between Organizational Climate, Innovative Behavior and Job Performance of Teachers”, el objetivo fue investigar las relaciones entre el clima organizacional,

rendimiento de trabajo y comportamiento innovador. La muestra del estudio consistió en 398 maestros de primaria y secundaria que trabajan en la provincia de Adana en Turquía. Se utilizó el método de la Escala de Likert, obteniéndose que el clima organizacional que se caracteriza por el apoyo, la equidad y la presión tuvo efecto sobre el rendimiento de trabajo y sobre el comportamiento innovador de los profesores mientras el rendimiento de trabajo solo tuvo efecto sobre el comportamiento innovador.

(Palomino Bossio & Peña Leguía, 2016) "El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda" (Tesis de grado) Universidad de Cartagena. Cartagena -Colombia. El objetivo principal de la investigación internacional fue el analizar cuál es la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda. Estos autores emplearon como tipo de estudio al descriptivo y correlacional. En cuanto a su población, estuvo conformada por un total de 97 trabajadores de la empresa, tomando como muestra a total de 49. Como fuente de información, emplearon tanto la fuente primaria como secundaria. En cuanto a los instrumentos que aplicaron en su investigación fueron a través de encuestas, además emplearon el modelo IMCOC, modelo colombiano, exclusivamente para medir el clima organizacional, tanto los puntos fuertes como débiles de la institución a investigar. Con respecto al desempeño organizacional, la técnica que emplearon fue la 360°, que abarca series de encuestas, donde se considera opiniones de diversos individuos directamente relacionados, a fin de efectuar la retroalimentación. Palomino y Peña concluyen que en esta empresa existe un clima organizacional nivel alto, pues aparte de que existe una buena motivación, existen fortalezas a lo referido a las aptitudes y habilidades, también lo relacionan con que los trabajadores que laboran en la empresa son jóvenes, solteros, de estratos tres, y

laboran más de las 48 horas, así mismo menciona que la toma de decisiones es un punto débil dentro de la empresa. Así mismo la variable de desempeño laboral se la consideró como bueno, interpretándolo que se encuentra en un nivel alto, mencionando los autores que los trabajadores se encuentran motivados en cuanto a la realización de sus labores. Finalmente mencionan que existe relación directa entre las variables mencionadas ya que las dimensiones de clima organizacional tienen una positiva e importante repercusión sobre la variable de desempeño laboral, a la vez las dimensiones del desempeño laboral influyen positivamente y en gran medida sobre el clima organizacional.

Según Velásquez (2015), ejecuto la tesis de Maestría: "*Clima Organizacional y satisfacción laboral de los empleados de Hitachi Chemical en Montemorelos Nuevo León México*", en la Universidad de Montemorelos, México. Con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores, La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa y transversal. La población utilizada para el presente estudio es de alrededor de 200 empleados la muestra quedó conformada por 143 empleados de Hitachi Chemical. Para la recolección de los datos se utilizaron dos instrumentos: el primero, para medir la calidad del clima organizacional percibido, conformado por 17 ítems y una confiabilidad de 0.948; el segundo, enfocado a medir el grado de satisfacción laboral percibido, conformado también por 15 ítems y una confiabilidad de 0.926. Conclusión, se logró determinar que el clima organizacional es un predictor fuerte de la satisfacción laboral percibida por los empleados de Hitachi Chemical, en Montemorelos, Nuevo León, México. Se puede afirmar que, cuanto mejor sea la calidad del clima organizacional que experimentan los empleados, mejor y mayor será el grado de la satisfacción laboral.

2.1.2 A nivel nacional

El presente estudio realizado por (Rojas Canchan, 2018) “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Dirección Territorial de Policía De Huancayo 2018”, el diseño de la investigación fue correlacional, no experimental. Se utilizó la técnica de encuesta, recolectando así, la información a través de cuestionarios que se aplicaron a los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo. Los promedios entre 1 y 10, obtenidos de la recolección de datos sobre el clima organizacional, trabajo en equipo, iluminación del área laboral, el interés del personal, la información recibida y los acuerdos que realizan en la institución, fue 7, valor que cualitativamente, son adecuados, mientras que, para cumplir las funciones y asignar responsabilidad, las posibilidades de ascenso, para presentar ideas, el espacio donde realizan sus actividades, la estructura organizacional y la temperatura en la institución es regular. En cuanto a la descripción del desempeño laboral en general, se pudo apreciar que, los trabajadores, casi siempre tienen un buen desempeño laboral. Se apreció una correlación de 0,459, entre el ambiente físico y el desempeño laboral. En la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral se observó la correlación de 0,381, con $p\text{-valor}=0,018 < \alpha=0,05$, lo que resulta ser significativa, al 95% de confianza, por lo tanto, el clima organizacional, está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Huancayo.

En el estudio realizado por (León, 2016) “Influencia del clima organizacional y el desempeño laboral de la Institución Fondo Mi vivienda S.A. Lima - 2015”, el objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores. Entre los resultados se encontró que los factores que más influyen en el desempeño laboral son las relaciones humanas, el reconocimiento al desempeño, las remuneraciones, el microambiente de trabajo y la comunicación. Se concluyó que los

trabajadores consideran que el factor más importante del clima organizacional es la motivación, la cual influye en sus actividades diarias, y que la remuneración, utilidades y los beneficios son factores que incrementan el desempeño y la productividad, los cambios del entorno afectan al desempeño laboral de los trabajadores y el clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral.

En la presente investigación realizada por (Villegas, 2017) "Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Red Asistencial EsSalud, Provincia Mariscal Nieto, Moquegua" cuyo propósito esencial es el mostrar la asociación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral. El tipo de investigación, según su finalidad es aplicada, según su profundidad es correlacional, según su alcance temporal es transversal, según características de la fuente es primario, con un método Mixto (deductivo - inductivo), el Nivel de Investigación es relacional no experimental, el diseño de la investigación es no Experimental. Con una población de 91 trabajadores administrativos, de los cuales se tomó una muestra de 59 trabajadores, empleando el muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta y se emplearon dos instrumentos para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral. Los resultados muestran que entre las variables clima organizacional y desempeño laboral existe una asociación directa ya que P (value) es igual a $0,001 < 0,05$, el mismo que representa el nivel de significancia. Es decir, a un mayor nivel de clima organizacional, mayor será el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Red Asistencial EsSalud, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2017.

Baquerizo (2015) En su Tesis de Maestría: "Evaluación de 360 grados del desempeño laboral en los trabajadores del área de operaciones de la Clínica Good Hope". Universidad Peruana Unión.

El objetivo de la investigación es determinar de qué manera se aplica la evaluación de 360 grados del desempeño laboral en los trabajadores del área de Operaciones de la Clínica Good Hope Miraflores, 2015. La evaluación de 360 grados es una herramienta básica para contar con diferentes perspectivas, tomar buenas decisiones y mejorar la gestión administrativa de una empresa. El tipo de investigación fue cuantitativo con alcance descriptivo. La muestra estuvo conformada por 244 personas compuesta por jefes, ejecutivos, colaboradores, y clientes. Se utilizó el muestreo probabilístico. Los resultados de la evaluación de 360 grados del desempeño laboral, muestra que es aplicable este modelo a la Clínica Good Hope, toda vez que el 71% de jefes perciben que la evaluación de 360 grados del desempeño laboral es alta, para el 36% de ejecutivos el desempeño laboral es alto, y para el 54% de los colaboradores el desempeño laboral es medio.

2.1.3 A nivel local

En Cerro de Pasco, (Falcón, 2018) realizó un estudio titulado “Clima Organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco”. La investigación se realizó a fin de identificar porque se produce un clima laboral débil reflejado en el bajo desempeño de los trabajadores del GOREPA; en mencionada institución se evidencia deficiencias en la gestión del recurso humano, en la que se percibe un ambiente poco saludable para poder laborar ya que el trabajador se encuentra estresado y solo ejecuta sus tareas monótonas, por ello la investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre el “clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco - 2018”. La metodología empleada, es de tipo correlacional de diseño no experimental de corte transversal y naturaleza cuantitativa. La población está constituida de 250 trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – 2018, con una muestra 60 servidores. La técnica que se empleo fue la encuesta, utilizamos como instrumento el cuestionario para la variable 1

(clima organizacional) y la variable 2 (desempeño laboral); con escala ordinal. Los resultados y análisis estadísticos del clima organizacional y del desempeño laboral, muestran una relación directa, positiva moderada, entre las dos variables, demostradas a través de la prueba de Spearman ($Rho=0.558$ p-valor = $0,000 < 0,05$), la relación de las dimensiones Autonomía para la toma de decisiones y desempeño laboral ($Rho=0.713$ p-valor = $0,000 < 0,05$) existe una correlación directa positiva alta; entre la motivación y desempeño laboral ($Rho=0.459$ p-valor = $0,000 < 0,05$) se obtuvo una relación positiva moderada; y entre la Comunicación y desempeño laboral ($Rho=0.404$ p-valor = $0,001 < 0,05$) igualmente se obtuvo una relación positiva moderada.

Huamán (2017) en su tesis de maestría titulada Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los instructores de SENATI del Centro de Formación Profesional Cerro de Pasco, se utilizó como método general al Método científico, y como específicos el inductivo – deductivo y analítico – sintético, el tipo de Investigación es básica, de nivel de Investigación Descriptiva – Explicativa, Correlacional, su Diseño de Investigación fue el No Experimental De corte transversal, sus variables el clima organizacional y desempeño laboral, medidas a través de cuestionario de encuesta, la muestra estuvo constituida por 44 instructores, para el procesamiento de datos se utilizó el Excel y SPSS.

Finalmente llegamos a la conclusión de que el clima organizacional influye directa y significativamente en el desempeño laboral de los Instructores de SENATI del Centro de Formación Profesional Cerro de Pasco, debido a que la $r^2= 0,882 > 0,5$, el clima organizacional influye relativamente en la productividad de los Instructores de SENATI del Centro de Formación Profesional Cerro de Pasco, debido a que la $r^2 = 1,0 > 0,5$, el clima organizacional influye relativamente en la eficiencia de los Instructores de SENATI del Centro de Formación Profesional Cerro de Pasco, debido a que la

$r^2 = 0,882 > 0,5$ y el clima organizacional influye significativamente en la eficacia de los Instructores de SENATI del Centro de Formación Profesional Cerro de Pasco, debido a que la $r^2 = 0,882 > 0,5$.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Clima Organizacional

2.2.1.1 Definición

Existen diferentes conceptos de Clima Organizacional como:

Chiavenato (2009) afirma lo siguiente:

El clima laboral hace referencia a la suma total de las características del ambiente percibidas o experimentadas por los trabajadores de la organización y que influyen enormemente en el comportamiento que este manifieste. El clima laboral se encuentra relacionado con la motivación de los trabajadores ya que posee una serie de factores del ambiente que influyen en la motivación del trabajador. De esta manera se puede entender que, si el trabajador posee una motivación elevada, el clima laboral también será elevado logrando así que el trabajador se sienta satisfecho y en consecuencia desempeñe de manera positiva su labor, en cambio si la motivación de los trabajadores es deficiente, el clima laboral también lo será provocando así consecuencias negativas para la organización. (p.59)

En otras palabras, Chiavenato (2011) afirma:

La influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Su impacto se manifiesta en la percepción de las personas que tienen sobre su ambiente laboral. El clima

organizacional no es sólo un concepto o un fenómeno cuyo conocimiento nos ayudará a entender mejor el funcionamiento de las organizaciones, sino un concepto de intervención que permite la mejora de los resultados organizacionales en el desempeño y productividad de los trabajadores. (p.74)

De acuerdo con Domínguez, Ramírez y García (2013) menciona que el clima organizacional se fundamenta en las percepciones individuales, frecuentemente se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos característicos de la vida en la organización, se refieren a las situaciones actuales dentro de una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral.

Por otro lado, Palma (2005), afirma que:

El Clima laboral es el conjunto de percepciones de la persona con respecto a los espacios de trabajo y en función a aspectos vinculados como la probabilidad de crecimiento y desarrollo personal, involucrándose con las tareas asignada, con una supervisión constante y la posibilidad de acceder a la información en base a su trabajo, en seguimiento de coordinación con sus demás compañeros y condiciones de trabajo que faciliten sus funciones asignadas. (p.126)

Así mismo, Anzola (2003) opina que el clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

El clima organizacional también es descrito como la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide

directamente en el desempeño de la organización (Goncalves, 1997). Otros autores manifiestan que el clima organizacional se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta (Brown y Moberg, 1990)

El autor Toro (2010) hace referencia a tres diferentes conceptos del clima organizacional; la primera lo define como una variable independiente responsable de efectos importantes sobre la motivación, la satisfacción y/o la productividad. La segunda se trata de una variable dependiente determinada por condiciones como la antigüedad en el trabajo, la edad, el género, las condiciones del trabajo y otras realidades equivalentes. La tercera se trata de una variable interviniente, mediadora entre las realidades sociales y orgánicas de la empresa y la conducta individual.

2.2.1.2 Teoría del Clima Organizacional según Likert

En la teoría de Likert (1967) menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los miembros perciben, por lo tanto, afirma que la reacción estará determinada por percepciones. Establece 3 tipos de variables que define las características propias de una organización y que influye en la percepción individual del clima:

- a. Variables Causales: Son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona, así como los resultados que obtiene. Éstas no incluyen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una modificación proveniente de la organización a los responsables.
- b. Variables Intermediarias: Estas variables reflejan el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las

motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, etc.

- c. Variables Finales: Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de los dos precedentes. Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización; son, por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y pérdidas.

2.2.1.3 Tipos de Clima Organizacional

Según Likert (1968) indica que el comportamiento administrativo aceptado por los trabajadores depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben; por ello puede afirmar que la reacción estará determinada por la percepción. También refiere que la conexión de las variables: causales, intermedias y finales tiene como consecuencia dos tipos de organización como el Clima de tipo autoritario y Clima de tipo participativo. Para Likert (1987) en su teoría de los sistemas, determinó dos grandes tipos de clima organizacional:

a. Clima Tipo Autoritario – Autoritarismo explotador.

Este clima laboral se refiere a la dirección, la cual no tiene ni inspira ni muestra confianza entre sus colaboradores y el superior. La mayor parte de las decisiones la toman las personas que están en el nivel más alto de organización. Los trabajadores desempeñan sus labores en una atmósfera de miedo, castigos y amenazas. Ocasionalmente se logra recompensar al colaborador y es aleatorio la comunicación entre la jefatura y sus colaboradores, solo existe una comunicación de instrucciones específicas.

b. Clima Tipo Autoritario - Autoritarismo paternalista.

Este tipo de Clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente con sus colaboradores. La mayor parte de las decisiones se toman justo en la cumbre del

problema, pero otras mucho antes. Las recompensas y algunos castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores, la jefatura juega mucho con las necesidades sociales de sus colaboradores. Sin embargo, dan la imagen de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

c. Clima Tipo Participativo – Consultivo.

La jefatura que se desarrolla dentro de un clima participativo tiene confianza en sus colaboradores. Las determinaciones se escogen en la cumbre del problema, pero también se acepta que los colaboradores puedan tomar decisiones. Genera un lugar muy dinámico en el que la conducción se genera en base a alcanzar objetivos y metas.

d. Clima Tipo Participativo – participación en grupo.

La jefatura tiene absolutamente confianza en sus colaboradores. Las decisiones se toman entre los miembros del grupo y todos los niveles de la organización. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, es decir que se busca que sea más cercana. Los colaboradores se encuentran más motivados por la participación, asignación de objetivos, por el rendimiento de estos. Así mismo se evidencia un vínculo de amistad entre los superiores y los colaboradores, es decir que todos los empleados y todos los colaboradores de dirección forman parte del grupo de la organización.

2.2.1.4 Características del Clima Organizacional

Según Martínez (2006), Schein (1982), establece algunas características del clima organizacional:

- a. Se basa en percepciones individuales.
- b. Se centra en las prácticas y procedimientos de la organización como elementos de análisis.

- c. Las percepciones del clima representan una respuesta al estímulo externo, que se basa en la naturaleza intrínsecamente psicológica del individuo.

2.2.1.5 Elementos del Clima Organizacional

Según Goncalves (2000), los elementos del clima organizacional son:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El clima, juntos con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forma un sistema interdependiente altamente dinámico.

2.2.1.6 Salud y clima organizacional en el Perú

Ugarte (2009) refiere que:

En el marco del proceso de descentralización y los lineamientos de políticas del sector salud, el Ministerio de Salud impulsa el desarrollo de acciones del sistema de gestión de la calidad, con la finalidad que los establecimientos de salud mejoren sus procesos, resultados, su clima organizacional y la satisfacción de los usuarios internos y externos. (p.3)

Plan para el estudio del clima organizacional

Según, Ugarte (2009):

En el marco del proceso de descentralización y las políticas de salud, las organizaciones de salud establecen y desarrollan acciones pertinentes de gestión de la calidad, a fin de mejorar sus procesos, sus resultados, su clima organizacional y la satisfacción de los usuarios internos y externos. El clima organizacional está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. (p.6)

2.2.1.7 Teorías del Clima Organizacional

A) Teoría de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (1980) declara que la teoría de clima organizacional lo componen efectos subjetivos, también los factores ambientales, creencias, motivación personal, etc. Quiere decir que es una variable que media entre los factores, las motivaciones y organizaciones e influye en el comportamiento organizacional.

Señalan nueve componentes asociados al clima en la organización:

- a. Estructura:** Hace referencia a la percepción que los colaboradores tienen de una organización, en base a las condiciones físicas y materiales, reglas, procesos y relaciones interpersonales en el trabajo.
- b. Responsabilidad:** Es el sentimiento de cumplir satisfactoriamente a tiempo las actividades asignadas con respecto a la autonomía de la organización, es decir sentirse el líder y jefe de su trabajo.

- c. **Recompensa:** El incentivo que reciben los colaboradores a cambio del trabajo que han realizado eficazmente y que es muy notorio para la organización junto a su desarrollo.
- d. **Desafío:** Es el sentir que manifiestan los colaboradores sobre de los retos y riesgos que impone su labor.
- e. **Relaciones:** Corresponde a la percepción que los integrantes de la organización tienen acerca de las relaciones que mantienen entre ellos, el trabajo y el ambiente.
- f. **Cooperación:** Es el sentir de todos los que conforman una organización manifestado por un espíritu de ayuda mutua por parte de los jefes y de todos sus colaboradores entre sí.
- g. **Estándares:** corresponden a las normas, reglas y procesos sobre las cuales se rige toda la organización y sobre las cuales los colaboradores tienen que cumplirlas y respetarlas.
- h. **Conflictos:** Corresponde a las opiniones diferentes que se presentan en las organizaciones de los diferentes niveles jerárquicos interactuantes sobre las cuales enfrentan la situación conflictiva encontrando una solución al problema.
- i. **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia de cada uno de los colaboradores de una organización que está representada por los objetivos personales y de la organización que se comparten.

2.2.1.8 El Clima Laboral según Sonia Palma “Escala CL-SPC”

En el estudio realizado por Palma (2004) diseña y elabora la Escala CL-SPC, se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final con un total de 50 ítems que exploran la variable de clima laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados. Según la autora son cinco los factores que se determinan en el clima organizacional:

1. Realización personal o autorrealización: Consiste en la apreciación del trabajador respecto a las posibilidades que ofrece el medio laboral para el desarrollo personal y profesional concerniente a la tarea que realiza y con perspectiva de futuro, donde existan oportunidades de progresar y desarrollarse.
2. Involucramiento laboral: Se refiere a la identificación que tiene el trabajador con los valores organizacionales y el compromiso con la organización.
3. Supervisión: Consiste en las apreciaciones del trabajador sobre la funcionalidad y significación de parte de los superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en cuanto a relación de apoyo y orientación a las tareas que forman parte de su desempeño diario.
4. Comunicación: Se refiere a la percepción que tiene el trabajador sobre el grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización, así como con la atención a usuarios y/o clientes.
5. Condiciones laborales: Consiste en el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, así como de una remuneración atractiva en comparación de otras organizaciones y de una tecnología que facilite el trabajo.

2.2.1.9 Teoría de la motivación humana

En el libro “Motivación y personalidad” se enfoca también en lo que respecta a la jerarquía de las necesidades, investigación base para entender el clima organizacional, pues al referirnos al ambiente interno existente entre los integrantes de una organización, esta se relaciona en

gran escala con el grado de motivación con el que cuentan los integrantes de la misma. (Maslow,1991, p.39)

Jerarquía de las necesidades de A. Maslow

Maslow (1991) indica “Que dentro del mismo individuo se encuentra los motivos de su comportamiento. Se representa la teoría a través del gráfico de una pirámide, ubicado cada escalón en función a la relevancia con respecto a la conducta del ser humano” (p.43).

Este modelo cuenta con 5 tipos de necesidades:

a. **Necesidades fisiológicas**, son las necesidades básicas o también llamadas biológicas, por ende, exigen satisfacción reiterada y cíclica, a fin de que el individuo obtenga la supervivencia resguardada. Entre las necesidades fisiológicas se encuentra las innatas, como la necesidad de alimentación, reposo y sueño, abrigo o deseo sexual. (Chiavenato, 2007, p.50)

b. **Necesidades de seguridad**, el autor considera que esta necesidad empuja a que los seres humanos ante cualquier peligro (real, imaginario, abstracto o físico) se protejan, así también se refiere a la búsqueda de un mundo ordenado. Este tipo de necesidad aparece cuando las necesidades primarias relativamente satisfechas se encuentran, un claro ejemplo es cuando existe incertidumbre de la continuidad laboral de una persona en el lugar donde trabaja. (Chiavenato, 2007, p.50)

c. **Necesidades sociales**, Maslow menciona que esta necesidad nace de la interacción del individuo con relación a otros, entre las necesidades que integran este escalón es la necesidad de asociación, participación, aceptación por parte de sus compañeros de labores, intercambio de afecto, amistad y amor. El autor indica que

cuando las necesidades antes mencionadas no se encuentran lo suficientemente satisfechas, muestran resistencia las personas que se les acerca, conduciendo por ende a la escasez de adaptación social al igual que a la soledad. Muchos autores consideran de suma importancia el de brindar y recibir afecto. (Chiavenato, 2007, p.51)

d. Necesidades de aprecio, Maslow hace referencia que esta necesidad está relacionada con la autoestima y la autovaloración, está comprendido por la confianza en uno mismo, la autoestima, la necesidad de ser aprobado, así como el ser reconocido ante la sociedad, el prestigio, estatus, el orgullo y la reputación personal. El autor indica también que cuando el individuo satisface esta necesidad conlleva a la confianza en sí mismo, de fuerza, valor, poder, prestigio del sentirse útil, así como capaz. No obstante, el no lograr alcanzar esta necesidad, provocaría en él poseer sentimientos de inferioridad, dependencia, debilidad y desamparo, provocando desánimo. (Chiavenato, 2007, p.51)

e. Necesidades de autorrealización, este último escalón, conlleva al individuo a intentar el empleo de su mismo potencial, así como a desenvolverse continuamente como humano a lo largo de la vida a fin de alcanza ser más de lo que ya es y a llegar a ser todo lo que puede alcanzar a ser. Esta necesidad se encuentra relacionada con la autonomía, control en sí mismo, independencia, plena realización y competencia. (Chiavenato, 2007, p.51)

2.2.2 Desempeño laboral

2.2.2.1 Definición

Chiavenato (2000) define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización.

Zeballos (2016) define el desempeño laboral como la categoría que reconoce el individuo en torno a su propio desempeño, identificada en función de la relación entre los logros reconocidos y los logros considerados como criterio, en dos áreas de evaluación: la idoneidad o adecuación del trabajador al cargo que ocupa, y el rendimiento demostrado en ese cargo o función.

De acuerdo a Montejo (2009) define el desempeño laboral como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa” (p.12).

2.2.2.2 Características del Desempeño Laboral.

Pérez (2015) describe las siguientes características:

Adaptabilidad, se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

Comunicación, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente.

Iniciativa, se refiere a la intensión de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos.

Conocimientos, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo.

Trabajo en Equipo, se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.

Estándares de Trabajo, se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo. (p.23)

2.2.2.3 Factores que influyen o intervienen en el Desempeño Laboral.

Workmeter (2016) describe los siguientes factores:

La motivación: la motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica.

Adecuación / ambiente de trabajo: es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente.

Establecimiento de objetivos: el establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo.

Reconocimiento del trabajo: el reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce.

La participación del empleado: si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa.

La formación y desarrollo profesional: los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. (p.59)

2.2.2.4 Claves para fomentar el buen desempeño laboral.

Axpe (2013) los presenta como:

Buen ambiente de trabajo: Sentirse cómodo en la oficina ofrece a los trabajadores mayores posibilidades para desempeñar correctamente sus tareas.

Establecer objetivos: Trabajar por objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, pues su consecución hará que se sientan satisfechos.

Formación: Fomentar los cursos de formación en la empresa, o fuera de ella, es beneficioso tanto para el empleador como para el empleado que se sentirá orgulloso de los logros conseguidos, mejorará su autoestima, su satisfacción laboral y hasta podría optar a una promoción.

Participación: Hacer partícipe al empleado en la toma de decisiones hará que haga suyo el producto final.

Reconocimiento: Entre todas las recomendaciones, la más importante para promover un buen desempeño laboral, es el reconocimiento del trabajo por parte del jefe.
(p.89)

TEORÍA DE DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN HACKER “DESEMPEÑO LABORAL Y PROCESO DE ACCIÓN”

El psicólogo Hacker (1994) desarrolla una teoría de desempeño laboral que goza de gran prestigio en la psicología del trabajo en Europa. Es de corte cognitiva y se fundamenta en el procesamiento de la información, pero solo aquella información

que está estrechamente relacionada con la conducta. Si bien, en esta teoría se pueden apreciar aspectos comunes con otras teorías cognitivas de la conducta, la diferencia radica en que se especializa en entornos laborales. Este autor plantea dos perspectivas, la primera es la acción que se deriva desde una meta hasta un plan, su ejecución y el feedback posterior; la segunda indica que la acción está determinada por cogniciones que se dan de manera consciente o automática. Señala también que esta acción está compuesta por 6 pasos: desarrollo de metas, orientación, generación de planes, decisión, ejecución-control y Feedback.

Según esta teoría se puede señalar que el proceso de acción de comunicación para un buen desempeño laboral consta de dos perspectivas las cuales llevarían a la acción desde la meta hasta la culminación del plan teniendo en cuenta su ejecución y la retroalimentación.

TEORÍA DE DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN CAMPBELL

El modelo teórico propuesto por Campbell (1993) propone que el desempeño laboral es la acción y no los resultados de la misma. El autor señala que el conocimiento declarativo, el conocimiento de los procedimientos, las destrezas y la motivación, son primordiales para determinar una conducta y establece ocho componentes para el desempeño, los cuales son: rendimiento de la tarea específica del puesto, rendimiento de tareas no específicas del puesto, rendimiento de la tarea de comunicación oral y escrita, demostración del esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal, facilitar el desempeño del equipo y de los pares, supervisión, liderazgo y administración.

TEORÍA DE DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN EARLEY Y SHALLEY “TEORÍA DE LA MOTIVACIÓN – COGNITIVA”

La teoría de la Motivación – Cognitiva desarrollada por Earley y Shalley (1991) define el desempeño laboral como una ampliación

del establecimiento de metas. Explica el procedimiento por el cual las metas organizacionales influyen en el desempeño laboral, y como éstas se transforman en acciones. Por otro lado, también proponen que existen dos partes que conforman el desempeño, la primera es de formulación, evaluación e internalización de las metas laborales y la segunda, es de desarrollo y ejecución de planes de acción.

De acuerdo a lo establecido por el autor nos indica el procedimiento por el cual todas las metas organizaciones influyen de alguna manera en el desempeño laboral y cómo éstas metas se transforman en acciones para poder lograr el cumplimiento de las mismas.

2.3 Bases conceptuales

2.3.1 Clima organizacional

Según Chiavenato (2011) el clima organizacional es “una cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta” (p.74).

Por su parte, Palma (2004) sostiene que el Clima Laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Así mismo Palma (2004) divide al clima laboral en **5 dimensiones:**

- **Autorrealización:** Se refiere a la apreciación que tiene el trabajador con respecto a las posibilidades del entorno organizacional favorezca el desarrollo profesional y personal.
- **Involucramiento Laboral:** Hace referencia a la identificación con los valores organizacionales y compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.

- **Supervisión:** Son las apreciaciones de funcionalidad y significación que tienen los colaboradores de los superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en cuanto al apoyo y orientación de las tareas diarias.
- **Comunicación:** Consiste en la percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relacionado al funcionamiento interno de la organización, así como con la atención a usuarios y clientes.
- **Condiciones Laborales:** Se refiere al reconocimiento que los trabajadores tienen de la organización en cuanto a proveer de materiales, económicos y/o psicosociales requeridos para el cumplimiento de las tareas asignadas.

2.3.2 Desempeño Laboral

De acuerdo a Chiavenato (2010) se define el desempeño laboral como “La manera como se comporta el trabajador en el logro de los objetivos fijados; éste forma parte de la estrategia individual para lograr los objetivos” (p.210).

Romero (2016) sobre la conceptualización del desempeño refiere:

El desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan es función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización; concretamente involucra mejora de aspectos tales como: metas, iniciativa, relaciones interpersonales y liderazgo, en el individuo. (p.11)

Elementos Claves del Desempeño Laboral:

a) La Motivación:

El autor Romero (2010) define la motivación como una atracción hacia un objetivo, que supone una acción por parte del sujeto que permita aceptar el esfuerzo requerido para conseguir ese objetivo; está compuesta por necesidades, tensiones, deseos,

incomodidades y expectativas, constituye un paso al aprendizaje y el motor del mismo.

El Ministerio de Salud (2009) define motivación como:

Condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización son las intenciones y de reacciones y actitudes naturales y propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes. (p.21)

b) La Responsabilidad:

De acuerdo a Vives (2011) define la responsabilidad social como:

Un paradigma a partir del cual se puede construir un nuevo significado que tienen o deben tener las organizaciones o empresas con su entorno externo e interno en el marco de una búsqueda de desarrollo sostenible; implica una ética cuyos valores y principios referidos al respeto de los colaboradores, al proceso técnico que impacta en el medio ambiente, a la escucha y la consulta con los que se vinculan, a la transparencia que pueda generar identificación y confianza con la comunidad y los otros, se haga evidente en la práctica y comportamiento. (p.45)

c). Liderazgo y Trabajo en Equipo:

El autor García (2007) define que “el liderazgo tiene un proceso de involucramiento, de influencia, teniendo la capacidad de intervenir en el grupo para el logro de las metas por lo que se debe tener en cuenta: las relaciones de trabajo, coherencia, orientación y comunicación”. (p.170).

A su vez, el liderazgo es definido por Luthais (2002) como la capacidad para administrar por medio de otros, prever

oportunidades y limitaciones, ayudar a la organización de forma fructífera y adecuada en el proceso de efectuar el cambio y dar cabida a condiciones tanto internas como externas y conciliarlas.

Robbins y Coulter (2007) indican que el Trabajo en Equipo se trata de un grupo donde sus miembros trabajan intensamente en un objetivo común y específico, donde dan uso a su sinergia positiva, responsabilidad mutua e individual, y destrezas complementarias.

d) Formación y Desarrollo Personal:

Según Axpe (2013) opina que la Formación consiste en fomentar los cursos de formación en la empresa, o fuera de ella, es beneficioso tanto para el empleador como para el empleado que se sentirá orgulloso de los logros conseguidos, mejorará su autoestima, su satisfacción laboral y hasta podría optar a una promoción.

Por consiguiente, Luthais (2002) afirma que “desarrollar los recursos humanos en una organización significa mejora del desempeño del empleado mediante el aumento o mejoramiento de las aptitudes, conocimientos y actitudes”. (p.71).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 **Ámbito**

El Hospital I Huariaca es un órgano desconcentrado de la Red Asistencial Pasco que realiza sus actividades en base a los lineamientos de Política Institucional de EsSalud; donde brinda atención de salud, siendo responsable de lograr el desarrollo de la persona a través de la prevención, protección, recuperación y rehabilitación de su salud y el desarrollo de un entorno saludable, con pleno respeto de los derechos fundamentales de la persona, desde su concepción hasta su muerte natural. El hospital de Huariaca se encuentra ubicado en Carretera Central Km. 444 Huariaca.

El distrito de Huariaca es uno de los trece distritos de la Provincia de Pasco, Departamento de Pasco, se encuentra ubicado a orillas del Río Huallaga en la Región Quechua al Noroeste de la ciudad de Cerro de Pasco, entre los 76°1'15'' de longitud Oeste y 10°26'21'' de latitud Sur, a 56 Km de distancia de Cerro de Pasco y a 342 Km. de la Capital Lima, a 2878 metros sobre el nivel del mar.

El distrito tiene una superficie total de 90 Km² (los cuales se encuentran distribuidos en sus 05 comunidades, 01 Unidad agropecuaria, 04 anexos o caseríos, 09 barrios y 01 Centro poblado menor. El distrito tiene una densidad poblacional de 91.5 habitantes por Km².

3.2 **Población**

Población conformada por 174 trabajadores entre hombres y mujeres asistenciales y administrativos del Hospital I Huariaca – EsSalud – 2019.

Hernández et, al. (2014), la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas características.

Tabla 2
Población de trabajadores, según áreas del Hospital I Huariaca.

Áreas	N	%
FUNCIONARIOS	5	2,9
MÉDICOS	15	8,6
CIRUJANO DENTISTA	2	1,1
QUIMICO FARMACEUTICO	2	1,1
ENFERMERAS	41	23,6
OBSTETRIZ	2	1,1
NUTRISIONISTA	1	0,6
SERVICIO SOCIAL	3	1,7
PSICÓLOGOS	3	1,7
OTROS PROFESIONALES	07	4,0
PROFESIONAL TEC. ADMINISTRATIVO	1	0,6
PROFESIONAL TEC. ASISTENCIAL DE ENFERMERIA	20	11,5
TECNICO DE ENFERMRIA	29	16,7
MEDICINA FISICA FISIOTERAPIA	1	0,6
RAYOS X	1	0,6
FARMACIA	1	0,6
ALIMENTACION	6	3,4
CHOFER ASISTENCIAL	4	2,3
TECNICO ADMINISTRATIVO	20	11,5
AUXILIAR ASISTENCIAL DE ENFERMERIA	2	1,1
CRIPC	1	0,6
ALIMENTACION	7	4,0
Total	174	100%

Fuente: Recursos Humanos EsSalud, 2019.

3.3 Muestra

Se utilizó el muestreo no probabilístico de tipo censal. De tal forma, que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra, de allí que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra (Ramírez, 2004).

Se recolectó la información de la totalidad de trabajadores de las diferentes áreas, de ambos sexos del Hospital I Huariaca – EsSalud que cumplieron con los criterios de inclusión, por lo que para la presente investigación quedó conformada por 130 trabajadores.

Criterios de Inclusión:

- Trabajadores que laboran en diferentes áreas tanto asistenciales y administrativos del Hospital I Huariaca - EsSalud.
- Trabajadores nombrados, contratados a plazo indeterminado y contratados a plazo fijo.
- Trabajadores que voluntariamente acepten ser parte de la investigación con previo consentimiento.

Criterios de Exclusión:

- Trabajadores que se encuentren de vacaciones, días libres o de permiso.
- Trabajadores de limpieza y de seguridad.
- Trabajadores que no deseen participar de la investigación.

3.4 Nivel y tipo de estudio**3.4.1 Nivel de estudio**

El nivel de investigación es Descriptivo-Correlacional, porque busca averiguar la incidencia en que se manifiestan las variables de estudio y medir el grado de relación que existe entre ambas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Es correlacional porque tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio de relaciones entre tres, cuatro o más variables. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas presuntamente relacionadas y, después, cuantifican y analizan la vinculación. (Hernández et al.,2010).

3.4.2 Tipo de estudio

El tipo de investigación es cuantitativo porque, “Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis” (Hernández et al., 2010, p. 80).

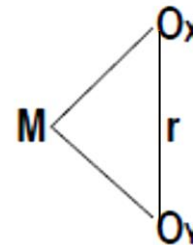
3.5 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental.

Según Hernández (2014) refiere que este tipo de estudio se caracteriza por la “no manipulación deliberada de las variables por parte del investigador” (p. 152). A su vez, de acuerdo con un diseño general, se trata de un diseño transversal, puesto que este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo. De acuerdo con un diseño específico es descriptivo correlacional. Por ello, el diseño aplicado ha sido el descriptivo -correlacional, de corte transversal, el cual se muestra en el siguiente diagrama:

Donde:

- M: Muestra
- O: Observación
- x: Clima organizacional
- y: Desempeño laboral
- r: Relación de variable



3.6 Técnicas e instrumentos

3.6.1 Técnica:

La técnica que se utilizó en la presente investigación para la recolección de datos fue la encuesta, la cual nos permite recopilar datos, como conocimientos, ideas y opiniones de grupos; aspectos que analizan con el propósito de determinar rasgos de las personas, proponer o establecer relaciones entre las características de los sujetos, lugares y situaciones o hechos. (García, 2002, p.3)

3.6.2 Instrumentos:

3.6.2.1 Cuestionario de percepción de clima organizacional de Sonia Palma (Palma, S., 2004).

Ficha Técnica

Nombre de la escala: Clima laboral CL-SPC

Autora: Sonia Palma Carrillo.

Año: 2004

Administración: Individual o Colectiva.

Duración: 15 a 30 minutos aproximadamente.

Aplicación: Trabajadores con dependencia laboral.

Procedencia: Lima - Perú

Significación: Medir el nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales.

Descripción:

La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert de 1 (Ninguna) a 5 (Siempre), comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que faciliten su tarea.

a. Validación del instrumento:

La validación se realizó a través del juicio de expertos, conocedores del tema, conformado por 5 docentes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán con grado de magíster. Obtuvo un V de Aiken 0.90 a nivel general. Se concluye que el procedimiento del análisis de concordancia utilizando el estadístico V de Aiken; confirman la validez de contenido de manera significativa.

b. Confiabilidad del instrumento:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,973	50

Se ha analizado la confiabilidad con 50 ítems y 130 sujetos, de los cuales se ha obtenido lo siguiente:

La confiabilidad es 0.973; según Sierra Bravo, 2001 es considerado como **Muy Fuerte**, y según Ruiz Bolívar y Pallella & Martins es **Muy Alta**; por lo tanto, el instrumento es aceptable para aplicabilidad a la muestra objetivo.

3.6.2.2 Cuestionario de percepción del Desempeño Laboral:

Ficha Técnica

Nombre de la escala: Cuestionario de Desempeño Laboral.

Autora: Utilizado y validado por Andrea Paola, Pastor Guillén.

Año: 2017

Administración: Individual o Colectiva.

Duración: 10 a 15 minutos aproximadamente.

Aplicación: Trabajadores con dependencia laboral.

Procedencia: Lima - Perú

Significación: Medir el nivel de percepción del desempeño laboral con relación a la Motivación, Responsabilidad, Liderazgo y trabajo en equipo y Formación y desarrollo personal.

Descripción:

Esta escala está compuesta por 28 ítems, lo cual mide el desempeño laboral. La información que ofrece el cuestionario queda contenida en 4 dimensiones: Motivación, Responsabilidad, Liderazgo y trabajo en equipo y Formación y desarrollo personal. Además, sus respuestas consideran 4 alternativas de tipo Likert de 0 (Nunca) a 3 (Siempre).

a. Validación del instrumento:

La validación se realizó a través del juicio de expertos, conocedores del tema, conformado por 5 docentes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán con grado de magíster. Obtuvo un V de Aiken 0.90 a nivel general. Se concluye que el procedimiento del análisis de concordancia utilizando el estadístico V de Aiken; confirman la validez de contenido de manera significativa.

b. Confiabilidad del instrumento:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
------------------	----------------

0,929	28
-------	----

Se ha analizado la confiabilidad con 28 ítems y 130 sujetos, de los cuales se ha obtenido lo siguiente:

La confiabilidad es 0.929; según Sierra Bravo, 2001 es considerado como **Muy Fuerte**, y según Ruiz Bolívar y Pallella & Martins es **Muy Alta**; por lo tanto, el instrumento es aceptable para aplicabilidad a la muestra objetivo.

3.7 Procedimiento

- Se solicitó la autorización de la Dirección del Hospital para el desarrollo del trabajo de investigación.
- Se obtuvo consentimiento informado de los trabajadores que decidieron participar de manera voluntaria del estudio.
- Se aplicó los instrumentos durante su horario de trabajo.
- Para el ordenamiento y análisis respectivo, se empleó técnicas estadísticas; como la interpretación de las respuestas obtenidas en el cuestionario de percepción del Clima Organizacional y el cuestionario de percepción del Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.

3.8 Aspectos éticos

La información recabada en esta investigación contó con la firma de consentimiento informado de los trabajadores y autorización institucional. Se garantizó la voluntariedad y confidencialidad de la participación, previa información sobre los alcances y fines del estudio.

3.9 Tabulación

Una vez recabada la información a través de los instrumentos, se procedió a la codificación, vaciado y elaboración de datos en el programa informático SPSS, versión 22 y el Minitab V.17.

3.10 Análisis de datos

Los datos ordenados y tabulados fueron analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Para contrastar las hipótesis de investigación se utilizó la prueba de Chi cuadrado debido a que se obtuvo en la variable Clima Organizacional una distribución de la población Normal y en el Desempeño Laboral una distribución no normal, se procedió a utilizar un estadístico No paramétrico o asociación, con el objetivo de establecer la asociación o correlación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis descriptivo

Presentación de Resultados: Características Generales

Tabla 3

Distribución de frecuencia de la muestra según Sexo.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	67	51,5%
Masculino	63	48,5%
Total	130	100,0%

Fuente: Trabajadores del Hospital I Huariaca, 2019.

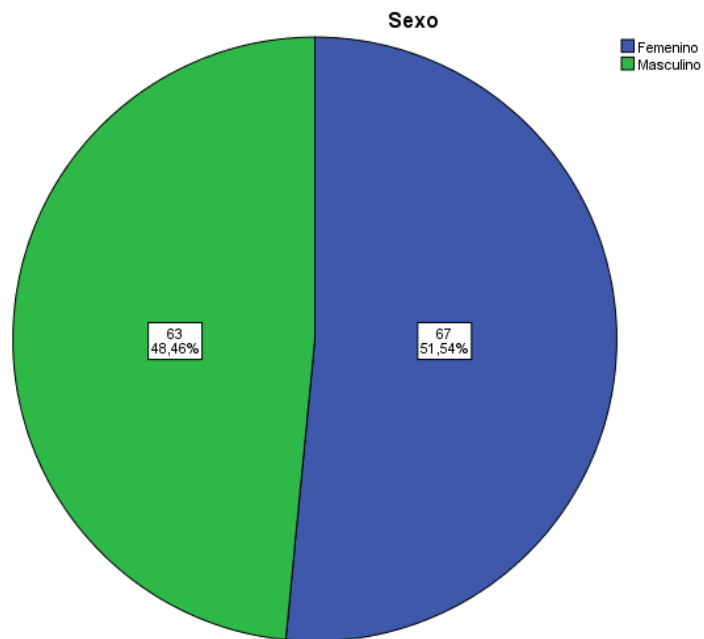


Figura 1. Frecuencia de la muestra según Sexo.

En la tabla 3 y figura 1 se evidencia en la distribución según sexo, que hay un 48,46% (63) de personas de sexo masculino; y un 51,54% (67) de personas de sexo femenino.

Tabla 4
Distribución de frecuencia de la muestra según Edad.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
25-30 años	6	4,6%
31-35 años	11	8,5%
36-40 años	15	11,5%
41-45 años	9	6,9%
46-50 años	14	10,8%
51-60 años	34	26,2%
61-69 años	41	31,5%
Total	130	100,0%

Fuente: Trabajadores del Hospital I Huariaca, 2019.

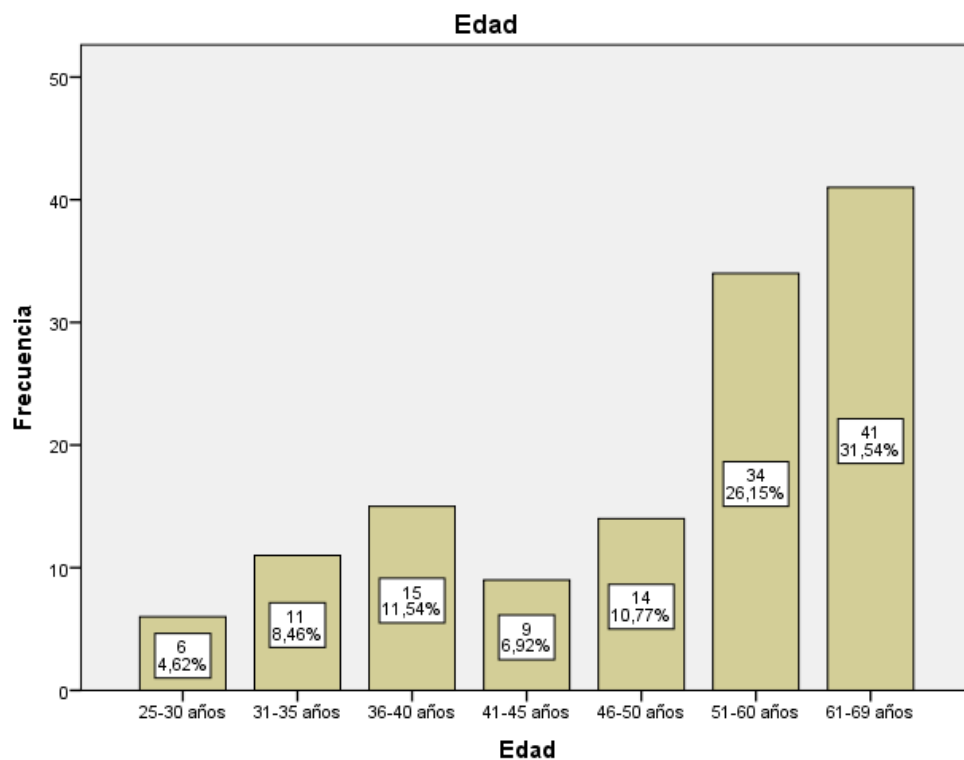


Figura 2. Frecuencia de la muestra según Edad.

En la tabla 4 y figura 2 se evidencia en la distribución según edad, que la mayoría de las personas son de 61 a 69 años y que representa un 31.54% (41); seguido de personas de 51 a 60 años, que representa un

26.15% (34); y el grupo con menos porcentaje es el de 25 a 30 años, que es representado por un 4,62% (6).

Tabla 5
Distribución de frecuencia de la muestra según Profesión

Profesión	Frecuencia	Porcentaje
Asistente administrativo	1	0,8%
Asistente Social	2	1,5%
Aux. Serv. Asistencial	3	2,3%
Aux. Serv. Asistencial	1	0,8%
CRIPC		
Aux. Serv. General - Alimentación	3	2,3%
Chofer Asistencial	3	2,3%
Cirujano dentista	2	1,5%
Enfermera	37	28,5%
Médico cirujano	7	5,4%
Médico internista	2	1,5%
Médico pediatra	1	0,8%
Médico psiquiatra	3	2,3%
Médico urólogo	1	0,8%
Nutricionista	3	2,3%
Obstetras	1	0,8%
Prof. Tec. Administrativo	1	0,8%
Psicólogo(a)	3	2,3%
Químico farmacéutico	1	0,8%
Tec. Administrativo	2	1,5%
Tec. Computación e Informática	3	2,3%
Tec. Enfermería	31	23,8%
Tec. Farmacia	1	0,8%
Tec. Fisioterapia	2	1,5%
Tec. No diplomado	2	1,5%
Tec. Rayos X	1	0,8%
Tec. Serv. Adm. Y Apoyo	8	6,2%
Tecnólogo médico - Laboratorio	2	1,5%
Tecnólogo médico - Rayos X	1	0,8%
Tecnólogo médico - Terapia Física	2	1,5%
Total	130	100,0%

Fuente: Trabajadores del Hospital I Huariaca, 2019.

En la tabla 5 se evidencia en la distribución según profesión, que la mayoría de las personas son Licenciados en Enfermería y que representa un 28.5% (37); seguido de personas con profesión Técnicos en enfermería, que representa un 23.8% (31).

Tabla 6
Distribución de frecuencia de la muestra según Ocupación

		Frecuencia	Porcentaje
Ocupación	Administrativo	15	11,5%
	Asistencial	115	88,5%
	Total	130	100,0%

Fuente: Trabajadores del Hospital I Huariaca, 2019.

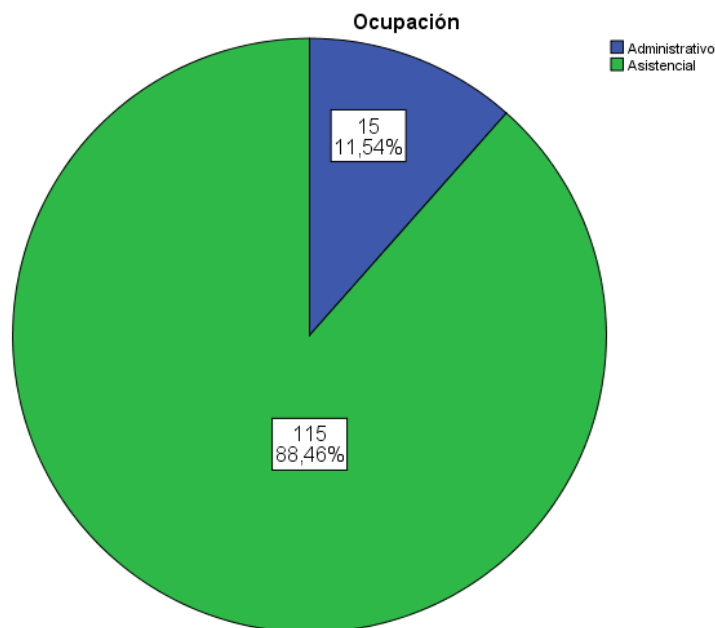


Figura 3. Distribución de la muestra según Ocupación

En la tabla 6 y figura 3 se evidencia en la distribución según ocupación, que la mayoría de las personas son asistenciales y que representa un 88.5% (115); a diferencia de los trabajadores administrativos que solo representa un 11.5% (15) de la muestra evaluada.

Tabla 7
Distribución de frecuencia de la muestra según Situación Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Situación Laboral	Nombrado	46	35,4%
	Contrato Fijo	20	15,4%
	Contrato Indeterminado	64	49,2%
Total		130	100,0%

Fuente: Trabajadores del Hospital I Huariaca, 2019.

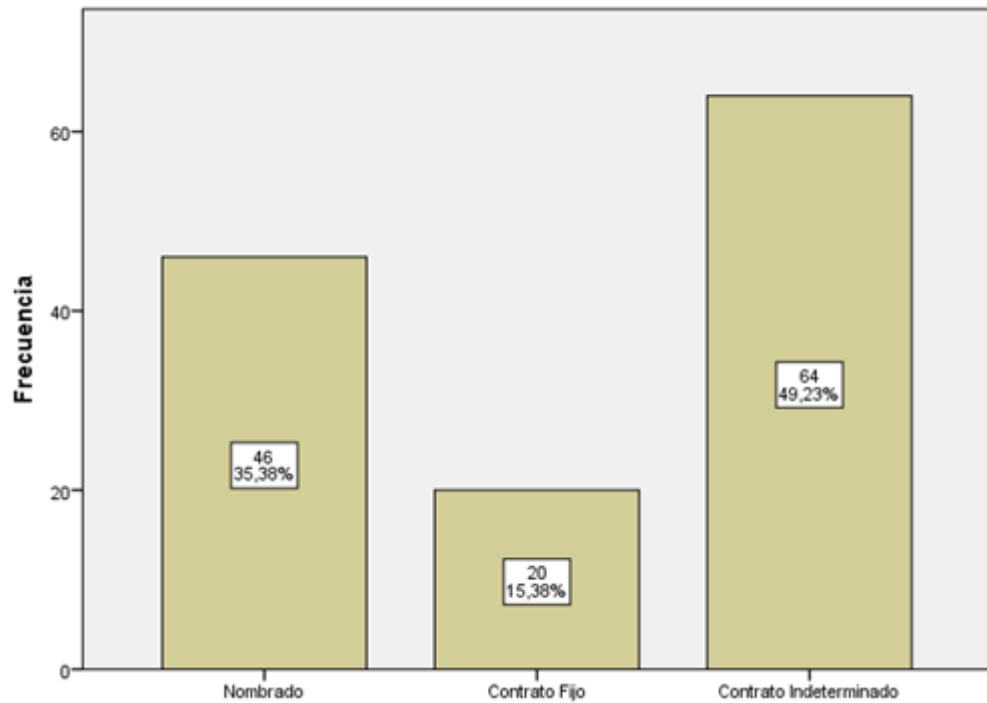


Figura 4. Distribución de frecuencia de la muestra según Situación Laboral

En la tabla 7 y figura 4 se evidencia en la distribución según situación laboral, que la mayoría de los trabajadores tienen un contrato indeterminado, el cual es representado por un 49.23% (64) de la población general, así mismo los trabajadores nombrados son representados por un 35.38% (46) de la población general. Y por último el 15.38% (20) es representado por trabajadores con contratos fijos.

Tabla 8
Distribución de frecuencia de la muestra según Tiempo de Trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Tiempo de Trabajo	0-4 años	39	30,0%
	5-10 años	13	10,0%
	11-15 años	9	6,9%
	16-20 años	10	7,7%
	21-30 años	17	13,1%
	31-40 años	31	23,8%
	41-45 años	11	8,5%
	Total	130	100,0%

Fuente: Trabajadores del Hospital I Huariaca, 2019.

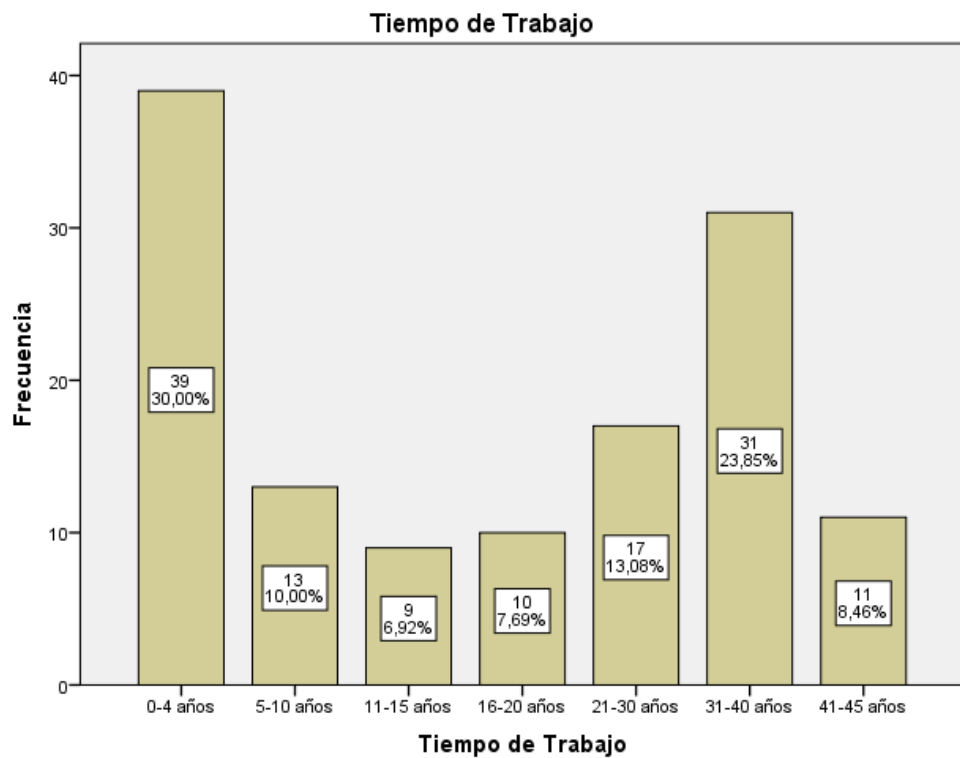


Figura 5. Distribución de frecuencia de la muestra según Tiempo de Trabajo.

En la tabla 8 y figura 5 se evidencia en la distribución según tiempo laboral, que la mayoría de los trabajadores tienen de 0 a 4 años con un 30% (39), seguido de trabajadores que tienen de 31 a 40 años de tiempo laboral, el cual representa un 23.85% (31). El tiempo de 11 a 15 años es el menor grupo representativo con un 6.9% (9)

Tabla 9
Distribución de frecuencia del tiempo de trabajo según Situación Laboral

		Situación Laboral			Total
		Nombrado	Contrato Fijo	Contrato Indeterminado	
Tiempo de Trabajo	0-4 años	F 0	19	20	39
		% 0,0%	14,6%	15,4%	30,0%
	5-10 años	F 2	1	10	13
		% 1,5%	0,8%	7,7%	10,0%
	11-15 años	F 1	0	8	9
		% 0,8%	0,0%	6,2%	6,9%
	16-20 años	F 0	0	10	10
		% 0,0%	0,0%	7,7%	7,7%
	21-30 años	F 2	0	15	17
		% 1,5%	0,0%	11,5%	13,1%
	31-40 años	F 30	0	1	31
		% 23,1%	0,0%	0,8%	23,8%
	41-45 años	F 11	0	0	11
		% 8,5%	0,0%	0,0%	8,5%
Total		F 46	20	64	130
		% 35,4%	15,4%	49,2%	100,0%

Fuente: Trabajadores del Hospital I Huariaca, 2019.

En la tabla 9 se evidencia en la distribución según tiempo laboral y condición de trabajo, que la mayoría de los trabajadores nombrados tienen más de 30 años de trabajo (de 31 a 40 años un 23.1% y de 41 a 45 años de un 8.5%); en contraste con la mayoría de los trabajadores que tienen un contrato Fijo y contrato indeterminado que solo tienen de 0 a 4 años de trabajo (contrato fijo 14.6% y contrato indeterminado 15.4%)

Dimensiones del Clima Organizacional

Tabla 10

Distribución de frecuencia según la dimensión Autorrealización del Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Auto	Muy desfavorable	24	18,5%
Realiza- ción	Desfavorable	55	42,3%
	Medianamente favorable	38	29,2%
	Favorable	11	8,5%
	Muy Favorable	2	1,5%
Total		130	100,0%

Fuente: Cuestionario del clima organizacional en los trabajadores del Hospital I Huariaca, 2019.

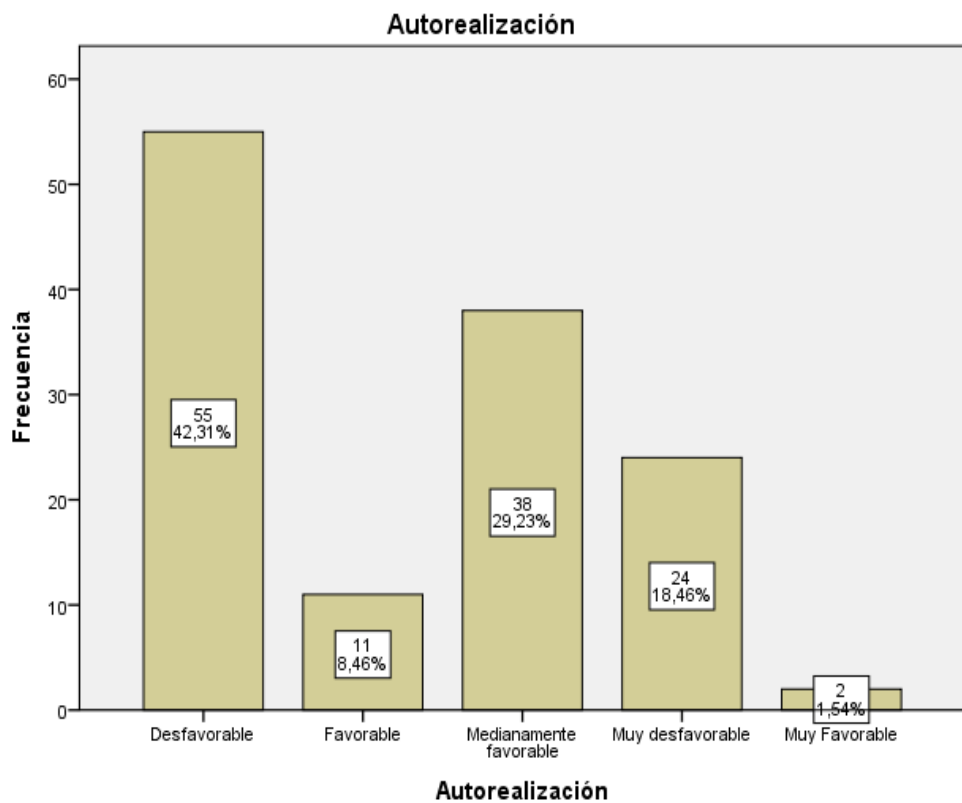


Figura 6. Distribución de frecuencia de la muestra según Autorrealización.

En la tabla 10 y figura 6 se evidencia en la distribución de Autorrealización del Clima Organizacional, que la mayoría de los trabajadores tiene una percepción que el clima organizacional es

desfavorable para la autorrealización el cual es representado por un 42.31% (55); mientras que solamente un 1.54% (2), considera que la autorrealización es parte del clima organizacional; eso nos indica que el centro laboral no favorece el desarrollo personal ni profesional.

Tabla 11

Distribución de frecuencia según la dimensión Involucramiento Laboral del Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Involucramiento Laboral	Muy desfavorable	13	10,0%
	Desfavorable	29	22,3%
	Medianamente favorable	50	38,5%
	Favorable	33	25,4%
	Muy Favorable	5	03,8%
	Total	130	100,0%

Fuente: Cuestionario del clima organizacional en los trabajadores del Hospital I Huariaca, 2019.

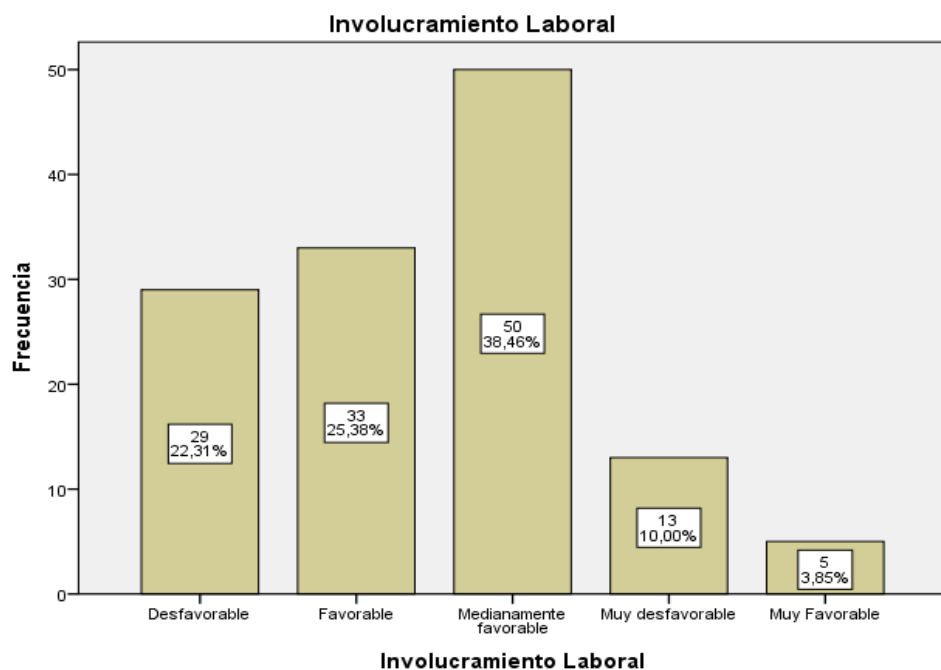


Figura 7. Distribución de frecuencia de la muestra según Involucramiento Laboral.

En la tabla 11 y figura 7 se evidencia en la distribución de Involucramiento laboral del Clima Organizacional, que la mayoría de los trabajadores tiene una percepción medianamente favorable sobre el involucramiento laboral, con un 38.46% (50), el cual indica que existe un nivel regular de compromiso e identificación con la institución.

Tabla 12

Distribución de frecuencia según la dimensión Supervisión del Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Supervisión	Desfavorable	35	26,9%
	Favorable	28	21,5%
	Medianamente favorable	49	37,7%
	Muy desfavorable	15	11,5%
	Muy Favorable	3	02,3%
	Total	130	100,0%

Fuente: Cuestionario del clima organizacional en los trabajadores del Hospital I Huariaca, 2019.

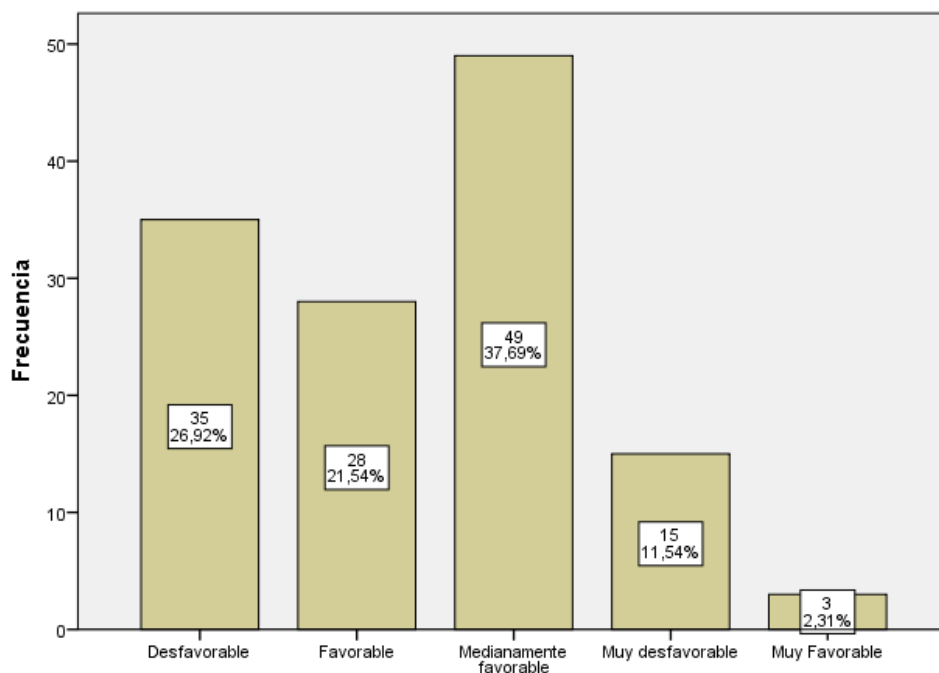


Figura 8. Distribución de frecuencia de la muestra según Supervisión.

En la tabla 12 y figura 8 se evidencia en la distribución de supervisión del Clima Organizacional, que la mayoría de los trabajadores tiene una percepción medianamente favorable sobre la supervisión, con un 37.69% (49); seguido de una percepción completamente desfavorable de la supervisión, con un 26.92%. Esto nos indica sobre la funcionalidad de los superiores hacia sus subordinados, el cual no es percibida como apoyo o acompañamiento para fortalecer sus capacidades, sino por el contrario hay un hostigamiento enfocado en las equivocaciones.

Tabla 13

Distribución de frecuencia según la dimensión Comunicación del Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Comunica- ción	Desfavorable	47	36,2%
	Favorable	15	11,5%
	Medianamente favorable	47	36,2%
	Muy desfavorable	20	15,4%
	Muy Favorable	1	,8%
	Total	130	100,0%

Fuente: Cuestionario del clima organizacional en los trabajadores del Hospital I Huariaca, 2019.

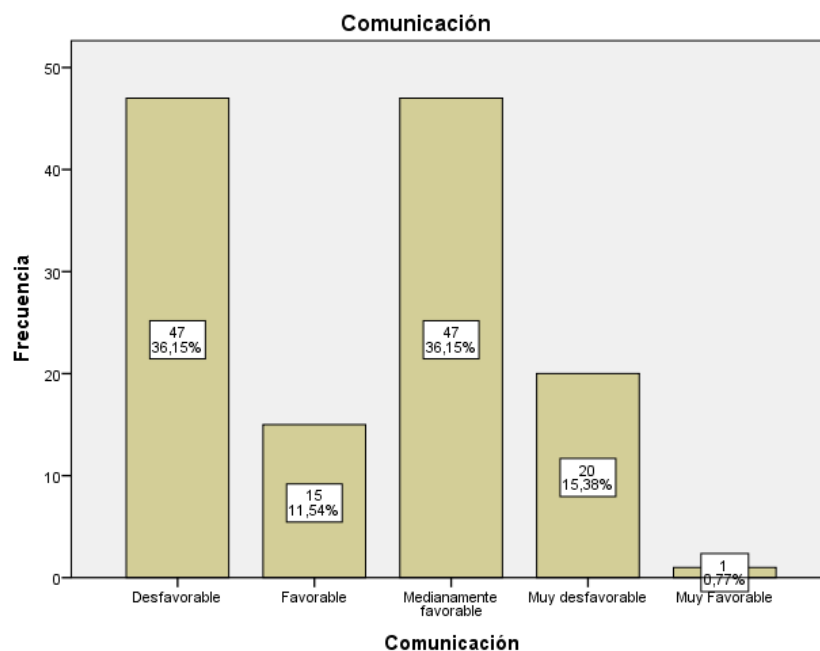


Figura 9. Distribución de frecuencia de la muestra según Comunicación.

En la tabla 13 y figura 9 se evidencia en la distribución de comunicación del Clima Organizacional, que la mayoría de los trabajadores tiene una percepción medianamente favorable sobre la comunicación, con un 36.15% (47); de igual manera una percepción completamente desfavorable de la comunicación, con un 36.15% (47). Esto nos indica que no está desarrollado la fluidez, celeridad, claridad y coherencia de la comunicación entre los trabajadores y entre los trabajadores a los usuarios al servicio o viceversa.

Tabla 14

Distribución de frecuencia según la dimensión Condiciones laborales del Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Condiciones Laborales	Desfavorable	31	23,8%
	Favorable	26	20,0%
	Medianamente favorable	56	43,1%
	Muy desfavorable	15	11,5%
	Muy Favorable	2	1,5%
Total		130	100,0%

Fuente: Cuestionario del clima organizacional en los trabajadores del Hospital I Huariaca, 2019.

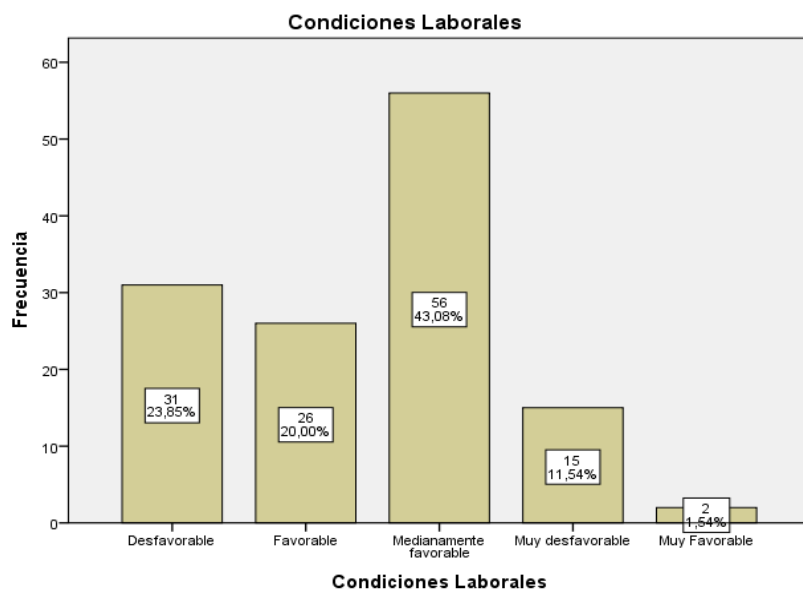


Figura 10. Distribución de frecuencia de la muestra según Condiciones Laborales

En la tabla 14 y figura 10 se evidencia en la distribución de Condiciones laborales del Clima Organizacional, que la mayoría de los trabajadores tiene una percepción medianamente favorable sobre las condiciones laborales, con un 43.08% (56); seguido de una percepción completamente desfavorable de las condiciones laborales, con un 23.85% (31). Esto nos indica que los elementos materiales, económicos y psicológicos no están cubriendo la necesidad de los trabajadores.

Tabla 15
Distribución de frecuencia según Percepción del Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Percepción Clima Organizacional	Desfavorable	40	30,8%
	Favorable	16	12,3%
	Medianamente favorable	59	45,4%
	Muy desfavorable	14	10,8%
	Muy Favorable	1	,8%
	Total	130	100,0%

Fuente: Cuestionario del clima organizacional en los trabajadores del Hospital I Huariaca, 2019.

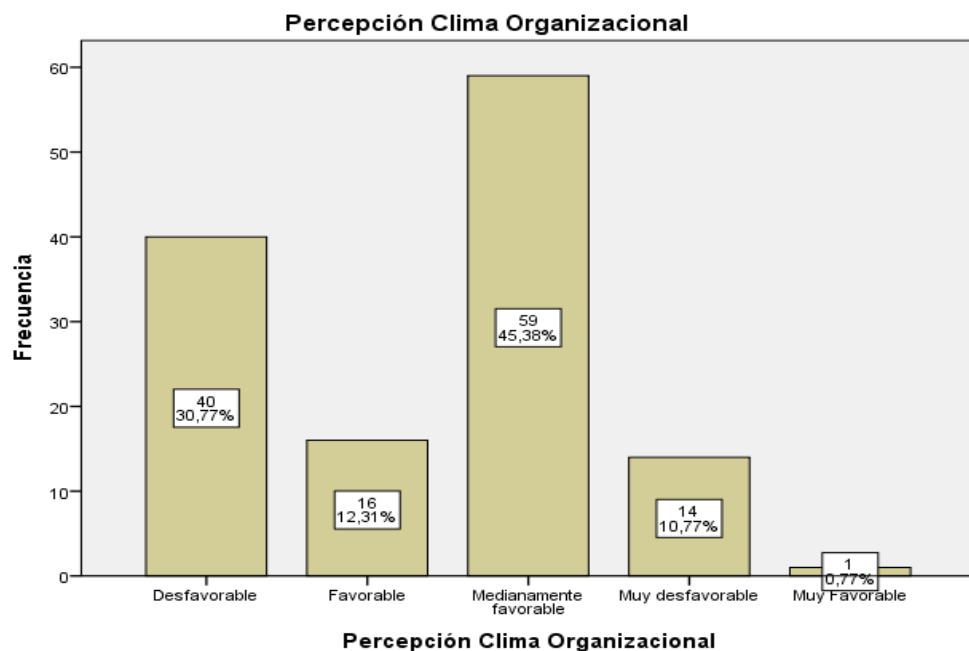


Figura 11. Distribución de frecuencia según Percepción del Clima Organizacional.

En la tabla 15 y figura 11 se evidencia en la percepción del Clima Organizacional, que la mayoría de los trabajadores tiene una percepción medianamente favorable sobre el Clima Organizacional, con un 45.38% (59); seguido de una percepción completamente desfavorable del Clima Organizacional, con un 30.77% (40).

Tabla 16
Distribución de frecuencia según Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Desempeño Laboral	Alto	38	29,2%
	Bajo	12	9,2%
	Promedio	80	61,5%
	Total	130	100,0%

Fuente: Cuestionario del desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, 2019.

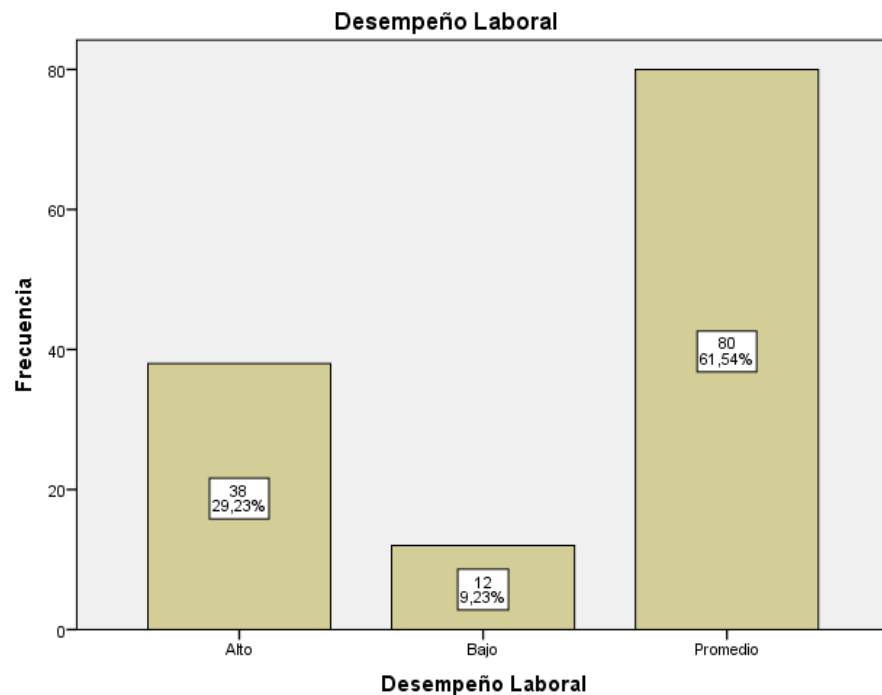


Figura 12. Distribución de frecuencia según Desempeño Laboral.

En la tabla 16 y figura 12 se evidencia en los resultados, el desempeño laboral de la muestra, el cual presenta, que la mayoría de los trabajadores tienen un desempeño promedio, con un 61.54% (80);

seguido de un desempeño Alto, con un 29.23% (38). Esto nos indica que el desempeño percibido es regular.

Tabla 17
Estadística Descriptiva de la variable Clima Organizacional

	N	Míni	Máx	Media	Desv.S	Vari
Auto realización	130	10	44	23,31	7,631	58,230
Involucramiento Laboral	130	10	47	28,97	7,953	63,255
Supervisión	130	10	44	27,32	8,125	66,016
Comunicación	130	10	43	25,12	7,278	52,971
Condiciones Laborales	130	12	42	27,48	7,329	53,709

Fuente: Cuestionario del clima organizacional en los trabajadores del Hospital I Huariaca, 2019.

En la tabla 17 se puede apreciar en la tabla que se aplicó a 130 personas; de los cuales los promedios varían de 23,31 (Autorrealización), como el mínimo valor, a 28.97 (Involucramiento laboral), como el promedio mayor de la subdimensión de Clima Organizacional; se puede apreciar también que existe mayor homogeneidad en la subdimensión de comunicación, porque tiene el menor valor de desviación estándar con un 7.278; y la mayor dispersión está en Supervisión con 8.125.

Tabla 18
Estadística Descriptiva de la variable Desempeño Laboral

	N	Mín.	Máx.	Media	Desvia.	Vari.
Motivación	130	0	19	9,55	4,281	18,327
Responsabilidad	130	4	24	17,06	4,633	21,469
Liderazgo y Trabajo en equipo	130	3	24	16,15	4,415	19,490
Formación y Desarrollo	130	0	14	6,14	3,317	11,004

Fuente: Cuestionario del desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, 2019.

En la tabla 18 se puede apreciar en la tabla que se aplicó a 130 personas; de los cuales los promedios varían de 6.14 (Formación y Desarrollo), como el mínimo valor, a 17.06 (Responsabilidad), como el promedio mayor de la subdimensión de Desempeño Laboral; se puede apreciar también que existe mayor homogeneidad en la subdimensión de Formación y Desarrollo, porque tiene el menor valor de desviación estándar con un 3.317; y la mayor dispersión está en Responsabilidad con 4.633

4.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

Prueba de Normalidad:

Los resultados de la prueba indicaran la distribución de la población; con el objetivo de procesar la información fundamentado en la distribución; entendiendo que los estadísticos paramétricos se utilizasen si la población es normal y los estadísticos no paramétricos se utilizará con una distribución no normal.

Así de ese modo, se procedió a probar la distribución con la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov Smirnov ($N > 50$).

Para ello se plasma el siguiente sistema de hipótesis:

Ho: La población tiene una distribución normal

Hi: La población tiene una distribución no normal.

Tabla 19

Prueba de Bondad de Ajuste de Normalidad – Clima Organizacional

	<u>Kolmogorov-Smirnov^a</u>			<u>Shapiro-Wilk</u>		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	0,069	130	0,200*	0,978	130	0,029

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Fuente: Resultados del SPSS VS 22

En la tabla 19 se evidencia los resultados de la prueba de normalidad del estadístico de Kolmogorov Smirnov; en ello se obtuvo un p – valor de 0.20, considerándose mayor al margen de error estándar (0.05). p – valor

> significancia - α (0.05); Estos resultados nos indican que se debe aceptar la hipótesis nula.

Ho: La población tiene una distribución normal

Por tanto, para el procesamiento de información de la variable Clima Organizacional, se utilizará estadísticos paramétricos.

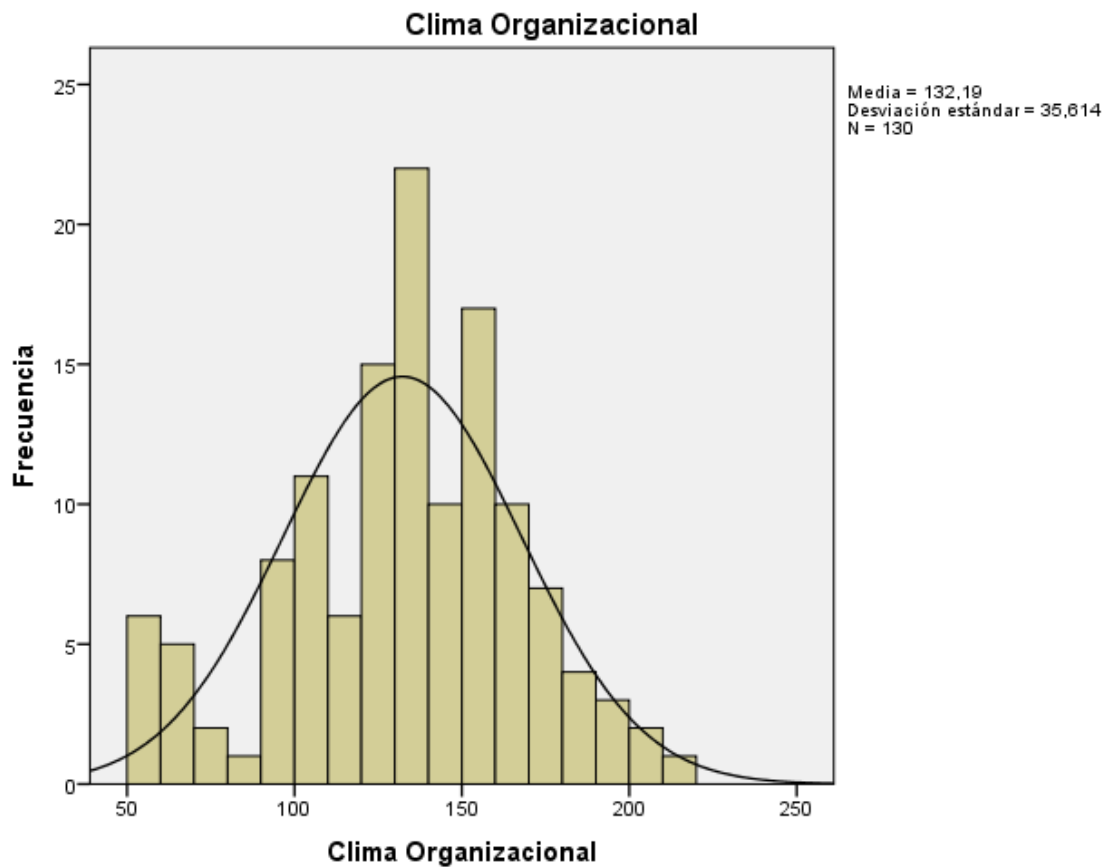


Figura 13. Prueba de Bondad de Ajuste de Normalidad – Clima Organizacional

Tabla 20

Prueba de Bondad de Ajuste de Normalidad – Desempeño Laboral

	<u>Kolmogorov-Smirnov^a</u>			<u>Shapiro-Wilk</u>		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	0,095	130	0,006	0,969	130	0,005

Fuente: Resultados del SPSS VS 22

En la tabla 20 se evidencia los resultados de la prueba de normalidad del estadístico de Kolmogorov Smirnov; en ello se obtuvo un p – valor de 0.006, considerándose menor al margen de error estándar (0.05). p – valor > significancia - α (0.05); Estos resultados nos indican que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Hi: La población tiene una distribución no normal.

Por tanto, para el procesamiento de información de la variable Desempeño Laboral, se utilizará estadísticos no paramétricos.

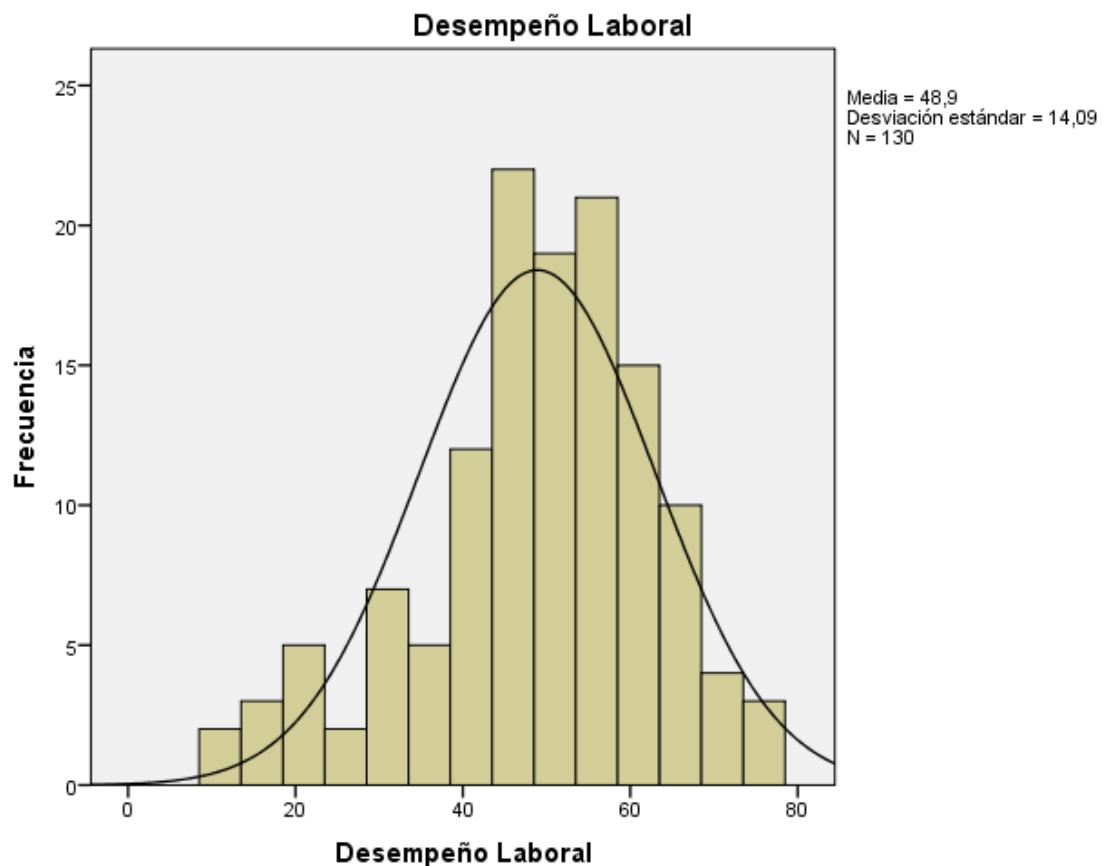


Figura 14. Prueba de Bondad de Ajuste de Normalidad – Desempeño Laboral

En conclusión, al obtener en la variable Clima Organizacional una distribución Normal y al obtener en la variable Desempeño Laboral una distribución no normal; se procederá a utilizar un estadístico No paramétrico o asociación; con el objetivo de establecer la asociación o correlación; el cual es Chi cuadrado.

Tabla 21
Estadística Inferencial de Diferencia de Medias de Desempeño Laboral.

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Motivación	Entre grupos	130,354	6	21,726	1,196	0,313
	Dentro de grupos	2233,769	123	18,161		
	Total	2364,123	129			
Responsabilidad	Entre grupos	208,626	6	34,771	1,670	0,134
	Dentro de grupos	2560,882	123	20,820		
	Total	2769,508	129			
Liderazgo y Trabajo en equipo	Entre grupos	322,544	6	53,757	3,017	0,009
	Dentro de grupos	2191,679	123	17,819		
	Total	2514,223	129			
Formación y Desarrollo	Entre grupos	108,655	6	18,109	1,699	0,127
	Dentro de grupos	1310,853	123	10,657		
	Total	1419,508	129			

Fuente: Cuestionario del desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, 2019.

En la tabla 21 se puede apreciar que hay evidencia estadística que existe diferencia significativa de desempeño laboral en Liderazgo y Trabajo en equipo según los años de experiencia laboral. Debido a que se evidencia un p-valor de 0.009, el cual es menor al nivel de confianza de 0.05.

Este resultado nos indica que los trabajadores de más años de trabajo tienen un mejor desempeño, solo en Liderazgo y Trabajo en equipo; y generalmente en trabajadores con más de 40 años de trayectoria. En las demás dimensiones no se evidencia diferencias de desempeño.

Tabla 22
Asociación de Clima Organizacional y Desempeño Laboral

			Desempeño Laboral			Total
			Alto	Bajo	Promedio	
Percepción Clima Organizacional	Desfavorable	F	2	0	38	40
		%	1.5%	0.0%	29.2%	30.8%
	Favorable	F	11	0	5	16
		%	8.5%	0.0%	3.8%	12.3%
	Medianamente favorable	F	24	1	34	59
		%	18.5%	0.8%	26.2%	45.4%
	Muy desfavorable	F	0	11	3	14
		%	0.0%	8.5%	2.3%	10.8%
	Muy Favorable	F	1	0	0	1
		%	0.8%	0.0%	0.0%	0.8%
Total	F	38	12	80	130	
	%	29.2%	9.2%	61.5%	100.0%	

Fuente: Cuestionario del clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, 2019.

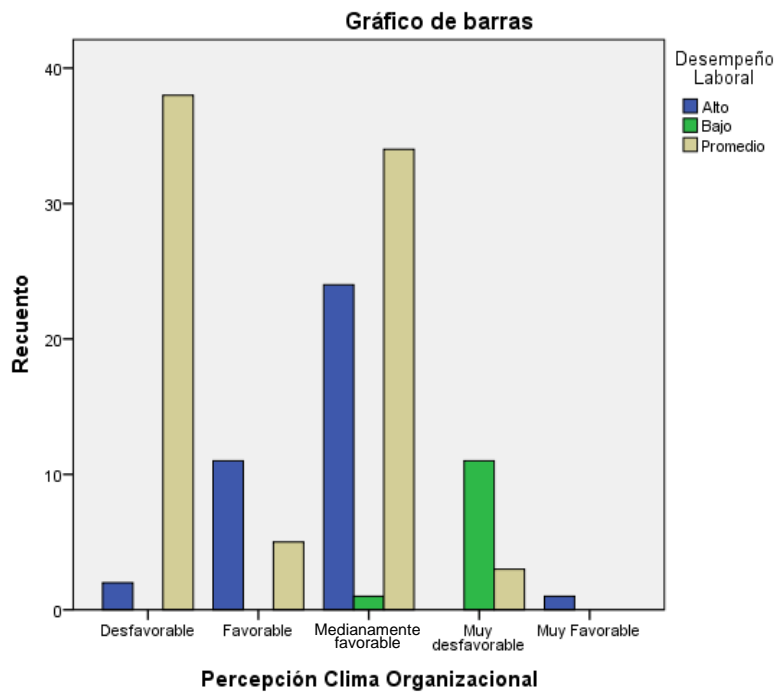


Figura 15. Distribución de frecuencia según Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

En la tabla 22 y figura 15 se puede apreciar que, en el nivel alto de desempeño laboral, hay un 8.5% de percepción del clima Favorable, y un 18.5% de medianamente favorable.

Así mismo un desempeño promedio de labores tiene una percepción desfavorable del clima organizacional en un 29.2%; como también una actitud medianamente favorable con un 26.2%. Y la relación de un desempeño laboral bajo y un clima organizacional muy desfavorable es representado por el porcentaje del 8.5% (11).

Tabla 23
Correlación estadística Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	120,933 ^a	8	0,000
Razón de verosimilitud	89,226	8	0,000
N° de casos válidos	130		

Fuente: Resultados del SPSS VS 22

Se evidencia en la tabla 23 los resultados de la asociación entre las variables de Desempeño Laboral y Clima Organizacional.

El resultado Chi cuadrado es de 120.933, con 8 grados de libertad y un nivel de significancia menor al margen de error estándar (0,05).

p-valor (0,00001) < α (0.05).

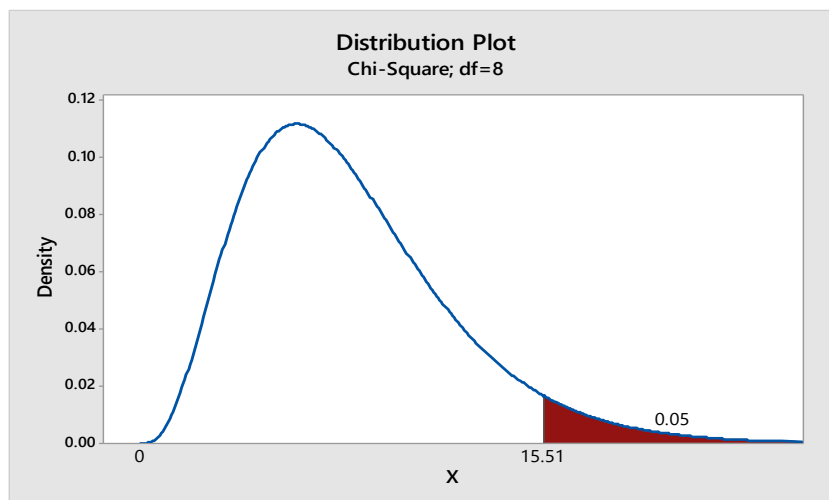


Figura 16. Distribución no paramétrica Chi Cuadrado

En el gráfico 16 de distribución no paramétrica Chi cuadrado; se tiene el punto crítico (15.51); el cual es menor al valor obtenido por el estadístico de asociación Chi cuadrado (120,933); estos resultados nos indican que los datos a un 95% de confiabilidad se obtiene en la zona de significancia estadística.

Es decir, se obtiene evidencia estadística de manera significativa que la asociación entre las dos variables está comprobada; por tal motivo se rechaza la hipótesis nula; y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación estadísticamente significativa entre Desempeño laboral y Clima Organizacional de manera general.

Tabla 24
Asociación de Autorrealización y Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral			Total	
			Alto	Bajo	Promedio	
Auto realización	Desfavorable	F	9	0	46	55
		%	6,9%	0,0%	35,4%	42,3%
	Favorable	F	5	1	5	11
		%	3,8%	0,8%	3,8%	8,5%
	Medianamente favorable	F	23	0	15	38
		%	17,7%	0,0%	11,5%	29,2%
	Muy desfavorable	F	0	11	13	24
		%	0,0%	8,5%	10,0%	18,5%
	Muy Favorable	F	1	0	1	2
		%	0,8%	0,0%	0,8%	1,5%
	Total	F	38	12	80	130
		%	29,2%	9,2%	61,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario del clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, 2019.

En la tabla 24 se puede apreciar que, en el nivel promedio de desempeño laboral, hay un 35.4%, con una percepción desfavorable en la autorrealización, obteniéndose la relación más predominante en la tabla.

Tabla 25
Correlación estadística Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	75,840	8	0,000
Razón de verosimilitud	71,895	8	0,000
N° de casos válidos	130		

Fuente: Resultados del SPSS VS 22

Se evidencia en la tabla 25 los resultados de la asociación entre las variables de Desempeño Laboral y **Autorrealización**. El resultado Chi cuadrado es de **75.840**, con 8 grados de libertad y un nivel de significancia menor al margen de error estándar (0,05). p-valor (0,00001) < α (0.05).

Es decir, se obtiene evidencia estadística de manera significativa que la asociación entre las dos variables está comprobada; por tal motivo se rechaza la hipótesis nula; y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación estadísticamente significativa entre Desempeño laboral y **Autorrealización**.

Tabla 26
Asociación Involucramiento Laboral y Desempeño Laboral

		<u>Desempeño Laboral</u>			<u>Total</u>	
			Alto	Bajo	Promedio	
Involucramiento laboral	Desfavorable	Recuento	3	1	25	29
		% del total	2,3%	0,8%	19,2%	22,3%
	Favorable	Recuento	14	0	19	33
		% del total	10,8%	0,0%	14,6%	25,4%
	Medianamente favorable	Recuento	16	0	34	50
		% del total	12,3%	0,0%	26,2%	38,5%
	Muy desfavorable	Recuento	0	11	2	13
		% del total	0,0%	8,5%	1,5%	10,0%
	Muy Favorable	Recuento	5	0	0	5
		% del total	3,8%	0,0%	0,0%	3,8%
	Total	Recuento	38	12	80	130
		% del total	29,2%	9,2%	61,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario del clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, 2019.

En la tabla 26 se puede apreciar que, en el nivel promedio de desempeño laboral, hay un 26.2%, con una percepción medianamente favorable en Involucramiento laboral, obteniéndose la relación más predominante en la tabla.

Tabla 27
Correlación estadística Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	118,077 ^a	8	0,000
Razón de verosimilitud	81,736	8	0,000
N° de casos válidos	130		

Fuente: Resultados del SPSS VS 22

Se evidencia en la tabla 27 los resultados de la asociación entre las variables de Desempeño Laboral e **Involucramiento Laboral**. El resultado Chi cuadrado es de **118.077**, con 8 grados de libertad y un nivel de significancia menor al margen de error estándar (0,05). p-valor (0,00001) < α (0.05).

Es decir, se obtiene evidencia estadística de manera significativa que la asociación entre las dos variables está comprobada; por tal motivo se rechaza la hipótesis nula; y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación estadísticamente significativa entre Desempeño laboral e **Involucramiento Laboral**.

Tabla 28
Asociación Supervisión y Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral			Total	
			Alto	Bajo	Promedio	
Supervisión	Desfavorable	Recuento	3	1	31	35
		% del total	2,3%	0,8%	23,8%	26,9%
	Favorable	Recuento	16	0	12	28
		% del total	12,3%	0,0%	9,2%	21,5%
	Medianament e favorable	Recuento	17	0	32	49
		% del total	13,1%	0,0%	24,6%	37,7%
	Muy desfavorable	Recuento	0	11	4	15
		% del total	0,0%	8,5%	3,1%	11,5%
	Muy Favorable	Recuento	2	0	1	3
		% del total	1,5%	0,0%	0,8%	2,3%
Total		Recuento	38	12	80	130
		% del total	29,2%	9,2%	61,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario del clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, 2019.

En la tabla 28 se puede apreciar que, en el nivel promedio de desempeño laboral, hay un 24,6%, con una percepción medianamente favorable en **Supervisión**, obteniéndose la relación más predominante en la tabla.

Tabla 29
Correlación estadística Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	103,804 ^a	8	0,000
Razón de verosimilitud	76,243	8	0,000
N de casos válidos	130		

a. 8 casillas (53,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,28.

Fuente: Resultados del SPSS VS 22

Se evidencia en la tabla 29 los resultados de la asociación entre las variables de Desempeño Laboral y **Supervisión**. El resultado Chi cuadrado es de **103.804**, con 08 grados de libertad y un nivel de significancia menor al margen de error estándar (0,05). p-valor (0,00001) < α (0.05).

Es decir, se obtiene evidencia estadística de manera significativa que la asociación entre las dos variables está comprobada; por tal motivo se rechaza la hipótesis nula; y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación estadísticamente significativa entre Desempeño laboral y **Supervisión**.

Tabla 30
Asociación Comunicación y Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral			Total	
			Alto	Bajo	Promedio	
Comunicación	Desfavorable	Recuento	7	0	40	47
		% del total	5,4%	0,0%	30,8%	36,2%
	Favorable	Recuento	10	0	5	15
		% del total	7,7%	0,0%	3,8%	11,5%
	Medianamente favorable	Recuento	20	1	26	47
		% del total	15,4%	0,8%	20,0%	36,2%
	Muy desfavorable	Recuento	0	11	9	20
		% del total	0,0%	8,5%	6,9%	15,4%
	Muy Favorable	Recuento	1	0	0	1
		% del total	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%
Total		Recuento	38	12	80	130
		% del total	29,2%	9,2%	61,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario del clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, 2019.

En la tabla 30 se puede apreciar que, en el nivel promedio de desempeño laboral, hay un **30.8%**, con una percepción desfavorable en **Comunicación**, obteniéndose la relación más predominante en la tabla.

Tabla 31
Correlación estadística Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	GI	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	82,663	8	0,000
Razón de verosimilitud	69,495	8	0,000
N° de casos válidos	130		

Fuente: Resultados del SPSS VS 22

Se evidencia en la tabla 31 los resultados de la asociación entre las variables de Desempeño Laboral y **Comunicación**. El resultado Chi cuadrado es de **82.663**, con 08 grados de libertad y un nivel de significancia menor al margen de error estándar (0,05). p-valor (0,00001) $< \alpha$ (0.05).

Es decir, se obtiene evidencia estadística de manera significativa que la asociación entre las dos variables está comprobada; por tal motivo se rechaza la hipótesis nula; y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación estadísticamente significativa entre Desempeño laboral y **Comunicación**.

Tabla 32
Asociación Condiciones Laborales y Desempeño Laboral

		<u>Desempeño Laboral</u>			<u>Total</u>	
			Alto	Bajo	Promedio	
Condiciones Laborales	Desfavorable	Recuento	3	0	28	31
		% del total	2,3%	0,0%	21,5%	23,8%
	Favorable	Recuento	16	0	10	26
		% del total	12,3%	0,0%	7,7%	20,0%
	Medianamente favorable	Recuento	18	1	37	56
		% del total	13,8%	0,8%	28,5%	43,1%
	Muy desfavorable	Recuento	0	11	4	15
		% del total	0,0%	8,5%	3,1%	11,5%
	Muy Favorable	Recuento	1	0	1	2
		% del total	0,8%	0,0%	0,8%	1,5%
	Total	Recuento	38	12	80	130
		% del total	29,2%	9,2%	61,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario del clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, 2019.

En la tabla 32 se puede apreciar que, en el nivel promedio de desempeño laboral, hay un **28.5%**, con una percepción medianamente favorable en **Condiciones Laborales**, obteniéndose la relación más predominante en la tabla.

Tabla 33
Correlación estadística Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	103,382	8	0,000
Razón de verosimilitud	74,234	8	0,000
N° de casos válidos	130		

Fuente: Resultados del SPSS VS 22

Se evidencia en la tabla 33 los resultados de la asociación entre las variables de Desempeño Laboral y **Condiciones Laborales**. El resultado Chi cuadrado es de **103.382**; con 08 grados de libertad y un nivel de significancia menor al margen de error estándar (0,05). p-valor (0,00001) < α (0.05).

Es decir, se obtiene evidencia estadística de manera significativa que la asociación entre las dos variables está comprobada; por tal motivo se rechaza la hipótesis nula; y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación estadísticamente significativa entre Desempeño laboral y **Condiciones Laborales**.

4.3 Discusión de resultados

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que existe relación estadísticamente significativa entre Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Huariaca, a través del estadístico Chi cuadrado con un p-valor de 0,00001. Estos resultados coinciden con la investigación de Villegas (2017) titulado "Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Red Asistencial EsSalud, Provincia Mariscal Nieto, Moquegua" donde sus resultados muestran que entre las variables clima organizacional y desempeño laboral existe una

asociación directa ya que p es igual a 0,001. Así mismo al contrastar estos resultados con una Institución similar, pero con una muestra parcialmente diferente, se puede entender que el Clima organizacional y Desempeño laboral tienen una funcionabilidad similar por tanto se podría entender que el clima organizacional y el desempeño laboral se asocian de manera indistinta, corroborado en estas dos investigaciones.

En cuanto a la primera hipótesis específica, podemos señalar que la dimensión autorrealización se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Huariaca, con p -valor $(0,00001) < \alpha (0.05)$. Otra investigación realizada por (Rojas Canchan, 2018), con el título "Clima organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo 2018"; obtuvieron que los promedios entre 1 y 10 de la recolección de datos sobre clima organizacional, trabajo en equipo, iluminación del área laboral, el interés del personal, la información recibida y los acuerdos que realizan en la institución, fue 7, valor que cualitativamente, son adecuados, mientras que, para cumplir las funciones y asignar responsabilidades, las posibilidades de ascenso, para presentar ideas, el espacio donde realizan sus actividades, la estructura organizacional y la temperatura en la institución es **Regular**. En cuanto a la descripción del desempeño laboral en general, se pudo apreciar que, los trabajadores, casi siempre tienen un **buen desempeño laboral**. Estos resultados al contrastarse con nuestra investigación difieren relativamente con la variable Desempeño Laboral ya que nosotros obtuvimos un Desempeño de nivel Promedio, mientras que esta investigación demuestra en sus resultados, un buen desempeño laboral; así mismo en cuanto al Clima Organizacional, al referirse con la calificación 7, el cual representa cualitativamente como un **nivel adecuado** en trabajo en equipo, iluminación del área laboral, el interés del personal, la información recibida y los acuerdos que realizan en la institución y un **nivel Regular** para cumplir las funciones y asignar responsabilidades, las posibilidades de ascenso, para presentar ideas, el espacio donde realizan sus actividades, la estructura organizacional y la temperatura en la institución. Es contrastado de manera diferente con

la dimensión Autorrealización de la variable Clima Organizacional debido a que en nuestra investigación obtuvimos un nivel Desfavorable, aunque se haya obtenido una relación significativa con nuestra variable desempeño laboral. Lo que significa que el Centro Laboral no está favoreciendo el desarrollo personal y profesional de sus trabajadores concerniente a sus actividades y oportunidades de progreso en la institución.

La segunda hipótesis específica, evidencia que la dimensión involucramiento laboral se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Huariaca, con p-valor $(0,00001) < \alpha (0.05)$. De igual manera estos resultados guardan relación con la investigación a nivel internacional de Palomino y Peña (2016), Cartagena – Colombia, en su estudio “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Veneplast Ltda”, estos autores concluyen que para la variable clima organizacional, las dimensiones que más sobresalen en la empresa son la motivación, fortalezas referido a las aptitudes y habilidades de sus trabajadores y que para la variable desempeño laboral, los trabajadores se encuentran motivados en cuanto a la realización de sus labores. Así mismo mencionan que existe relación directa entre las variables mencionadas ya que las dimensiones de clima organizacional tienen una positiva e importante repercusión sobre la variable de desempeño laboral, a la vez las dimensiones del desempeño laboral influyen positivamente y en gran medida sobre el clima organizacional. Pero en lo que no concuerda con nuestro estudio es que los trabajadores que laboran en la empresa son jóvenes, y en nuestra muestra según edad, la mayoría de los trabajadores son de 61 a 69 años, seguido de trabajadores de 51 a 60 años, lo que significa que el involucramiento laboral y la motivación para la realización de las labores no están relacionadas en función de la edad.

Respecto a la tercera hipótesis, indica que la dimensión supervisión se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Huariaca, con p-valor $(0,00001) < \alpha (0.05)$. Estos resultados tienen coherencia con lo que sostiene teóricamente

Likert (1967), al mencionar que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los miembros perciben. También se sustenta en Axpe (2013), cuando dice que, entre todas las recomendaciones, la más importante para promover un buen desempeño laboral, es el reconocimiento del trabajo por parte del jefe.

Sobre la cuarta hipótesis, se revela que la dimensión comunicación se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Huariaca, con p-valor $(0,00001) < \alpha (0.05)$. Estos resultados guardan relación con el estudio de Falcón (2018) titulado "Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco" donde se obtuvo una relación positiva entre la dimensión Comunicación y desempeño laboral. Esto quiere decir que a medida que mejore o disminuya la comunicación de los trabajadores, también mejorará o disminuirá respectivamente su desempeño laboral.

Con relación a la quinta hipótesis, se observa que la dimensión condiciones laborales se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Huariaca, con p-valor $(0,00001) < \alpha (0.05)$. Este resultado concuerda con la investigación de León (2016) titulada "Influencia del Clima Organizacional y el desempeño laboral de la Institución Fondo Mi vivienda S.A. Lima -2015" donde en sus resultados se encontró que la remuneración, utilidades y los beneficios son factores que incrementan el desempeño y la productividad. Esto se sustenta con Chiavenato (2011), cuando afirma acerca del clima organizacional, como una cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben sus miembros y que este influye en su conducta.

4.4 Aporte de la investigación

Nuestra investigación relacionada al clima organizacional y desempeño laboral constituye el primero que se hace en el Hospital I Huariaca, el cual servirá como antecedente para futuras investigaciones relacionadas al tema.

El aporte de esta investigación es dar a conocer la relación y el efecto que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral, donde los resultados obtenidos servirán de base a los directivos de la institución para definir una nueva política laboral, a fin de introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional que incidan positivamente en el desempeño de los trabajadores y por ende en la productividad organizacional favoreciendo la mejor calidad de vida laboral.

A su vez estos cambios sustanciales, generará un impacto en el sistema de salud, beneficio general para toda la comunidad que forma parte del Hospital I Huariaca, debido a que las mejoras que se implementen en la organización se verán reflejadas en los servicios de calidad que brinde la institución y por consiguiente ocurran cambios sustanciales de la percepción de atención en el sistema de salud por parte de los asegurados.

CONCLUSIONES

- El clima organizacional es percibido por los trabajadores del Hospital I Huariaca 2019 como medianamente favorable con un 45.38 % (59).
- Referente al desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Huariaca, encontramos que el 61.54% (80) presentaron un desempeño promedio.
- Se evidenció que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca durante el año 2019, demostrando una correlación significativa debido a que $p\text{-valor} (0,00001) < \alpha (0.05)$. Con este resultado se acepta la hipótesis de investigación (alterna) y se puede afirmar que, mientras mejor sea el clima organizacional, mayor será el desempeño de los trabajadores del Hospital.
- Se estableció que existe una relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la Provincia de Pasco - 2019.
- Se estableció que existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la Provincia de Pasco - 2019.
- Se estableció que existe una relación significativa entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la Provincia de Pasco - 2019.
- Se estableció que existe una relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la Provincia de Pasco - 2019.
- Se estableció que existe una relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la Provincia de Pasco - 2019.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

- Realización de mediciones de clima organizacional periódica, con el fin de mantener un ambiente sano. Potenciando el clima laboral con el manejo del talento humano de la organización, que lleve a lograr una calidad de vida en el trabajo, así como a una mayor productividad y desarrollo institucional.
- Se sugiere que los trabajadores estén motivados la mayor parte del tiempo en el cumplimiento de sus actividades generando un buen desempeño.
- Considerar un plan integrado de capacitación y entrenamiento para los trabajadores tanto asistenciales y administrativos, en base a las competencias que se requiera y de acuerdo con el trabajo que se realiza fomentando el desarrollo de la institución, así como el desarrollo del personal que permita cubrir las expectativas y necesidades de autorrealización dentro de la organización favoreciendo a su vez el desempeño laboral, así como su compromiso con la institución. Para ello se recomienda que el área de capacitaciones busque generar alianzas con las diferentes universidades del Perú para las capacitaciones, cursos y especializaciones que se necesite en la Institución.
- Implementar un Programa de reconocimiento social, de méritos e incentivos laborales como resoluciones de felicitación, diplomas de honor, becas, capacitaciones entre otros a los trabajadores o a los equipos de trabajo, por los logros alcanzados durante el año que permita motivarlos, valorar su desempeño e incentivarlos a continuar mejorando.
- Se sugiere el liderazgo democrático por parte de los jefes, debido a que este estilo fomenta la participación de los trabajadores dejando que los empleados decidan más sobre sus funciones y tengan las suficientes competencias para la toma de decisiones, según varias investigaciones este tipo de liderazgo favorece a aumentar el rendimiento y la motivación.

- Establecer canales de comunicación ascendentes, descendentes y horizontales, de tal manera que la comunicación fluya en esas direcciones, permitiendo canales de comunicación abiertos que favorezcan la participación del personal lo que propiciará el incremento de la motivación y el desempeño de los trabajadores
- Se recomienda el uso de programas de videoconferencia como Zoom, Google Meet, etc., que funcione como plataforma institucional, a fin de desarrollar reuniones sobre el cumplimiento de las metas y objetivos de la Institución, así como los avances y dificultades encontradas en el proceso, en tiempo real, ya que todos los trabajadores sin importar dónde estén podrán participar y obtener información inmediata, permitiendo una comunicación fluida.
- Se recomienda a la Gerencia mejorar las condiciones laborales en cuanto a los materiales necesarios, ambiente óptimo y tecnología moderna para el cumplimiento de las actividades encomendadas, de tal modo que haya facilidad para desempeñar el trabajo de la mejor manera.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Academia (2019). *La percepción sobre el clima organizacional en Latinoamérica*. Recuperado de: https://www.academia.edu/28274829/LA_PERCEPCION_SOBRE_EL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_EN_LATINOAMERICA
- Anzola, M.O. (2003). Una mirada de la cultura corporativa. Editorial Universidad externado de Colombia. Colombia.
- Arias, F. (2006). *Introducción a la metodología científica*. Caracas-Venezuela: Episteme.
- Ávila, R. (2012). *Estadística Elemental*. Lima- Perú: Estudios y Ediciones RA.
- Axpe (2013). *Claves para un buen desempeño laboral*. Recuperado de: <http://www.axpe-blogs.com/rendimiento-laboral/claves-para-un-buen-desempeno-laboral/>
- Balkar Betül. (2015). *The Relationships between organizational Climate, Innovative Behavior and Job Performance of Teachers*. *International Online Journal of Educational Sciences*, págs. 81 - 92.
- Baquerizo, C. (2015). *Evaluación de 360 grados del desempeño laboral en los trabajadores del área de operaciones de la Clínica Good Hope*. Universidad Peruana Unión. Recuperado de: <http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/123/1/Tesis%20Lucero%20Baquerizo%20pdf%20listo.pdf>
- Brancato B, Juri F. (2011). *¿Puede influir el clima laboral en la productividad?* (Trabajo de investigación). Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza.
- Brunet, L. (2005). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.

- Chiavenato I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos, capital humano de las organizaciones*. México: Editorial McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*". 2 da Edición. México: Editorial McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Brasil: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (Vol. Octava Edición). (R. del Bosque Alayón, Ed.) Santa Fe de Bogotá- Colombia: McGraw-Hill.
- Coulter, R. Y. (2007). *Administración*. 8va edición. Colombia.
- Domínguez, L. Ramírez, A., y García, A. (2013). *El clima laboral como elemento del compromiso organizacional*. Revista Nacional de Administración 4º Edición, 59-70.
- Falcón. R. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco*. (Trabajo de Grado). Universidad del Centro del Perú.
- García G. (2007). *Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo*. UNICAWA. Obtenido de UNICAWA.
- García, M. (2009). *Clima Organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual*. Cuadernos de Administración
- Goncalves (2000). *Clima organizacional y su importancia*. Elementos del clima organizacional. México.
- González, H., & González, L. E. (2010). *Clima organizacional*. In VI Jornadas de Sociología de la UNLP 9 y 10 de diciembre de 2010. La Plata- Argentina.

Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Departamento de Sociología.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (5 ed.) México: McGraw-Hill.

Human, M. (2017). *Influencia del clima organizacional y desempeño laboral de los instructores de Senati del Centro de formación Profesional de Cerro de Pasco*. (Trabajo de Grado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Keep On Moving. (2018). *Mundialmente, el descuido del clima laboral provoca pérdidas de recursos humanos*. Recuperado de: <https://blog.acsendo.com/descuido-clima-laboral-perdidas-de-recursos-humanos/>

León, S. (2016). *Influencia del clima organizacional y el desempeño laboral de la Institución Fondo Mi vivienda S.A. - Lima 2015*. Lima- Perú.

Likert R. (1967). *Los seres humanos en las organizaciones*. New York: McGraw-Hill.

Likert, R. (1968). *El factor humano en la empresa*. Bilbao: Deusto.

Litwin, G. y Stringer, R. (1980). *Psicología de las organizaciones*. México: Prentice Hall.

Locker, G (1976). *Causas Naturales de Satisfacción en el trabajo*. Chicago.

Luthais, C. (2002). *Evaluación organizacional, marco para mejorar el desempeño*. Washington D.C.: Centro de Investigación para el desarrollo I.D.B. bookstore.

Martínez (2006). *Características del clima organizacional*. La motivación como factor determinante en el desempeño laboral.

Ministerio de Salud. (2009). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Lima: MINSAs.

- Montejo A. (2009). *Evaluación del desempeño laboral*. Recuperado de: https://www.academia.edu/7265132/Evaluaci%C3%B3n_del_Desempe%C3%B1o_Laboral.
- Palma S. (1999). *Elaboración y estandarización de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana*. Perú.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC*. Lima.
- Palma, S. (2005) *Escala de Clima laboral Cl Spc* (1 Ed). Lima, Perú: Cartolan E.I.R. L
- Palomino Bossio, M., & Peña Leguía, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda*. Cartagena - Colombia. Recuperado el 16 de Julio de 2017.
- Pastor Guillén, A. P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*.
- Pérez, M. (2015). *Las Personas y la competitividad*. Recuperado de: <http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&sqi=2&ved=0ahUKEwj->
- Pineda, H. I. A., & Valencia, J. B. (2011). *Habilidades directivas: Determinantes en el clima organizacional*. *Investigación y ciencia*, 19 (51), 41-49.
- Ramírez, T. (2004). *Cómo realizar el proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Panapo.
- Revista de la Facultad de Psicología U.R.P. (vol. IX n. ° 1).
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional 13° Ed*. México: Pearson Educación.

- Rojas, C. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la dirección territorial de Policía de Huancayo*. Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/3995>
- Romero R. (2010). *Clima Organizacional su relación con el factor humano*. Estados Unidos: PROCADP, Subsecretaria de administración y finanzas, dirección general de recursos humanos.
- Salas Preciado, L. A. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en el servicio Gineco Obstetricia Hospital Alberto Sabogal EsSalud 2017*.
- Santa Eulalia Mainegra, J. M., & Sampedro Díaz, B. A. (2012). *Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud*. Revista Médica Electrónica, 34(5), 606-619.
- Segredo Pérez, A. M. (2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*. Revista cubana de salud pública, 39(2), 385-393.
- Toro, T. (2010). *Clima Organización*. Colombia: Cincel.
- Trome (2018). *Más de un 30% de peruanos no está contento con sus actividades y compañeros de trabajo*. Recuperado de: <https://trome.pe/actualidad/30-peruanos-contento-actividades-companeros-clima-laboral-82222>.
- Ugarte, O. (2009). *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. MINSA. Recuperado de: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf
- Velásquez, S. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de Hitachi Chemical en Montemorelos*. Nuevo León México. México: Universidad de Montemorelos.
- Villegas, Z. (2017). *Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Red Asistencial EsSalud*. Moquegua 2017.

- Villegas Zevallos, S. A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Red Asistencial EsSalud, Provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2017.*
- Vives A. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América.* Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Zans Castellón, A. J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN–Managua en el período 2016* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua).
- Zevallos, (2016), *Desempeño laboral y eficacia organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, en la Universidad Cesar Vallejo, Moquegua. Perú.*


ANEXOS

ANEXO 01

Matriz de consistencia

Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Huariaca - 2019.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco - 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS 1 ¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco - 2019? 2 ¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco - 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco - 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1) Establecer la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco - 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco - 2019.</p> <p>HIPÓTESIS NULA No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco - 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS H₁: Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores del</p>	<p>VARIABLE 1 Clima organizacional Dimensiones: 1) Realización personal. 2) Involucramiento laboral. 3) Supervisión. 4) Comunicación. 5) Condiciones laborales.</p> <p>VARIABLE 2 Desempeño laboral. Dimensiones: 1) Motivación. 2) Responsabilidad. 3) Liderazgo y trabajo en equipo. 4) Formación y desarrollo personal.</p>	<p>CLIMA ORGANIZACIONAL El clima organizacional será evaluado por un cuestionario dividido en cinco dimensiones, que son: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Constituida en 50 ítems.</p> <p>DESEMPEÑO LABORAL</p>	<p>TIPO Cuantitativo.</p> <p>NIVEL Descriptivo - Correlacional.</p> <p>DISEÑO Diseño General: Transversal. Diseño específico: Descriptivo - Correlacional. Diseño utilizado es: Descriptivo - Correlacional, de corte transversal.</p> <p>Diagrama:</p>	<p>POBLACIÓN 174 trabajadores del Hospital I Huariaca.</p> <p>MUESTRA No probabilística del tipo censal. 130 trabajadores que cumplieron con el criterio de selección.</p>	<p>TÉCNICAS Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS Cuestionario de percepción del clima organizacional de Sonia Palma, 2004. Cuestionario de percepción del desempeño laboral. Andrea Pastor (2017)</p>

<p>3) ¿Cuál es la relación entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco - 2019?</p> <p>4) ¿Cuál es la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco - 2019?</p> <p>5) ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco - 2019?</p>	<p>2) Establecer la relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.</p> <p>3) Establecer la relación entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.</p> <p>4) Establecer la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.</p> <p>5) Determinar la relación entre las condiciones laborales y el desempeño</p>	<p>Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco - 2019.</p> <p>H₀: No existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco - 2019.</p> <p>H₂: Existe relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.</p> <p>H₀: No existe relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.</p> <p>H₃: Existe relación entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la</p>		<p>El desempeño laboral será evaluado por un cuestionario dividido en cuatro dimensiones, que son: motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo y formación y desarrollo personal. Constituida en 28 ítems.</p>	<p>Dónde:</p>  <p>M: muestra O: observación x: Clima organizacional y: Desempeño Laboral r: relación de variable</p>		
--	---	--	--	---	---	--	--

	<p>laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.</p>	<p>provincia de Pasco – 2019.</p> <p>H₀: No existe relación entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.</p> <p>H₄: Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.</p> <p>H₀: No existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.</p> <p>H₅: Existe relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.</p> <p>H₀: No existe relación entre las condiciones</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--

		laborales y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital I Huariaca, en la provincia de Pasco – 2019.					
--	--	---	--	--	--	--	--

ANEXO 02

Consentimiento Informado

TÍTULO DEL ESTUDIO:

“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Huariaca - 2019”.

PROPOSITO:

El presente estudio tiene la finalidad de determinar si existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Hospital I Huariaca, donde usted ejerce sus actividades laborales y a partir de ello, los resultados derivados del estudio pueden contribuir a la implementación de estrategias para mejorar el clima organizacional.

SEGURIDAD:

El estudio no pondrá en riesgo su salud física ni psicológica.

PARTICIPANTES EN EL ESTUDIO:

Se incluirá a todo el personal que se encuentran laborando en el Hospital I Huariaca.

CONFIDENCIABILIDAD:

La información recabada se mantendrá confidencialmente, no se publicarán nombres de ningún participante. Así que podemos garantizar la confidencialidad absoluta.

COSTOS:

El estudio no afectara recursos económicos ya que todos los gastos serán asumidos por el investigador. Usted no recibirá ninguna remuneración por participar en el estudio.

DERECHOS DEL PARTICIPANTE:

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede decidir si participa o puede abandonar el estudio en cualquier momento.

CERTIFICADO DE CONSENTIMIENTO:

“Yo he leído la información de esta página y acepto voluntariamente participar en el estudio”.

D.N.I.....

Firma.....

Fecha...../...../.....

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 lograrlo.					
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 valoran 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 trabaja funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimientos 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 los 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 con respecto con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo 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 o planes estratégicos.					
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 reconocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.					

Propiedades Psicométricas

Instrumento de Medición: Percepción del Clima Organizacional

Se procedió a establecer la confiabilidad y validez del instrumento para tener mayor evidencia de los resultados del trabajo de investigación, el cual se detalla de la siguiente manera.

Validez de Contenido: Es el análisis de concordancia de los criterios de experto; para ello se utilizó el índice de validez V de Aiken.

		<i>número de jueces</i>					V- Aiken	Z	Intervalo de sig.		V0:0,5	Significancia del ítem	V0:0,7	Significancia del ítem
		JUEZ - 1	JUEZ -2	JUEZ -3	JUEZ -4	JUEZ -5			Inferior	Superior				
Auto realización	1	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
	2	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
	3	4	4	2	4	4	0.900	1.96	0.70	0.97	significativo	no significativo		
	4	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
	5	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
	6	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
	7	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
	8	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
	9	4	4	3	4	4	0.950	1.96	0.76	0.99	significativo	significativo		
	10	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
Involucramiento Laboral	11	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
	12	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
	13	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
	14	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
	15	4	4	2	4	4	0.900	1.96	0.70	0.97	significativo	no significativo		
	16	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
	17	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
	18	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
	19	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
	20	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
Supervisión	21	4	4	3	4	4	0.950	1.96	0.76	0.99	significativo	significativo		
	22	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
	23	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
	24	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
	25	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
	26	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
	27	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
	28	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
	29	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
	30	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		
Comunicación	31	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo		

	32	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	33	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	34	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	35	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	36	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	37	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	38	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	39	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	40	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
Condiciones Laborales	41	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	42	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	43	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	44	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	45	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	46	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	47	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	48	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	49	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	50	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo

En la tabla se evidencia los resultados del procesamiento de concordancia V de Aiken; en ello se muestra que 05 expertos plasmaron sus apreciaciones de los ítems, de manera cuantitativa en una escala de medición de 0-4 (criterio de valoración).

El valor V de Aiken en todos los ítems es mayor o igual a 0.90; así mismo se tiene los intervalos de confianza, donde en un nivel liberal de 0.5 (punto crítico); todos ítems son mayores al intervalo inferior o límite inferior, por lo tanto, son estadísticamente significativos o válidos. Sin embargo, a un nivel conservador (0.7), el ítem 03 del área de Auto realización y el ítem 15 del área Involucramiento Laboral, son no significativos.

“...El asunto de la validez de contenido de una prueba se refiere a si el contenido de la prueba produce un rango de respuestas que representa un área o universo completos de habilidades, comprensiones y otros comportamientos que se supone la prueba debe medir. Ese universo de comportamientos se debe especificar con detenimiento. Así, si la prueba está bien diseñada, las respuestas que dan los sujetos a los reactivos serán representativas de las que serían sus respuestas al universo de situaciones de las que la prueba es una muestra” (Aiken, 1996).

Se concluye que el procedimiento del análisis de concordancia utilizando el estadístico V de Aiken; confirman la validez de contenido de manera significativa.

Confiabilidad del Instrumento en general Clima Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	50

Se ha analizado la confiabilidad con 50 ítems y 130 sujetos, de los cuales se ha obtenido lo siguiente:

La confiabilidad es 0.973; según Sierra Bravo, 2001 es considerado como **Muy Fuerte**, y según Ruiz Bolívar y Pallella & Martins es **Muy Alta**; por lo tanto, el instrumento es aceptable para aplicabilidad a la muestra objetivo.

Coeficiente de Correlación	Magnitud
0,70 a 1,00	Muy fuerte
0,50 a 0,69	Sustancial
0,30 a 0,49	Moderada
0,10 a 0,29	Baja
0,01 a 0,09	Despreciable

Nota. Tomado de Sierra Bravo (2001).

Otro Criterio según Ruiz Bolívar y Pallella & Martins

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Nota. Tomado de Ruiz Bolívar (2002) y Pallella y Martins (2003).

CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

I. INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador: A continuación, se le presenta un instrumento para que 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.

3) Siempre 2) Frecuentemente 1) A Veces 0) Nunca

N°	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	0	1	2	3
1	Se promueve la generación de ideas creativas e 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 el 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 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 de 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.				

Propiedades Psicométricas

Instrumento de Medición: Percepción del Desempeño Laboral.

Se procedió a establecer la confiabilidad y validez del instrumento para tener mayor evidencia de los resultados del trabajo de investigación, el cual se detalla de la siguiente manera.

Validez de Contenido: Es el análisis de concordancia de los criterios de experto; para ello se utilizó el índice de validez V de Aiken.

		número de jueces					V- Aiken	Z	Intervalo de sig.		V0:0,5 Significancia del ítem	V0:0,7 Significancia del ítem
		JUEZ - 1	JUEZ -2	JUEZ -3	JUEZ -4	JUEZ -5			Inferior	Superior		
Motivación	1	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	2	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	3	4	4	2	4	4	0.900	1.96	0.70	0.97	significativo	no significativo
	4	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	5	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	6	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	7	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
Responsabilidad	8	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	9	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	10	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	11	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	12	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	13	4	4	3	4	4	0.950	1.96	0.76	0.99	significativo	significativo
	14	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
Liderazgo	15	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	16	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	17	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	18	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	19	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	20	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	21	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
Formación	22	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	23	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	24	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	25	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	26	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	27	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo
	28	4	4	4	4	4	1.000	1.96	0.84	1.00	significativo	significativo

En la tabla se evidencia los resultados del procesamiento de concordancia V de Aiken; en ello se muestra que 05 expertos plasmaron sus apreciaciones de los ítems, de manera cuantitativa en una escala de medición de 0-4 (criterio de valoración).

El valor V de Aiken en todos los ítems es mayor o igual a 0.90; así mismo se tiene los intervalos de confianza, donde en un nivel liberal de 0.5 (punto crítico); todos ítems son mayores al intervalo inferior o límite inferior, por lo tanto, son estadísticamente significativos o válidos. Sin embargo, a un nivel conservador (0.7), el ítem 03 del área de Motivación no es significativo.

“...El asunto de la validez de contenido de una prueba se refiere a si el contenido de la prueba produce un rango de respuestas que representa un área o universo completos de habilidades, comprensiones y otros comportamientos que se supone la prueba debe medir. Ese universo de comportamientos se debe especificar con detenimiento. Así, si la prueba está bien diseñada, las respuestas que dan los sujetos a los reactivos serán representativas de las que serían sus respuestas al universo de situaciones de las que la prueba es una muestra” (Aiken, 1996).

Se concluye que el procedimiento del análisis de concordancia utilizando el estadístico V de Aiken; confirman la validez de contenido de manera significativa.

Confiabilidad a nivel General del Instrumentos Percepción del Desempeño Laboral.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	28

Se ha analizado la confiabilidad con 28 ítems y 130 sujetos, de los cuales se ha obtenido lo siguiente:

La confiabilidad es 0.929; según Sierra Bravo, 2001 es considerado como **Muy Fuerte**, y según Ruiz Bolívar y Pallella & Martins es **Muy Alta**; por lo tanto, el instrumento es aceptable para aplicabilidad a la muestra objetivo.

Coeficiente de Correlación	Magnitud
0,70 a 1,00	Muy fuerte
0,50 a 0,69	Sustancial
0,30 a 0,49	Moderada
0,10 a 0,29	Baja
0,01 a 0,09	Despreciable

Nota. Tomado de Sierra Bravo (2001).

Otro Criterio según Ruiz Bolívar y Pallella & Martins

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Nota. Tomado de Ruiz Bolívar (2002) y Pallella y Martins (2003).

ANEXO 04**Formato de validación de los instrumentos por jueces o juicio de expertos****Cuestionario Clima Organizacional**

Nombre del experto: **Especialidad:** _____

Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Autorrealización	1. Existen oportunidades de progresar en la institución.				
	2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.				
	3. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.				
	4. Se valora los altos niveles de desempeño.				
	5. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.				
	6. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.				
	7. Los jefes promueven el desarrollo del personal.				
	8. La institución promueve el desarrollo del personal.				
	9. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora.				
	10. Se reconocen los logros en el trabajo.				
Involucramiento	11. Se siente compromiso con el éxito en la organización.				

Laboral	12. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.				
	13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.				
	14. Los trabajadores están comprometidos con la organización.				
	15. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.				
	16. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.				
	17. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.				
	18. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.				
	19. Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución.				
	20. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.				
Supervisión	21. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenta.				
	22. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.				
	23. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.				
	24. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.				
	25. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.				
	26. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.				
	27. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.				
	28. Los objetivos de trabajo están claramente definidos.				
	29. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.				
	30. Existe un trato justo en la empresa.				
Comunicación	31. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.				

	32. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.				
	33. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.				
	34. Existen suficientes canales de comunicación.				
	35. Es posible la interacción con las personas de mayor jerarquía.				
	36. En la institución, se afronta y superan los obstáculos.				
	37. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.				
	38. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.				
	39. Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.				
	40. Se conocen los avances en otras áreas de la organización.				
Condiciones laborales	41. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.				
	42. Los objetivos de trabajo son retadores.				
	43. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.				
	44. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.				
	45. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.				
	46. Existe buena administración de los recursos.				
	47. La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones.				
	48. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.				
	49. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.				
	50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.				

Opción de aplicabilidad: Aplicable ()

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Firma del Evaluador

Cuestionario Desempeño Laboral

Nombre del experto: **Especialidad:** _____

Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Motivación	1. Se promueve la generación de ideas creativas e 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.				
Responsabilidad	8. Realiza el trabajo en el 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 cambios que los afecten directamente.				

	15. Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.				
Liderazgo y trabajo en equipo	16. Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.				
	17. Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.				
	18. Responde de 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.				
Formación y desarrollo personal.	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.				

Opción de aplicabilidad: Aplicable ()

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Firma del evaluador

NOTA BIOGRÁFICA

Paula Rosa Cabrera Vela, Psicóloga del Seguro Social de Salud –EsSalud, en el área de psicología clínica, donde labora desde hace nueve años. Egresada de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán donde obtuvo el grado y el título en el año 2006. Recibió una formación internacional en el enfoque Terapia Breve Centrada en Soluciones (2013-2015), impartida por el Centro Latino de Terapia Breve Centrada en Soluciones, este enfoque es un acercamiento a la psicoterapia basada en la creación de la solución en lugar de intentar profundizar en los problemas.



DECLARACIÓN JURADA PARA LA AUTORIZACIÓN DE SUSTENTACIÓN
DE TESIS VIRTUAL

Por medio de la presente, el que suscribe (nombres y apellidos) PAULA
ROSA CABRERA VELA..... identificado (a) con
DNI N° 41785886..... y Código de alumno N° 2017190287..... con
domicilio en URBANIZACIÓN LEONCIO PRADO, MZ "G" LT.03-A
egresado de la Maestría/Doctorado de PSICOLOGÍA: INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA E INVESTIGACIÓN. Declaro bajo Juramento lo siguiente:

1. He sido informado de los procedimientos para la sustentación virtual para optar el grado de Maestro/Doctor de forma virtual que se encuentran en la página de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL, en el siguiente enlace: <http://www.epgunheval.edu.pe/informacion-para-estudiantes/sustentacion-virtual-tesis/>
2. He sido informado de la sustentación virtual y que el acto académico de sustentación será registrado y grabado en medio electrónico a través de la plataforma virtual **Microsoft Teams** y otorgo autorización para que mi imagen y voz se encuentren incorporadas en el archivo. Este archivo es de uso exclusivo para la universidad o a solicitud de las autoridades pertinentes para fines de registro del grado académico según corresponda.
3. La presente Declaración Jurada será parte de mi expediente de sustentación y será remitida por el correo electrónico proporcionado por la Universidad.

Huánuco, 05 de mayo de 2021

Firma



Huella

Apellidos y nombres: CABRERA VELA, PAULA ROSA.....

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:00h**, del día **martes 25 DE MAYO DE 2021** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Lila Lucy CAMPOS CORNEJO	Presidenta
Dra. Clorinda Natividad BARRIONUEVO TORRES	Secretaria
Dra. Juvita Dina SOTO HILARIO	Vocal

Asesor de tesis: Dr. Miguel Alfredo CARRASCO MUÑOZ (Resolución N° 01671-2019-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Psicología, con mención en Intervención Psicológica e Investigación, Doña Paula Rosa CABRERA VELA.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL I HUARIACA - 2019”.**

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:


- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

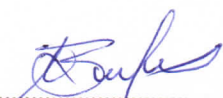
Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

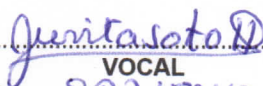
.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Diecisiete (17)
Equivalente a MUY BUENO, por lo que se declara APROBADO
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20:35 horas de 25 de mayo de 2021.


.....
PRESIDENTE
DNI N° 22401702.....


.....
SECRETARIO
DNI N° 22422313.....


.....
VOCAL
DNI N° 20218040.....

Leyenda:
19 a 20: ExcelenteS
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 0915-2021-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



Obtención de grado - Anexo 03
**AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO –
 MAESTRÍA**

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y nombres: CABRERA VELA, PAULA ROSA
 DNI: 41785886 Correo electrónico: paularosa023@gmail.com
 Teléfono de casa: Celular: 970034901 Oficina:

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO	
Maestría:	PSICOLOGÍA
Mención:	INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA E INVESTIGACIÓN

Grado académico obtenido:

MAESTRO EN PSICOLOGÍA

Título de la tesis:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
 TRABAJADORES DEL HOSPITAL I HUARIACA - 2019

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 05-08-21

Firma del autor