

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO**



**“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
UNIDAD EJECUTORA RED DE SALUD HUANCVELICA-
2017”**

**TESIS PARA OBTAR EL GRADO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACION Y GERENCIA EN SALUD**

TESISTA: SILVIA AVILA ENRIQUEZ

ASESOR: Mg. JESÚS CALLE ILIZARBE

Huancayo – Perú

2017

DEDICATORIA

A todas las madres del Perú, siendo estas mártires del trabajo y del amor materno, enlazándose en los principios y valores inculcados en su seno materno.

AGRADECIMIENTO

A mi familia y amigos quienes me ayudaron a encaminar este trabajo. Asimismo, agradezco por sus motivaciones para seguir adelante y por acompañarme incondicionalmente en los momentos buenos y malos.

Gracias por todo el apoyo en este desafío.

A los docentes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, principalmente al Mg. Jesús Calle Ilizarbe, asesor del presente trabajo de investigación, por su apoyo constante e incondicional.

A la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica, de la Provincia de Huancavelica, al Director y sus trabajadores, quienes contribuyeron en el desarrollar el presente trabajo, por brindarme las facilidades necesarias para el caso; y a todos quienes hicieron posible la realización de esta tesis, por su ayuda y apoyo desinteresado.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
Dedicatoria	II
Agradecimientos	III
Resumen	VI
Introducción	VIII
I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1. Descripción del problema	10
2. Formulación del problema	12
Problema general	12
Problemas específicos	12
3. Objetivo general y objetivos específicos	12
4. Hipótesis	13
5. Variables	14
6. Justificación e importancia	15
7. Viabilidad	16
8. Limitaciones	17
II. MARCO TEÓRICO	
1. Antecedentes	18
2. Bases teóricas	23
3. Definiciones conceptuales	46
4. Bases epistémicos	47
III. MATERIALES Y MÉTODOS	
1. Tipo de investigación	48

2. Diseño y esquema de investigación	48
3. Población y muestra	49
4. Instrumento de recolección de datos	56
5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos	58
IV. RESULTADOS	62
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	62
CONCLUSIONES	93
SUGERENCIAS	94
BIBLIOGRAFIA	95
ANEXOS	97

RESUMEN

La investigación de tipo descriptiva correlacional y comparativa tuvo como objetivo general, Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica. Para ello, se utilizó una encuesta y una escala de clima organizacional y desempeño laboral y se aplicó a una muestra censal de 70 trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica año 2017. Los datos se procesaron con el SPSS versión 22.0 en español y se llegó a las siguientes conclusiones: 1. Ambos Instrumentos validez de constructo y una confiabilidad sus valores están en un rango de valor rho = 0.611 a un valor r = 0.961 y que su nivel de significancia es altamente significativo, dado que los valores de p son < 0.001 Resumiendo los niveles de clima organizacional reportados indican que el 32.9% percibe el clima por debajo del promedio; el 35.6% lo percibe en el nivel promedio y el 31.5% lo perciben por encima del promedio. 3 Los niveles de la escala de desempeño laboral, reportados indican que el 40% de los trabajadores presentan bajo desempeño, el 4.3% presentan un desempeño laboral promedio y el 55.7% presentan un desempeño superior al promedio. Resumiendo, Existe una relación positiva, alta y muy significativa entre clima organizacional con desempeño laboral (rho = 0.685**; $p < 0.001$). 5. Se encontró diferencias muy significativas por condición laboral donde los contratados presentan mayores promedios que los nombrados. 6. Existen diferencias muy significativas por Grupos etarios, grupo ocupacional, nivel profesional, labor que desempeña, tiempo de servicio y tiempo de servicio en

puesto actual. 7. Solo existe diferencias muy significativas según la dimensión calidad de servicio donde los contratados presentan mayor promedio que los nombrados. Existen diferencias muy significativas según Grupos etario grupo ocupacional, nivel profesional, labor que desempeña, tiempo de servicio y tiempo de servicio en puesto actual

Frases clave: relación sobre clima organizacional y desempeño laboral, motivación laboral, trabajadores, Red de Salud Huancavelica.

INTRODUCCION

La U.E. Red de Salud Huancavelica, pide a sus miembros una calma aparente y que soporten presiones sin protestar, debido a la crisis económica por la que transita nuestro país, y es justamente por la conveniencia de mantener sus puestos de trabajo que la lucha es hoy más intelectual y psicológica que física. Si sumamos la crisis que vive el país, a un clima laboral desfavorable, la gente caerá en un continuo desgaste físico y mental. Por esto creemos que es vital que las U.E. Red de Salud Huancavelica tome conciencia de la importancia que un buen clima laboral significa para ellos, poner la atención en este aspecto, cuidando el bienestar de sus recursos humanos, que en definitiva son el activo más importante con el que en mi opinión los factores del clima laboral, son aquellos que intervienen directamente en la conducta de los empleados y de estos dependerá que sus capacidades, sus relaciones y su desempeño se vean alterados de manera positiva o negativa dentro de la organización, es por ello de la importancia de mantenerla en equilibrio para garantizar un buen desempeño laboral.

Es muy cierto que el clima laboral influye a la U.E. Red de Salud Huancavelica que optara por preocuparse por los trabajadores porque ellos son los protagonistas de crear el desarrollo eficaz en la organización.

Es de suma importancia prestar atención al Clima Organizacional que se tiene en la U.E. Red de Salud Huancavelica, ya que esto puede ayudar a aumentar o disminuir el rendimiento de ella si los empleados se sienten identificados e integrados a la institución, es muy probable que sean más eficientes a la hora de trabajar.

Conocer el Clima Organizacional de la U.E. Red de Salud Huancavelica brindara la oportunidad de tener cierto tipo de retroalimentación acerca de todo el comportamiento organizacional. La presente investigación está distribuida en 05 capítulos: en el I capítulo se describe la problemática de la investigación, la formulación del problema, objetivos, variables, hipótesis y la justificación del trabajo. En el II capítulo se describen los reportes de los antecedentes de investigación y el marco teórico de la investigación. En el III capítulo, se plantea la metodología, tomando en cuenta, el tipo de investigación, diseño, población y muestra, técnica e instrumento de obtención de datos y las técnicas de análisis de los datos. En el IV capítulo se describen los resultados. En el V capítulo se analizan y discuten los resultados con los antecedentes de la investigación. Se plantean las conclusiones y recomendaciones. Las referencias y en los anexos se describen los instrumentos de obtención de los datos.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del Problema:

Alles, M. (2008) señala la actualidad a nivel mundial del Clima Organizacional, recauda especial relevancia en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, en el que los aspectos del clima organizacional pueden convertirse en factores diferenciadores que posibiliten a una organización ser más exitosa que sus competidores. Así se constata en el medio empresarial e institucional, que a lo largo de los últimos años en todas ellas se han implementado una serie de estrategias para generar un adecuado clima organizacional, que permita al trabajador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales. Todo ello contribuye y encamina en el logro de los objetivos de la organización.

Desde hace un buen tiempo atrás, los gerentes están tomando mayor importancia con respecto al clima organizacional que puede contribuir y encaminar en el logro de los objetivos organizacionales. Tradicionalmente, el clima organizacional ha sido vista como algo secundario e irrelevante. La preocupación principal de las áreas responsables en algunas instituciones se ha limitado a la administración de las planillas del personal y las relaciones colectivas de trabajo. Aún en la actualidad existen algunas organizaciones funcionando bajo este enfoque tradicional. Sin embargo, este enfoque ha dado un giro a nivel internacional y nacional, puesto que el ser humano necesita un adecuado y apropiado ambiente para su desenvolvimiento. Esto muestra que el éxito o el fracaso de las organizaciones va depender en gran medida del grado de percepción que tiene los trabajadores con respecto a sus trabajos y a la entidad. Pero para lograr ello se tiene que generar todas las condiciones necesarias para llevar a cabo su trabajo.

Entonces el clima organizacional, se convierte en un aspecto crucial, puesto que el éxito de las organizaciones e instituciones va depender en gran medida de ella, sumando a ello el talento humano. Este último implica en el logro de los objetivos de las organizaciones. De esta manera el Clima organizacional se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas. En la actualidad el clima laboral tiene una relación directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica. Pero todo ello aún no se le da la importancia necesaria, Sin embargo, la importancia va depender del adecuado desarrollo que se pueda dar en la entidad. Esto implica brindar las condiciones necesarias al trabajador de la U.E. Red de Salud Huancavelica, que son factores determinantes en el clima organizacional. Ya que ello determina el desempeño laboral del personal y esto a la vez refleja la gestión de la U.E Red de Salud Huancavelica. Asimismo, se puede afirmar que el ser humano necesita ser valorado y reconocido como un ser integral y no una pieza más dentro de una organización. Es decir, el ser humano necesita toda la atención necesaria para llevar a cabo una adecuada labor, dentro de la organización. En la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica. Existen deficiencias en el clima organizacional, y el Desempeño Laboral puesto que no se está desarrollando con las adecuadas condiciones necesarias para un buen desenvolvimiento. Asimismo, los ambientes donde realizan sus trabajos, no es lo apropiado y correcto. Entonces se puede concluir que existe un inadecuado ambiente. Esto genera que el desempeño de los trabajadores no sea el óptimo y adecuado. Esto a la vez genera que la gestión de la U.E. Red de Salud Huancavelica se estanque y en consecuencia la población quede perjudicada. En cuanto al desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica, según la página amigable del Ministerio de Economía y Finanzas los resultados que refleja en cuanto a la ejecución presupuestal no son óptimos.

Brunet, L. (1989). Se centró en el clima organizacional y en el desempeño laboral. Se reconoce que el clima organizacional es la piedra angular de la organización, pues tiene una relación directa con el desempeño laboral y determina en el logro de los objetivos organizacionales.

1.2 Formulación del Problema:

1.2.1 Problema General:

¿Existe relación significativa entre el Clima Organizacional con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica?

1.2.2 Problemas Específicos:

- a. ¿Existe relación significativa entre comunicación interpersonal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica?
- b. ¿Existe relación significativa entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica?
- c. ¿Existe relación significativa entre la motivación del personal con el desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica?

1.3 OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS

1..3.1 OBJETIVO GENERAL:

- Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- a) Determinar la relación entre la comunicación interpersonal y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica.

- b) Determinar la relación entre la autonomía para la toma de decisiones y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica.
- c) Determinar la relación entre la motivación del personal y desempeño laboral en los trabajadores en la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica.

1.4 HIPOTESIS

1.4.1 HIPOTESIS GENERAL:

Existe relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica 2017.

H₀ No existe relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica 2017.

1.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H1 Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica.

H₀ No existe relación directa y significativa entre la comunicación interpersonal y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica.

H2 Existe relación significativa entre la autonomía para la toma de decisiones y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica.

H₀ No existe relación directa y significativa entre la autonomía para la toma de decisiones y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica

H3 Existe relación significativa entre la motivación del personal y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica.

H₀ No existe relación directa y significativa entre la motivación del personal y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica.

1.5 VARIABLES:

1.5.1 Variables de Estudio

- Variable 1: Clima Organizacional
- Variable 2: Desempeño Laboral

1.5.3 Definición operacional de las variables

Esta dado por los puntajes y niveles obtenidos por los trabajadores al responder los ítems de cada instrumento de obtención de datos

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES FINALES	TIPOS DE VARIABLES
Clima Organizacional	Comunicación interpersonal Autonomía para la toma de decisiones Motivación laboral	Relación entre el clima organizacional y la comunicación interpersonal Relación entre el clima organizacional y la autonomía para la Toma de decisiones Relación entre el clima organizacional y la motivación personal	Cuestionario Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy Pocas veces (2) Nunca (1)	Cuantitativo
Desempeño laboral	Productividad. Calidad de trabajo. Conocimiento de trabajo. Competencia comunicativa. Esfuerzo.	Relación entre el clima organizacional y el	Cuestionario Siempre (4) Frecuentemente (3)	Cuantitativo

	Liderazgo. Competencia administrativa. Competencia interpersonal.	desempeño laboral.	A veces (2) Nunca (1)	
--	---	-----------------------	--------------------------	--

1.6 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El presente trabajo se realiza con la finalidad de desarrollar un análisis de la Clima Organizacional de los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud identificando las características y causas para desarrollar en implementar una cultura organizacional sólida para que a su vez mejore la gestión Administrativa de la institución pública ,de tal forma viabilizar un nivel de competitividad y prestigio respecto a otros centros organizacionales brindando un servicio eficiente a los usuarios externos que en este caso son la sociedad civil de la provincia de Huancavelica.

Muchas organizaciones se han deteriorado por el mal manejo de su clima organizacional que trae como consecuencia un bajo desempeño del personal en dicha empresa, esto afecta de manera significativa, su productividad y calidad de servicio.

El estudio y comprensión de las dificultades que rodean a la organización, marcan el inicio de su mejoramiento, por lo que esta investigación trata de buscar las estrategias de solución, y así contribuir en el crecimiento. El mejoramiento en las organizaciones enmarca la interacción de los individuos entre sí, en todos los ámbitos posibles, dándole cabida al nacimiento de nuevas formas de pensar y de asumir los retos que impone el desarrollo. Esta investigación es importante para la sociedad, porque es la encargada de recibir los servicios que genera la empresa; y que, de una u otra manera es la que expondrá la calidad de servicio de ésta. Las personas, son las más susceptibles a los cambios que se generen dentro de la empresa, y tendrán una idea del clima organizacional que en esta se presente. Para la organización, es idónea la relevancia de las variables, porque se enmarcarán las dificultades que puedan poseer en el transcurso de sus actividades, y esto hará reflexionar a los miembros de la organización, tratarán de mejorar para bien y obtendrán mayor desempeño de los colaboradores, esto debe ser así, para que el personal

tenga buena comunicación efectiva y establezcan un clima organizacional satisfactorio; y si en algún momento existiese averías en las operaciones, conflictos laborales, lo supieran manejar asertivamente

El presente estudio tiene la Justificación Teórica del clima laboral se realiza a raíz de ver si sus trabajadores se sintieron bien con respecto al bienestar psicológico, físico y material y, si están satisfechos en gran medida, estarán satisfechos también los clientes externos a los que van dirigidos los esfuerzos del personal de la organización. Por otra parte, mantener un clima organizacional favorable es importante ya que puede posibilitar la estabilidad del personal y ayudar a complementar la misión de la organización.

El presente estudio tiene una Justificación Metodológica debido a la gran cantidad de clientes externos que tiene dicha organización, es necesario que tengan bien definidos los aspectos que les puedan causar conflictos organizacionales para que de esta manera puedan buscarles soluciones que mejoren los procesos que desempeñan. Por lo que es necesario investigar el clima laboral en el que se desenvuelven los trabajadores internos, ya que de esto depende su desempeño y su productividad laboral.

Con los párrafos anteriores se ha podido ver, que en la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica existen deficiencias en el clima organizacional, puesto que no se está desarrollando con las adecuadas condiciones necesarias para un buen desenvolvimiento. Asimismo, los ambientes donde realizan sus trabajos, no es lo apropiado y correcto. Entonces se puede concluir que existe un inadecuado ambiente. Esto genera que el desempeño de los trabajadores no sea el óptimo y adecuado. Esto a la vez genera que la gestión de la Unidad Ejecutora se estanque y en consecuencia la población de la jurisdicción de la provincia de Huancavelica.

1.7 VIABILIDAD

El estudio sustenta su viabilidad en el acceso a la población de trabajadores para poder investigar la relación del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la U. E, Red de Salud

Huancavelica; los trabajadores representan en su mayoría una población estática (cautiva) que por razones de estudio en su gran mayoría siempre permanecen en el distrito por lo que la investigación no tuvo obstáculos en cuanto a población.

El estudio sustento su viabilidad porque dispuso de los recursos económicos, humanos y teniendo la experiencia y conocimiento de los temas de Investigación y además tuvo acceso a la población identificada.

1.8 LIMITACIONES

El presente estudio se realizó en el distrito de Huancavelica, provincia de Huancavelica región Huancavelica, en los meses de enero a agosto del presente año con la participación de los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica donde se encontraron las siguientes limitaciones:

- Constante rotación del personal.
- Nombramiento del personal.
- Recarga laboral del personal.
- Los trabajadores pertenecientes a la población tienen diferentes funciones y labores.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

En la presente investigación se muestra los antecedentes sobre el clima organizacional y el desempeño laboral, ya que ello nos permite conocer con mayor profundidad el propósito de la investigación, de esta manera podemos comprender y entender de la mejor forma posible, nuestro presente y gracias a ello se puede tomar las decisiones correctas, que determinarán el futuro de las organizaciones.

2.1 Antecedentes Internacionales

García (2017) El presente trabajo de investigación, Satisfacción laboral del Personal de Salud en una unidad Médica de Segundo Nivel del Estado de Venezuela en el año 2017, realiza un análisis de la investigación Satisfacción laboral del Personal de Salud en una unidad Médica de Segundo Nivel del Estado de Venezuela en el año 2017 la Investigación fue Descriptiva, transversal. La población objeto de estudio consta de 277 trabajadores y por medio de la aplicación de la técnica de cuestionario los resultados mostraron como indicador de calidad el nivel de satisfacción laboral requiere intervenciones para promover el desarrollo organizacional con impacto en la atención al usuario.

Ramírez (2012) El presente trabajo de investigación, Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México en el año 2012, realiza un análisis de la Investigación en una Institución Educativa de Nivel Superior del Estado de México año 2012. La investigación fue descriptiva, correlacional, explicativa, transversal; con un diseño no experimental; realizada con el universo de la población objeto de estudio consta de 60 trabajadores por medio de la aplicación de la técnica del

cuestionario mostraron los siguientes resultados que tres de cinco factores predicen la satisfacción laboral y pueden incrementar los niveles de satisfacción laboral de satisfacción en la institución.

Chiang (2012) En el presente trabajo de Investigación, Estudio de la relación entre Satisfacción Laboral y el Desempeño de los Trabajadores de las Ferias Libres Chilenas del estado de Chile en el año 2012, en este trabajo se realizó un análisis del Estudio de la relación entre Satisfacción Laboral y el Desempeño de los Trabajadores de las Ferias Libres Chilenas del estado de Chile en el año 2012 la investigación fue descriptiva, correlacional. La población objeto de estudio fue de 158 trabajadores por medio de la técnica de la aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados muestran que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción en la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento tienen una relación estadísticamente significativa con la productividad: ventas diarias/horas diarias de trabajo. Otra dimensión relevante dentro del estudio es la satisfacción con el ambiente físico, que tiene una relación estadísticamente significativa con el salario diario y mensual, lo que incide significativamente con las horas de trabajo que dedican los feriantes a sus tareas y con el salario que éstos perciben.

Pérez (2009) en su investigación: Ambiente laboral en los policlínicos universitarios realizado en la ciudad de la Habana se realizó una investigación descriptiva de corte transversal realizado con el Universo de 150 trabajadores con una muestra de 90 trabajadores de los Policlínicos Universitarios los Resultados mostraron favorablemente la dimensión liderazgo y participación; revelaron además baja motivación y reciprocidad.

Silenis (2006). El presente trabajo de investigación, La relación entre las dimensiones de la Cultura Organizacional y la Motivación Laboral de una Institución de Educación Superior en el Estado de Colombia en el año 2006, el estudio fue no experimental, descriptivo, de campo, ex post facto. La población objeto de estudio fue de 87 docentes, se aplicó un cuestionario y

los resultados demostraron la existencia de una relación estrecha entre los elementos y características de la Cultura Organizacional y los factores motivacionales.

Caligiore (2003) El presente trabajo de investigación, Diagnóstico al clima organizacional y el desempeño docente de las escuelas de Enfermería, Nutrición y Medicina de la Facultad de Medicina de la Universidad de Los Andes (ULA) en Venezuela en el año 2003. Se realizó un análisis de la investigación Diagnóstico al clima organizacional y el desempeño docente de las escuelas de Enfermería, Nutrición y Medicina de la Facultad de Medicina de la Universidad de Los Andes (ULA) en Venezuela en el año 2003, siendo descriptiva y de campo. La población de estudio fue de 86 individuos, obtenida por muestreo estratificado simple. Se utilizó el instrumento del cuestionario mostrando los siguientes resultados No hubo diferencias significativas entre Medicina y Enfermería referente a la variable Desempeño Docente, aunque si con Nutrición, lo que podría estar relacionado con el estilo gerencial y la calidad de las relaciones interpersonales.

2.2 Antecedentes Nacionales

Arana (2016) El presente trabajo de investigación, Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa minera peruana en el año 2016, la investigación fue de carácter no experimental y con diseño correlacional, la población estudio fue de 66 trabajadores para la obtención de resultados se utilizaron los instrumentos denominados cuestionarios sobre Clima Organizacional y satisfacción Laboral mostrando los siguientes resultados la existencia de una correlación directa o positiva entre las variables estudiadas, hallazgo que refuerza la teoría existente al respecto.

Choque (2015) El presente trabajo de investigación Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2015 , la investigación fue de tipo

correlacional con un diseño no experimental, la población objeto de estudio muestra estuvo conformada por 83 trabajadores pertenecientes al personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua; a los cuales se aplicó dos cuestionarios de encuesta denominados: cuestionario de encuesta del clima organizacional y el cuestionario de encuesta del desempeño laboral, siendo el resultado indica que hay evidencia estadística para afirmar que existe relación directa y significativa ($p=0.000$) entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua.

León, (2015) El presente trabajo de investigación Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la institución Fondo Mivivienda S.A. Sede Central - Lima en el año 2015 En este trabajo se realizó un análisis del clima organizacional de la empresa Fondo Mivivienda S.A. la investigación fue de diseño no experimental descriptivo de tipo transversal. La población objeto de estudio consta de 54 trabajadores y por medio de la aplicación de la técnica de cuestionario los resultados fueron los siguientes el tipo de clima organizacional en Fondo Mivivienda S.A. es el participativo, los factores más importantes que influyen en el desempeño laboral son las relaciones humanas, el reconocimiento al desempeño, las remuneraciones, el microambiente laboral, la comunicación y la implicación del trabajador. Asimismo, se determinó que los factores económicos más importantes para incrementar el desempeño y productividad de los trabajadores son la remuneración, las utilidades y los beneficios.

Torres (2014) El presente trabajo de Investigación, Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno- Perú en el año 2014 El tipo de investigación utilizada fue correlacional no experimental o diseño ex post facto, la población objeto de estudio fue de 133 docentes. el instrumento utilizado fue el cuestionario mostrando los siguientes resultados Existe una relación directa positiva entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno -2014, estableciéndose que, a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral.

Pérez (2013) En el presente trabajo de Investigación, Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013.

Se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional y de Satisfacción Laboral de, a una población de estudio de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio, por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral.

Del Rio (2013) en el presente trabajo de investigación, Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de ICA en el año 2013, es un estudio descriptivo transversal, la población objeto de estudio fue de 178 trabajadores del hospital. Los resultados arrojaron que el clima organizacional percibido por los trabajadores del Hospital tuvo un puntaje promedio de 164 es decir un clima por mejorar. El 12.9% de trabajadores percibió un clima saludable.

Venegas (2010). En el presente trabajo de investigación Clima organizacional en una empresa cervecera de la ciudad de Trujillo en el año 2009 siendo un estudio de tipo exploratorio con una población objeto de estudio de 49 trabajadores de la empresa a quienes se les administró el Cuestionario sobre Clima Organizacional llegando a los siguientes resultados: Los trabajadores percibieron un buen clima en apoyo, estructura, riesgo, responsabilidad y calor y tuvieron una percepción negativa en conflicto, identidad, estándares de desempeño y recompensa.

2.3 Antecedentes Locales

Paco (2015) El Presente trabajo de Investigación, Clima organizacional y desempeño laboral docente en Institución Educativa Particular San Pío X y la Institución Educativa Estatal Rosa de Lima de San Jerónimo de la provincia de Huancayo Región Junín. La investigación fue de tipo básico descriptivo correlacional. La población de estudio fue de 110 docentes. Los instrumentos aplicados fueron los cuestionarios obteniendo los siguientes la determinación

de la existencia de una relación positiva y significativa, entre el clima organizacional y el desempeño laboral docente en la I.E.P. San Pio X y la I.E.E. Rosa de Lima

2.4 Bases Teóricas:

Clima organizacional:

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, también puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la empresa a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la misma.

Se le ha llamado de diferentes maneras: Ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional, etc. Sin embargo, sólo en las últimas décadas se han hecho esfuerzos por explicar su naturaleza e intentar medirlo.

Luthans, (2008), determina que el clima organizacional positivo es “el estudio y la aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, que se miden, se desarrollan y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual”.

Alles, (2008), quien afirma que el comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de ésta.

Ivancevich, (2006), señala que el clima organizacional es el estudio de los comportamientos, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para

aprender sobre percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia.

Stephen Robbins (1999) se refiere al Clima Organizacional como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño.

Forehand y Gilmer (1993) definen el clima organizacional como “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman,” características; pueden ser internas o externas estas son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.

El Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

Likert, (2014), Teoría del Clima Organizacional de Likert. Hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una Organización:

- 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 de 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 las 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. La combinación y la interacción de estas variables permiten determinar dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario que corresponde a un clima cerrado y a un sistema muy participativo, que corresponde a un clima abierto.

Factores que determinan en el clima laboral:

a. Factores externos: Los factores externos de la organización como los clientes, proveedores, presiones sindicales y los medios de comunicación.

b. Factores psicológicos: Los factores psicológicos que están presentes como las actitudes, las opiniones, las percepciones, las motivaciones y las expectativas de las personas durante sus interacciones.

c. Factores individuales, grupales y estructurales: Las características de cada individuo, comprende sus actitudes, percepciones, personalidad, valores, motivaciones entre otros.

Rodríguez Mansilla, (1999), se refiere “a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto Chiavenato, (1992), el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobrepone mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Enfoque de clima organizacional

Los factores del clima laboral han sido investigados de manera exhaustiva y profunda en las últimas décadas, de ahí que se hayan identificado plenamente los siguientes factores relacionadas con el concepto de clima organizacional. Clasificándolos de acuerdo a los tres enfoques que son: Enfoque de Factores psicológicos individuales, factores grupales y factores organizacionales según (Brunet, 1989):

a) Enfoque Psicológico individuales.

El enfoque de Factores Psicológicos individuales está determinado por los procesos psicológicos, (Schneider, 1983).

Los procesos que el individuo tiene en la organización se destacan que puedan sentir influyen sobre su comportamiento y sobre o ambiente al interior de la organización.

Los grupos, la dinámica de los grupos formales e informales que existen dentro de la organización, su estructura, procesos de comunicación, identificación, nivel de cohesión, espíritu de cuerpo, normas y códigos de las relaciones, roles y papeles al interior de los mismos, también afectan sobre el clima organizacional.

La estructura está compuesta por las normas de trabajo, las políticas empresariales, el sistema y flujo de comunicación y las relaciones de poder. La forma como está diseñada la estructura organizacional, las jerarquías y los niveles organizacionales, las tareas, roles y funciones de los miembros, la carga y la presión en el trabajo, afectan sobre el clima organizacional.

Asimismo, la psicología organizacional se encarga del estudio del comportamiento de las personas en el seno de una organización, la necesidad que aquél siente de establecer interacción social, para ello busca y selecciona a otros, la necesidad de establecer sentimientos de afinidad hacia la organización y la construcción de un sentimiento positivo o negativo al sentir pertenencia a la organización. Se observa también que el aspecto psicológico abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características de cada organización y ante determinadas situaciones según sus construcciones personales como: autonomía individual, grado de

satisfacción, motivación, sentido de pertenencia, compromiso y lealtad con los objetivos, responsabilidad en el desempeño y disposición al cambio; estos factores están directamente relacionados con el concepto de clima laboral, el cual se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral percibidas directamente o indirectamente por los trabajadores que influye en la conducta del empleado.

a) Enfoque de Factores Grupales

Define al clima como la percepción colectiva y compartida de las realidades internas del grupo donde los aspectos sociales de la tarea se convierten en una fuente de satisfacciones permanentes, se genera crecimiento personal, se aprende a ser tolerante, a cooperar, a respetar las diferencias. Esto genera un clima de paz, que en consecuencia reduce la agresividad interpersonal, deriva aprendizaje de los conflictos cuando llegan a ocurrir, los cuales benefician a las organizaciones y a sus miembros para alcanzar mejores resultados para la sociedad. Estos factores son: Espíritu de cooperación; confianza en el jefe; relaciones interpersonales, desarrollo de trabajo en equipo, liderazgo y valores colectivos (Toro, 2005).

El ambiente interno o clima organizacional de las mismas, y repercuten en el comportamiento del trabajador, y por consiguiente en la productividad de la empresa. Entre estos factores algunos autores destacan: la comunicación y difusión de políticas, modelo de toma de decisiones, estructura organizacional, Nivel jerárquico y su influencia en el cargo, Riesgos laborales e institucionales, infraestructura física, equipamiento tecnológico.

Tipos de Clima Organizacional:

- Sistema 1: Autoritario. Este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza. Las decisiones son adoptadas en la cumbre de la organización desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizadas de conducto regular.
- Sistema 2: Paternalista: en esta categoría organizacional, las decisiones son también adoptadas en los escalones superiores de la organización. También es este sistema se centraliza el control.

- Sistema 3: Consultivo. Este es un sistema organizacional en que existe un mucho mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferiores.
- Sistema 4: Participativo. Este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización.
- Sistema 4: Participativo. Este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización.

FUNCIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

1. Desvinculación: Lograr que grupo que actúa mecánicamente; un grupo que "no está vinculado" con la tarea que realiza se comprometa.
2. Obstaculización: Lograr que el sentimiento que tienen los miembros de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles. No se está facilitando su trabajo, Se vuelvan útiles.
3. Espíritu: Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.
4. Intimidad: Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea
5. Alejamiento: Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia "emocional" entre el jefe y sus colaboradores.
6. Énfasis en la producción: Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es medianamente directiva, sensible a la retroalimentación.
7. Empuje: Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.

8. Consideración: Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.
9. Estructura: Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay; ¿se insiste en el papeleo " y el conducto regular, o hay una atmósfera abierta e informal?
10. Responsabilidad: El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.
11. Recompensa: El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.
12. Riesgo: El sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización; ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada?
13. Cordialidad: El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.
14. Apoyo: La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.
15. Normas: La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.

La Motivación

a. Teoría de la Motivación de Maslow,

Abraham Maslow, desarrolló una interesante teoría de la personalidad, en la que desarrolla, entre otros aspectos, la Teoría de la Motivación, cuyo más representativo ícono es La Pirámide de Maslow, en ella propuso una estratificación de las necesidades en cinco niveles jerarquizados de forma que el individuo debe de satisfacer cada nivel.

El ambiente interno o clima organizacional de las mismas, repercuten en el comportamiento del trabajador, y por consiguiente en la productividad de la empresa.

Cada una de las organizaciones cuenta con sus propias características y propiedades, a veces únicas y exclusivas.

El primer nivel corresponde a las necesidades primarias para la subsistencia del individuo, llamadas también necesidades fisiológicas como comer, beber y dormir; laboralmente se consideraría un salario y condiciones laborales mínimas. El segundo nivel corresponde a la necesidad de protección y seguridad, en el aspecto laboral equivale a las condiciones de seguridad laborales, estabilidad en el empleo, seguridad social y salario superior al mínimo. El tercer nivel se refiere a las necesidades sociales como vinculación, cariño, amistad, etc., y en el ámbito del trabajo son las posibilidades de interactuar con otras personas, el compañerismo, relaciones laborales. El cuarto nivel corresponde a las necesidades de consideración y mantenimiento de un estatus que en el ámbito del empleo sería el poder realizar tareas que permitan un sentimiento de logro y responsabilidad, recompensas, promociones y reconocimiento. El nivel más alto implica la autorrealización personal que laboralmente se refiere a la posibilidad de utilizar plenamente las habilidades, capacidades y la creatividad. Las características que ha identificado Maslow son las siguientes:

Sólo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de todas las personas, pues la necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno. Las necesidades fisiológicas nacen con la persona, el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo.

A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior; no todos los individuos sienten necesidades de autorrealización, debido a que es una conquista individual.

Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivador relativamente corto, en contraposición, las necesidades superiores requieren de un ciclo más largo.

b. Teoría de la motivación de la Jerarquía de Alderfer

Alderfer plantea que hay tres grupos de necesidades primarias: existencia, relaciones y crecimiento; de allí el nombre de teoría ERC. El grupo de la existencia se ocupa de satisfacer nuestros requerimientos básicos de la existencia material. Incluye los renglones que Maslow considera necesidades fisiológicas y de seguridad. El segundo grupo de necesidades es el de las relaciones: la necesidad que tenemos de mantener relaciones interpersonales importantes.

Estos deseos sociales y de status exigen la interacción con otras personas, si es que han de quedar satisfechos, y coinciden con la necesidad social de Maslow y el componente externo de clasificación de la estima. Por último, Alderfer incluye las necesidades de crecimiento; un deseo intrínseco de desarrollo personal. Estas necesidades incluyen el componente intrínseco de la categoría de estima de Maslow y las características incluidas en la autorrealización. Además de sustituir por tres necesidades las cinco de Maslow, ¿en qué sentido es diferente la teoría ERC de Alderfer de la de Maslow? en contraste con la teoría de la jerarquía de las necesidades, la teoría ERC muestra que puede estar en operación más de una necesidad al mismo tiempo, y si se reprime la satisfacción de una necesidad de nivel superior, se incrementa el deseo de satisfacer una necesidad de nivel inferior.

La jerarquía de necesidades de Maslow es una progresión rígida en escalones. La teoría ERC no supone una jerarquía rígida en la que una necesidad inferior deba quedar suficientemente satisfecha, antes de que se pueda seguir adelante. Por ejemplo, una persona puede trabajar sobre el crecimiento, cuando las necesidades de relación o existencia todavía estén insatisfechas, o puede operar las tres categorías de necesidades al mismo tiempo.

c. Teoría de motivación de Mc Clelland

David McClelland sostuvo que todos los individuos poseen:

- Necesidad de logro: Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito.

- Necesidad de poder: Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás.
- Necesidad de afiliación: Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización.
- Los individuos se encuentran motivados, de acuerdo con la intensidad de su deseo de desempeñarse, en términos de una norma de excelencia o de tener éxito en situaciones competitivas.
- En la investigación acerca de la necesidad de logro, McClelland encontró que los grandes realizadores se diferencian de otros por su deseo de realizar mejor las cosas. Buscan situaciones, en las que tengan la responsabilidad personal de brindar soluciones a los problemas, situaciones en las que pueden recibir una retroalimentación rápida acerca de su desempeño.

Herzberg, destaca que sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de las personas, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que las personas trabajen más, se puede premiar e incentivar salarialmente, o sea, se incentiva a la persona a cambio de trabajo.

Según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los están mejorando o no y por último, situaciones en las que puedan entablar metas desafiantes; no obstante les molesta tener éxito por la suerte, es decir prefieren el desafío de trabajar en un problema y cargar con la responsabilidad personal del éxito o fracaso. Además, evitan las tareas no muy fáciles o muy difíciles. Al superar obstáculos, desean sentir que el resultado, es decir su éxito o fracaso, depende de sus propias acciones. Los grandes realizadores se desempeñan mejor cuando perciben que tienen una oportunidad de éxito del 50% y una de fracaso de 50%, pues así poseen una buena posibilidad de experimentar sentimientos de logro y satisfacción de sus esfuerzos.

d. Teoría de motivación de los factores de Herzberg

Frederick Herzberg; formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas:

a. Factores higiénicos o factores extrínsecos: Es el ambiente que rodea a las personas y cómo desempeñar su trabajo. Estos están fuera del control de las personas. Principales factores higiénicos; salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos. En la motivación extrínseca, el estímulo o incentivo que mueve a una persona a realizar una actividad viene dado de fuera, es un incentivo externo y no proviene de la propia tarea. Funciona a modo de refuerzo. Por ejemplo, cuando una persona realiza ejercicio físico no por el mero hecho de disfrutar haciéndolo, sino por motivos sociales u otros, son pésimos provocan insatisfacción su efecto es como un medicamento para el dolor de cabeza, combaten el dolor pero no mejora la salud. Por estar relacionados con la insatisfacción, Herzberg los llama factores de insatisfacción

b. Factores motivacionales o factores intrínsecos: Estos factores están bajo el control del individuo (persona) ya que se relaciona con lo que él hace y desempeña. Los factores materiales involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Las tareas y cargos son diseñados para atender a los principios de eficiencia y de economía, suspendiendo oportunidades de creatividad de las personas. Esto hace perder el significado psicológico del individuo, el desinterés provoca la “desmotivación” ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar. Según Herzberg, los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas son mucho más profundos y estables cuando son óptimos. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción del individuo. Herzberg la llama factores de satisfacción. En la motivación intrínseca la persona comienza o

realiza una actividad por incentivos internos, por el propio placer de realizarla. La satisfacción de realizar algo o de conseguirlo no está determinada por factores externos. Está relacionada, por lo tanto, con la autosatisfacción personal y la autoestima. Por ejemplo, hay personas que realizan ejercicio físico porque disfrutan de la actividad.

También destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están desligados y son distintos de los factores de la insatisfacción. Para el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción sino ninguna satisfacción.

e. Teoría XY y Teoría de Douglas McGregor.

Fue un ilustre de la escuela administrativa de las relaciones humanas de gran auge en la mitad del siglo pasado, cuyas enseñanzas tiene aún hoy bastante aplicación a pesar de haber soportado el peso de cuatro décadas de teoría y modas gerenciales.

- a. Al ser humano no le gusta trabajar y evita a toda costa hacerlo, lo cual da pie a la segunda.
- b. Los trabajadores son como los caballos; si no se les espuelea no trabajan; la gente necesita que la fuercen, controlen, dirijan y amanecen con castigos para que se esfuercen por son seguir los objetivos de la empresa.
- c. El individuo típico evitará cualquier responsabilidad, tiene poca ambición y quiere seguridad por encima de todo, por ello es necesario que lo dirijan.
- d. Su dependencia las hace incapaces de autocontrol y autodisciplina; las personas necesitan ser dirigidas y controladas por la administración.

Teoría Y: Los directivos consideran que sus subordinados encuentran en su empleo una fuente de satisfacción y que se esfuerzan siempre por lograr los mejores resultados para la organización, siendo así, las empresas deben liberar las aptitudes de sus trabajadores en favor de dichos resultados. La premisa de la teoría Y son: McGregor en su obra "El lado humano de las organizaciones " describió dos formas de pensamiento de los directivos a los cuales denomina teoría X y teoría Y los directivos de la primera considera a

sus subordinados como animales de trabajo que solo se mueven ante el yugo o la amenaza , mientras que los directivos de la segunda se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar. El autor lo distingue de la siguiente manera.

Teoría X : Está basada en el antiguo precepto del garrote y la zanahoria y la presunción de mediocridad de las masas, se asume que los individuos tienen tendencia natural al ocio; el trabajo es una forma de castigo o como dicen por ahí (trabajar están maluco que hasta le pagan a uno), lo cual presenta dos necesidades urgentes para la organización: la supervisión y la motivación. Las premisas de la teoría X son:

- a. El desgaste físico y mental en el trabajo es tan normal como en el juego o el reposo, al individuo promedio no le disgusta el trabajo.
- b. No es necesaria la coacción, la fuerza o las amenazas para que los individuos se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa.
- c. Los trabajadores se comprometen con los objetivos empresariales en la medida que se les recompense por sus logros, la mejor recompensa es la satisfacción del ego y puede ser originada por el esfuerzo hecho para conseguir los objetivos de la organización.
- d. Ampliación del cargo para mayor satisfacción del trabajo, para que las personas puedan conocer el significado de lo que hacen y tener una idea de su contribución personal para la operación de la empresa como un todo.

Descentralización de las decisiones y delegaciones de responsabilidades, para que las personas dirijan ellas mismas sus tareas y asuman los desafíos y satisfagan sus necesidades de autorrealización.

Dimensiones del Clima Organizacional

a) Comunicación interpersonal.

Antonio, (2013), la comunicación ocurre cuando hay "interacción recíproca entre los dos polos de la estructura relacional (Transmisor-Receptor)" realizando la "ley de bivalencia".

Socorro, (2008), comunicar es "llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes".

Certo (1984): La comunicación interpersonal como el proceso de compartir información con otros individuos. El proceso de comunicación interpersonal debe tener los siguientes tres elementos básicos:

- a. Fuente / codificador. La fuente /codificador es aquella persona en la situación de comunicación interpersonal que origina y codifica la información que desea compartir con otra persona. La codificación es el proceso de disponer la información en alguna forma que puede ser recibida y comprendida por otra persona.
- b. Señal. La información codificada que la fuente pretende compartir constituye un mensaje. Un mensaje que ha sido transmitido de una persona a otra se denomina señal.
- c. Decodificador / destinatario es aquella persona con la cual la fuente trata de compartir información. Este individuo recibe la señal y decodifica o interpreta el mensaje para determinar su significado.

Todo transmisor puede ser receptor, todo receptor puede ser transmisor. "Es la correspondencia de mensajes con posibilidad de retorno mecánico entre polos igualmente dotados del máximo coeficiente de comunicabilidad".

Los únicos entes capaces de presentar comportamientos comunicacionales y sociales, de transmitir y recibir intelectual y sensorialmente son los seres racionales, (los seres humanos) los cuales poseen lo que Pasquali denominó el "con-saber" de la conciencia de la co-presencia de ambos para que se dé la comunicación, (el saber que existen dos presencias, la del "otro" y la propia), que interactúan simétricamente, tratando de acondicionar la voluntad de entendimiento mutuo, es lo que se denomina diálogo. Expresa que "No hay "comunicación" ni relaciones dialécticas de otro tipo con la naturaleza y la

materia bruta" en este caso sólo existe una "relación monovalente" o una "relación de información", donde los mensajes emitidos no tendrían retorno mecánico, ya que los participantes presentan un bajo coeficiente de comunicabilidad.

La decodificación es el proceso que se sigue para volver a convertir los mensajes en información. En todas las situaciones de comunicación interpersonal, el significado del mensaje es un resultado de la decodificación. El decodificador /destinatario se denomina destinatario o destino.

b) Autonomía para toma de decisiones

Kant (2008), la autonomía es el principio por medio del cual la voluntad se hace partícipe de la moralidad, es en virtud de lo cual es posible que ésta (la voluntad racional) formule un imperativo categórico. Cuando la voluntad toma por ley alguna que no está dada por su propia razón práctica sino por un objeto exterior que la determina, ésta actúa moralmente por motivos subjetivos e intereses particulares (conforme al deber), más que por el deber mismo. Debemos entender que la Heteronomía significa una falta de autoridad imperativa, que es la fuente de todos los principios espurios.

c) Motivación Laboral

Kohlberg, (2013), plantea dilemas morales a diferentes adultos y ordenando las respuestas. Sus estudios recogieron información de diferentes latitudes (EE.UU, Taiwán, México) para eliminar la variabilidad cultural, y se centraron en el razonamiento moral, y no tanto en la conducta o sus consecuencias. De esta manera, Kohlberg estableció tres estadios de moralidad, cada uno de ellos subdividido en dos niveles. Se leen en sentido progresivo, es decir, a mayor nivel, mayor autonomía.

Estadio pre convencional: las normas se cumplen o no en función de las consecuencias.

Nivel 1: Orientación egocéntrica. La norma se cumple para evitar un castigo (ejemplo: no le pego a mi compañero de pupitre porque si no me castigan).

Nivel 2: Orientación individualista. La norma se cumple para obtener un premio (ejemplo: hago mis tareas escolares porque así mis padres me

compran una moto). Estadio convencional: las normas se cumplen en función del orden establecido.

Nivel 3: Orientación gregaria. La norma se cumple para satisfacer a los demás (debo ser buen chico para que mis padres se sientan orgullosos de mí).

Nivel 4: Orientación comunitarita. La norma se cumple para mantener el orden social (debo cumplir con mi función dentro de la sociedad). Estadio pos convencional: las normas se cumplen en función de la aceptación individual y de los valores que comportan.

Nivel 5: Orientación relativista. La norma se cumple en función de un consenso, y no se pueden desobedecer (debo respetar las normas en beneficio común y en función de un consenso voluntario).

Nivel 6: Orientación universalista. La norma se cumple cuando respetan valores universales, y si no, se desobedecen (cualquier acción se basa en el respeto de la dignidad de los demás, o de lo contrario es legítima la desobediencia).

Kohlberg afirma que los niños viven en el primer estadio, mientras que apenas un 20 % de los adultos llegan al nivel 5, y solamente un 5 % alcanza el nivel 6. A pesar de las críticas contra el modelo de Kohlberg, hoy en día goza de amplio consenso y reconocimiento.

Robbins, (2008), la motivación *“Es la disposición para hacer algo, en donde la habilidad de la persona para satisfacer alguna necesidad condicionada de ese algo”*.

La motivación es la voluntad de cada una de las personas que ponen para desarrollar una determinada actividad según sus expectativas que benefician o les interesa de esta forma cumplir sus objetivos de forma grupal o personal.

Coontz, (1998). La motivación es: *“Un término genérico que se aplica a una serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares”*

Stoner y Freeman, (1996), el proceso de motivación se considera el proceso de motivación en el área administrativa busca influenciar en la conducta de las personas, con la premisa básica de que es el motor principal para que la gente trabaje en forma más eficiente, e incluye factores que ocasionan,

canalizan y sustentan la psicología humana en un sentido particular y comprometida

Desempeño Laboral

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. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Bittel, (2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Ghiselli, (1998), señala como el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización.

Por otro lado, existen teorías que sustentan acerca del desempeño laboral, las formas y de cómo se producen ellas de acuerdo a los diferentes enfoques y contextos. Estas teorías son las siguientes:

Teorías del Desempeño Laboral:

a) Teorías de satisfacción laboral Wehrich, (2004) señala que la satisfacción se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras, la satisfacción es un resultado ya experimentado. Esto es sustentado con las diferentes teorías:

Teoría del ajuste en el trabajo.

Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo.

La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. Señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales.

b. Teoría del grupo de referencia social.

Se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo las normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-económicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción.

c. Teoría de la discrepancia.

Esta teoría fue parte del planteamiento, que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para las personas que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia,

de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado.

La satisfacción laboral resulta de la percepción, que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades del individuo.

d. Teoría de los eventos situacionales.

La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características situacionales y eventos situacionales:

-Características situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto.

-Eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas.

Características de los eventos situacionales, son específicos de cada situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

Factores del Desempeño Laboral

(Bain,2003) señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

a. Factores internos.

Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos:

Factores Duros

La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones. Planta y equipo. La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas

Factores blandos.

Se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad.

Organización y sistemas. Para mejorar su productividad se debe volver más flexible, capaz de prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estar pendientes de las nuevas capacidades.

Los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

b. Factores Externos.

La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad. Dentro de estos factores, se tienen los siguientes:

Ajustes Estructurales. Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar a esta estructura.

Cambios Económicos. El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial.

Cambios Demográficos y Sociales. Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como poseer una buena comunicación en todos los niveles. **Métodos de trabajo.** Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo necesario con más eficacia, a través de un estudio del trabajo y de la formación profesional. **Estilos de dirección.** Es el responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos al control de la empresa, debido a que influye en el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y controles operativos, las políticas de mantenimiento y las compras, los costos de capital, las fuentes de capital, los sistemas de elaboración del presupuesto, las técnicas de control de costos y otros.

Fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, y los valores y actitudes culturales.

Recursos Naturales. Comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia.

Administración Pública e Infraestructura. Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad.

Dimensiones del Desempeño Laboral

Dimensión Productividad laboral

Paz & Gonzales, (2013). *“La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos”*

D’Alessio (2012), la productividad es definido como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, decir, el uso eficiente de los recursos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de bienes y servicios. Es la relación entre los resultados obtenidos con relación a los recursos usados y el tiempo que lleva conseguirlo, y se representa generalmente así.

Productividad = $\frac{\text{Productos}}{\text{Insumos}}$ = $\frac{\text{Resultados}}{\text{Recursos}}$

Geográfica, (2012). Productividad laboral, denominada también productividad del trabajo, se mide a través de la relación entre la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo en un período determinado. La medición de la productividad laboral puede realizarse en el ámbito de un establecimiento, de una empresa, de una industria, de un sector o de un país.

Heizer & Render , (2007). *“La productividad es el cociente de la producción (bienes y servicios) y los factores productivos (recursos como el trabajo y el capital”*

Velazco (2007) *“la productividad es la relación entre lo producido y lo consumido”*. Por consiguiente la productividad es el uso óptimo de los recursos con el menor desperdicio, esto quiere decir con la menor pérdida posible

(Gaither & Frazier, 2005) *“la productividad es el cociente entre la producción (bienes y servicios) y uno o más factores productivos (como mano de obra,*

capital o gestión)". Por lo tanto mejorar la productividad significa mejorar la eficiencia. Entonces el trabajo primordial será mejorar este cociente entre la producción y los factores productivos. Según los autores anteriores esta mejora se puede conseguir de dos formas: una, reduciendo los factores productivos mientras la producción permanece constante, y, la otra aumentando la producción mientras los factores productivos permanecen iguales, es así que los dos suponen un aumento de la productividad.

Hablar de la productividad es hablar de la relación entre la producción y los insumos totales; entonces, esto no quiere decir que la productividad es sinónimo de producción ya que una empresa u organización puede generar el doble de los productos con respecto al año anterior, pero usando el doble de recursos, por lo tanto, su productividad no habrá cambiado. No debe confundirse incrementos de producción con incrementos de productividad; así, una empresa que en un ejercicio hubiera producido el doble número de productos. La productividad no es más que el cociente entre la cantidad producida y la cuantía de los recursos que se hayan empleado para obtenerlo. La productividad se expresa por el cociente resultante entre la producción obtenida, y el costo que hayan producido los factores que en ella han intervenido" (Alfaro & Alfaro , 2000).

La productividad, tal y como lo deseamos presentar, permite comparar los grados de aprovechamiento que obtiene la empresa en el empleo de los factores de la producción aplicado.

"La productividad es una medida de la eficiencia económica que resulta de la capacidad para utilizar inteligentemente los recursos disponibles" (Rodríguez, 1999).

En este caso se puede decir que la productividad es el resultado de la relación entre los insumos invertidos y los productos obtenidos.

En las empresas de hoy, en especial de las microempresas agroindustriales la creación de productos requiere transformar los recursos en productos; es decir, cuanto más eficientemente utilicemos los recursos y realicemos la transformación de los recursos, más productivos seremos.

2.5 Definiciones Conceptuales

Autonomía: Capacidad de una persona o cosas para ejercer independencia de otra persona o cosa pudiendo, por ejemplo, tomar decisiones, propias, funcionar sin necesidad de otro aparato (Vía Definicion.mx:<https://definición.mx/autonomía/>)

Clima Organizacional: Medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobrepone mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales). (Chiavenato,1992)

Comunicación: Comunicación es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social" (Chiavenato 1992)

Comunicación Interpersonal: Es el tipo de comunicación bidireccional en el cual se lleva a cabo un proceso de intercambio de información, sentimientos, emociones, etc., entre personas o grupos. (<http://www.retoricas.com/2009/09/comunicacion-interpersonal.html>)

Desempeño Laboral: Desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de la organización, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción (Chiavenato 1992)

Productividad Laboral: La productividad laboral se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. (<http://www.ipe.org.pe/content/productividad-laboral>)

Motivación Laboral: La motivación laboral es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma. (<http://www.vidaprofesional.com.ve/blog/que-es-la-motivacion-laboral.aspx>)

2.5 Bases Epistémicas

Husserl (2006), quien argumenta que el significado central de la fenomenología subyace a la experiencia y emplaza prejuicios por estar apoyado en la intuición, la imaginación y la visión general; su énfasis es la intencionalidad de conciencia en las experiencias basada en la memoria, la imagen y el significado; en cuanto al análisis de datos, se hace a través de la metodología de la reducción con declaraciones o afirmaciones específicas y búsqueda de los significados posibles.

Cook y Reichart (1999), argumenta que la investigación cualitativa está centrada en la fenomenología y la comprensión, la cual parte de la observación naturalista sin control, de manera subjetiva, con inferencias en datos, de carácter exploratoria, inductiva y descriptiva; Revista Panorama Económico. (Colombia, 2011) interpreta fenómenos de acuerdo con los significados de las personas implicadas; el proceso y análisis de datos no se generalizable, por su condición holística con una realidad dinámica. Por tanto, la fenomenología establece un enfoque epistémico introspectivo vivencial, debido a que no presupone nada, ni el sentido común, ni el mundo natural, ni las proposiciones científicas, ni las experiencias psicológicas; se coloca antes de cualquier creencia y de todo juicio para explorar.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo

Desde el punto de vista metodológico la investigación es de tipo descriptiva. Hernández (2009) afirma " los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

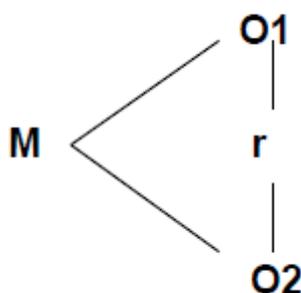
El tipo de investigación es de tipo No Experimental porque Kerlinger (2004), afirma que "la investigación no experimental es una indagación empírica y sistemática en la cual el científico no tiene un control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables. Las inferencias acerca de la relación entre variables se hacen, sin una intervención directa a partir de la variación concomitante de la variables dependientes e independientes".

3.2 Diseño y Esquema de Investigación

El diseño es de tipo correlacional y comparativo con un grupo estático con pre test (Castro 2005). porque busca establecer la relación de interdependencia entre dos variables

El diseño de investigación correlacional tiene el siguiente esquema

Donde:



M = Muestra

O1 = Variable 1

- Clima Organizacional

O2 = Variable 2

- Desempeño Laboral

r = Relación entre las variables de estudio

3.3 Población y Muestra de Estudio

3.3.1 Población de Estudio

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las unidades de análisis son los casos o elementos en quienes se realizará la investigación.

La población estuvo conformada por 70 trabajadores.

3.3.2 Muestra

Montero, (2011), refieren que “ante el escaso número de sujetos, no será necesario extraer una muestra, se trabajará con el 100% de la población, **representando una muestra tipo censal.**

Se tomó a todos los trabajadores, por lo tanto, la muestra fue de tipo censal.

Características de la muestra de Estudio:

En la tabla 1 y la figura 1 se describe y representa la distribución de los participantes por grupos etarios de 10 años cada uno (03 grupos etarios), reportándose que el 24.3% del personal pertenecen al grupo de 20 - 29 años; que el 52.9% del personal pertenecen al grupo de 30 – 39 años; que el 22.9% del personal pertenecen al grupo de 40 - 49 años.

Tabla 1

Distribución de los trabajadores por grupos etarios

Distribución por grupos etarios	Frecuencia	Porcentaje
20 - 29 años	17	24,3
30 - 39 años	37	52,9
40 - 49 años	16	22,9
Total	70	100,0

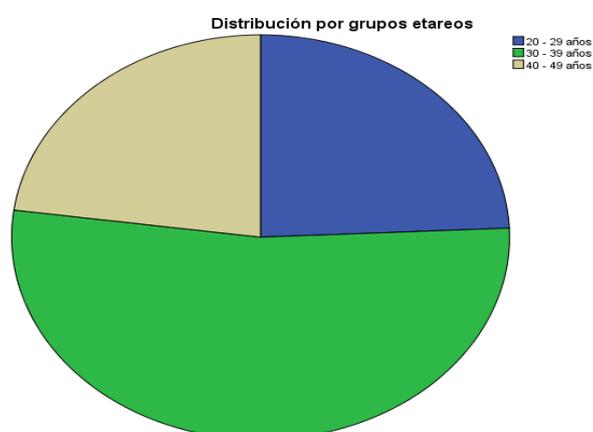


Figura 1: Representación de la distribución de los trabajadores por grupos etarios

En la tabla 2 y la figura 2, se describe y representa la distribución de los participantes según el sexo: personal en general, reportándose que el 38.6% pertenecen al sexo masculino y que el 61.4% pertenecen al sexo femenino.

Tabla 2

Distribución de los trabajadores según el sexo

Distribución por sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	27	38,6
Femenino	43	61,4
Total	70	100,0

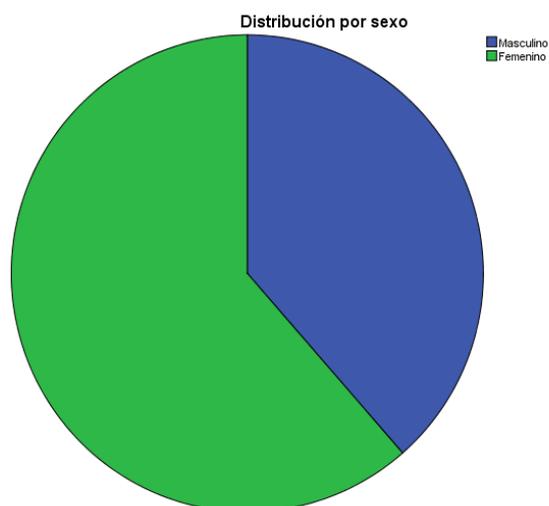


Figura 2: Representación de la distribución de los trabajadores según el sexo

En la tabla 3 y la figura 3, se describe y representa la distribución de los trabajadores según el grupo ocupacional, reportándose que el 80% pertenecen al grupo ocupacional administrativo y que el 20% pertenecen al grupo ocupacional asistencial.

Tabla 3

Distribución de los trabajadores por grupo ocupacional

Distribución por grupo ocupacional	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	56	80,0
Asistencial	14	20,0
Total	70	100,0

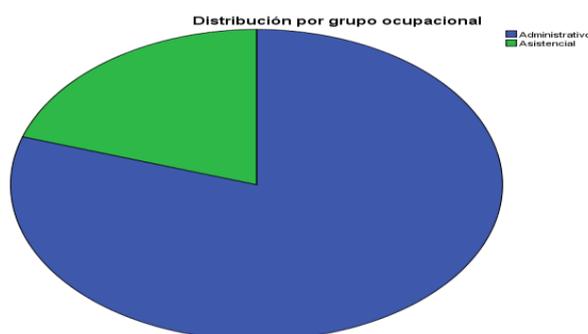


Figura 3: Representación de la distribución de los trabajadores por grupo

ocupacional.

En la tabla 4 y la figura 4 se describe y representa la distribución de los participantes según el nivel profesional, reportándose que el 57.1% son profesionales titulados, el 7.1% son bachilleres, el 24.3% tienen estudios técnicos y el 11.45 % tienen estudios de secundaria.

Tabla 4

Distribución de los trabajadores por nivel profesional

Distribución por Nivel profesional	Frecuencia	Porcentaje
Profesional titulado	40	57,1
Grado académico de Bachiller	5	7,1
Técnico	17	24,3
Secundaria	8	11,4
Total	70	100,0

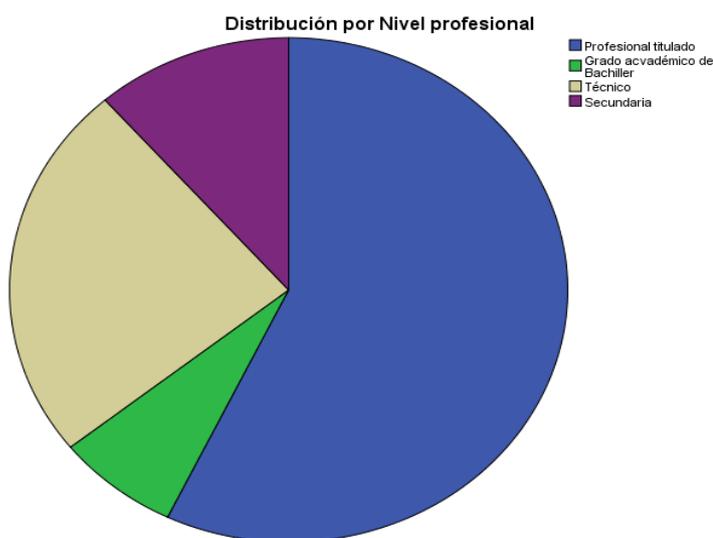


Figura 4: Representación de la distribución de los trabajadores por nivel profesional

En la tabla 5 y la figura 5 se describe y representa la distribución de los participantes según la labor que desempeña, reportándose que el 17% se desempeña como contador, el 15.7% se desempeña como enfermera, el 15.7% se desempeñan como técnicos en informática, el 10% se desempeña

como obstetra, el 7.1% se desempeña como químico farmacéutico y el 7.1% se desempeñan como bachilleres como los más representativos de la tabla.

Tabla 5

Distribución de los trabajadores por labor que desempeñan

Distribución por labor que desempeña	Frecuencia	Porcentaje
Enfermera	11	15,7
Obstetra	7	10,0
Contador	12	17,1
Administrador	3	4,3
Ingeniero ambiental	1	1,4
Químico farmacéutico	5	7,1
Biólogo	1	1,4
Trabajadora social	1	1,4
Bach. en administración	2	2,9
Bach. contabilidad	5	7,1
Bach. en sistemas	1	1,4
Técnico en administración	2	2,9
Técnico en informática	11	15,7
Secretaria	7	10,0
Vigilante	1	1,4
Total	70	100,0



Figura 5: Representación de la distribución de los trabajadores por labor que desempeñan

En la tabla 6 y la figura 6 se describen y representa la distribución de los participantes según la condición laboral, reportándose que el 35.7% del personal son nombrados y que el 64.3% del personal son contratados.

Tabla 6

Distribución de los trabajadores por condición laboral

Distribución por condición laboral	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	25	35,7
Contratado	45	64,3
Total	70	100,0

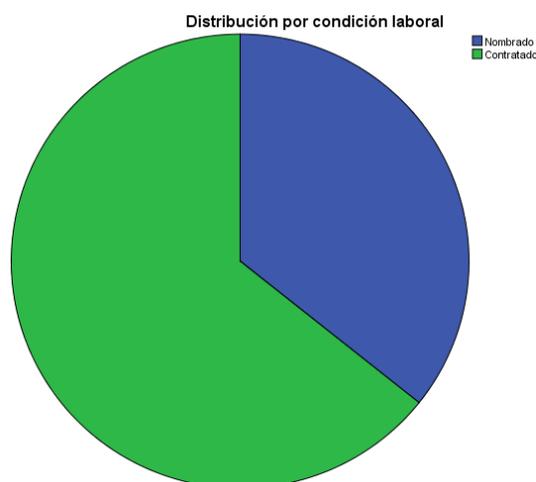


Figura 6: Representación de la distribución de los trabajadores por condición laboral

En la tabla 7 y la figura 7 se describen y representan la distribución de la muestra en 05 grupos de tiempo de servicios, reportándose que en el grupo de menos de un año hay un 21.4%, de 1 a 5 años existe un 67.1%; el 7.1% tiene entre 6 a 10 años; el 2.9% tiene entre 11 a 15 años y el 1.4% de la muestra restante tiene entre 21 - 25 años de servicios. No hay trabajadores en el rango de 16 – 20 años.

Tabla 7

Distribución de la muestra el 5 grupo de tiempo de servicios

Distribución por tiempo de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Menos de una año	15	21,4
1 - 5 años	47	67,1
6 - 10 años	5	7,1
11 - 15 años	2	2,9
21 - 25 años	1	1,4
Total	70	100,0

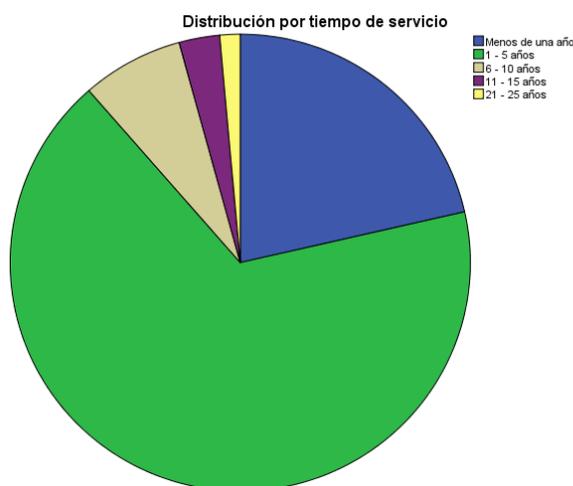


Figura 7: Representación de la distribución de la muestra el 5 grupo de 05 años de servicios

En la tabla 8 y la figura 8 se describen y representan la distribución de la muestra en 04 grupos de tiempo servicios en el puesto actual de trabajo, reportándose que en el grupo de menos de un año son el 47.1%, de 1 a 5 años existe un 48.6%; el 2.9% tiene entre 6 a 10 años; el 1.4% tiene entre 11 a 15 años en el puesto actual de trabajo.

Tabla 8

Distribución de la muestra el 4 grupo de tiempo de servicios en el puesto actual

Tiempo en el puesto actual	Frecuencia	Porcentaje
Menos de una año	33	47,1
1 - 5 años	34	48,6
6 - 10 años	2	2,9
11 - 15 años	1	1,4
Total	70	100,0

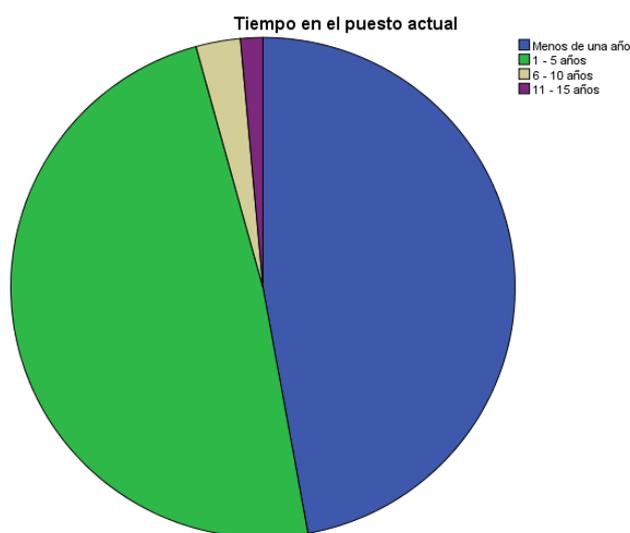


Figura 8: Representación de la distribución de la muestra el 4 grupo de tiempo de servicios en el puesto actual.

3.4. DEFINICIÓN OPERATIVA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Se aplicaron las siguientes escalas: Escala de Clima Organizacional y Escala de Desempeño Laboral.

La encuesta es estructurada, porque las alternativas de respuesta a cada pregunta tienen opciones pre-definidas de esta forma el análisis estadístico resulta más fácil brindando opciones de calificación y niveles la composición de la escala o encuestas formula en tiempo presente. la escala tiene 15 ítems etc.

La variable clima organizacional está conformada por tres dimensiones: comunicación interpersonal, autonomía para la toma de decisiones y motivación laboral. Las alternativas de los ítems de la variable clima organizacional tuvieron la siguiente valoración:

- Siempre (5)
- Casi siempre (4),
- Algunas veces (3)
- Muy pocas veces (2)
- Nunca (1).

Niveles diagnósticos de los instrumentos:

Escala de medición

- | | | |
|-----|----------|------------|
| • 1 | 0 – 20.4 | Deficiente |
| • 2 | 21-40.8 | Bajo |
| • 3 | 41-61.2 | Promedio |
| • 4 | 62-84.6 | Alto |
| • 5 | 85-102 | Excelente |

Del mismo modo, la variable desempeño laboral, estuvo conformada por dimensiones: productividad laboral (5 ítems). Esta variable tuvo un total de 15 ítems. Las alternativas de los ítems de la variable desempeño laboral tuvieron la siguiente valoración:

- Siempre (5)
- Casi siempre (4)
- Algunas veces (3)
- Muy pocas veces (2)
- Nunca (1).

Niveles diagnósticos de los instrumentos

Escala de medición:

- 1 25-48 Bajo Desempeño Laboral
- 2 49-72 Promedio Desempeño Laboral
- 3 73-96 Alto Desempeño Laboral
- 4 97-120 Excelente Desempeño Laboral

La validez se determinó mediante el juicio de expertos

El Alpha de Cronbach para establecer la confiabilidad de las escalas. Y los valores son:

- Escala Clima Organizacional 0.967
- Escala Desempeño Laboral 0.971

3.5 Recojo de datos

Técnica de obtención de datos: Desde el punto de vista teórico, las técnicas de recogida de datos son tres: 1. La observación, 2. La entrevista y 3. La encuesta (están comprendidos los inventarios, escalas, cuestionarios, encuestas, test, lista de chequeos, lista de cotejos, etc.)

Por los instrumentos de obtención de datos en la presente investigación es la denominada **ENCUESTA**. Se aplicaron las siguientes escalas: Escala de Clima Organizacional y Escala de Desempeño Laboral.

La encuesta es estructurada, porque las alternativas de respuesta a cada pregunta tienen opciones pre-definidas de esta forma el análisis estadístico resulta más fácil brindando opciones de calificación y niveles la composición de la escala o encuestas formula en tiempo presente. la escala tiene 15 ítems etc.

La variable clima organizacional está conformada por tres dimensiones: comunicación interpersonal, autonomía para la toma de decisiones y motivación laboral. Las alternativas de los ítems de la variable clima organizacional tuvieron la siguiente valoración:

- Siempre (5)

- Casi siempre (4),
- Algunas veces (3)
- Muy pocas veces (2)
- Nunca (1).

Niveles diagnósticos de los instrumentos

- 1 0 – 20.4 Deficiente
- 2 21-40.8 Bajo
- 3 41-61.2 Promedio
- 4 62-84.6 Alto
- 5 85-102 Excelente

Del mismo modo, la variable desempeño laboral, estuvo conformada por dimensiones: productividad laboral (5 ítems). Esta variable tuvo un total de 15 ítems. Las alternativas de los ítems de la variable desempeño laboral tuvieron la siguiente valoración:

- Siempre (5)
- Casi siempre (4)
- Algunas veces (3)
- Muy pocas veces (2)
- Nunca (1).

Niveles diagnósticos de los instrumentos

Escala de medición:

- 1 25-48 Bajo Desempeño Laboral
- 2 49-72 Promedio Desempeño Laboral
- 3 73-96 Alto Desempeño Laboral
- 4 97-120 Excelente Desempeño Laboral

La validez se determinó mediante el juicio de expertos

El Alpha de Cronbach para establecer la confiabilidad de las escalas. Y los valores son:

- Escala Clima Organizacional 0.967
- Escala Desempeño Laboral 0.971

3.6 Procedimientos y presentación de datos:

- ✓ Se coordinó con el director de la U.E. Red de Salud Huancavelica y con los trabajadores para dar a conocer el estudio a desarrollar y el aporte que con ello contribuirá en mejora de la salud mental de los trabajadores de la Unidad Ejecutora.
- ✓ Se aplicó previamente los instrumentos de recolección para validarlos.
- ✓ Se empleó la escala de niveles para identificar el clima organizacional en los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica.
- ✓ Se empleó la escala de niveles para identificar el desempeño laboral los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica.
- ✓ Los datos se recogieron teniendo en cuenta el control de calidad de la información.

3.5.4 Análisis e interpretación de datos:

Para el análisis de los datos se empleó las técnicas estadísticas a través del paquete estadístico SPSS versión 22.0 versión en español. Se utilizó estas técnicas estadísticas en dos etapas:

1ra. Estadística descriptiva:

Con la cual se obtuvo los datos de frecuencia y porcentajes. Medidas de tendencia central (media aritmética) y medida de dispersión (desviación estándar).

2da. Estadística inferencial:

- El Alpha de Cronbach para establecer la confiabilidad de las escalas.
- La técnica de U de Mann Whitney o t de Student: Estas técnicas han sido diseñadas exclusivamente para establecer comparaciones entre

dos condiciones (Greene J. & D'Oliveira M. 2006), permite conocer si la media de dos grupos difieren de modo significativo entre sí con un nivel de significación estadística: $p < 0.01$ para rechazar la H_0 .

- La prueba de Wilcoxon para establecer diferencias de más de dos condiciones.

Consideraciones Éticas:

Los procedimientos que se realizaron en la investigación no atentaron contra la dignidad y confidencialidad de los trabajadores.

Sus objetivos y resultados son transparentes y abiertos a las comisiones de ética y supervisión. En todo momento de la investigación se tomó en cuenta la práctica de los siguientes valores éticos:

- ❖ Respeto a la autonomía: El respeto a la autonomía considera que los participantes tienen derecho a decidir voluntariamente si participan o no en el estudio sin el riesgo de exponerse a represalias o un trato precipitado.
Además, tiene derecho a ser informado y tomar voluntariamente la decisión de participar en dicho estudio lo cual implica que el investigador describa detalladamente la naturaleza del mismo.
- ❖ Consentimiento informado: Cuando los participantes del estudio se encuentran debidamente informados acerca de la naturaleza de éste y de los costos y beneficios potenciales que entrañan podrán tomar la decisión razonada sobre su participación o no.
- ❖ Respeto a la privacidad: Respeto a la privacidad a través del anonimato donde los datos recolectados serán utilizados sólo para la finalidad del estudio.

CAPITULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis exploratorio de las variables

En la Tabla 9, se presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S), donde la variable presenta una distribución normal dado que el coeficiente obtenido (K-S) es significativo ($p > 0.05$) para la variable, en consecuencia, es pertinente emplear pruebas paramétricas en los análisis de datos.

Tabla 9

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para la variable de estudio

Variable	K-S	P
Clima organizacional	0.119 s	0.015
Desempeño laboral	0.233 s	0.000

S = Significativo ($p < 0.05$)

4.2 Propiedades psicométricas de los instrumentos de obtención de los datos (objetivo específico 01)

A. Confiabilidad de la escala clima organizacional y de desempeño laboral.

En la tabla 10 se describen las estimaciones de confiabilidad realizadas a través del estadístico inferencial Alpha de Cronbach, donde se establece que las estimaciones encontradas sobrepasan el valor Alpha de 0.70 que se considera el valor mínimo exigido estadísticamente para los instrumentos de obtención de datos. Por lo tanto, las escalas de obtención de los datos son confiables porque sus valores Alpha son muy altos.

Tabla 10

Estimaciones de confiabilidad de las escalas de clima organizacional y desempeño laboral a través del coeficiente Alpha.

Escalas	N° de ítems	Alpha
Escala de clima organizacional	34	0.967
Escala de desempeño laboral	30	0.971

Escala: Escala de clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	34

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
co1	1,50	,929	70
co2	1,83	,932	70
co3	1,47	1,100	70
co4	1,27	1,089	70
co5	1,50	,881	70
co6	1,07	1,121	70
co7	1,53	1,018	70
co8	1,47	,880	70
co9	1,70	,709	70
co10	2,11	,808	70
co11	1,41	,670	70
co12	1,29	,745	70
co13	1,87	,833	70
co14	1,46	,958	70
co15	1,70	,938	70
co16	1,24	,955	70
co17	1,31	,925	70
co18	1,24	,806	70
co19	1,19	,921	70
co20	1,36	1,064	70
co21	,84	1,030	70
co22	1,34	,796	70
co23	1,77	,837	70
co24	1,31	,910	70
co25	1,71	,783	70
co26	1,46	,943	70

co27	1,20	1,085	70
co28	2,24	,984	70
co39	1,30	1,026	70
co30	1,34	1,089	70
co31	1,89	,956	70
co32	1,00	,816	70
co33	1,61	,921	70
co34	2,01	,940	70

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
co1	49,07	445,343	,779	,965
co2	48,74	451,208	,623	,966
co3	49,10	438,410	,806	,965
co4	49,30	441,083	,754	,965
co5	49,07	448,096	,748	,965
co6	49,50	441,384	,724	,965
co7	49,04	442,245	,782	,965
co8	49,10	448,903	,726	,965
co9	48,87	462,548	,449	,967
co10	48,46	454,773	,618	,966
co11	49,16	465,004	,391	,967
co12	49,29	461,946	,445	,967
co13	48,70	455,343	,583	,966
co14	49,11	447,465	,699	,966
co15	48,87	446,259	,747	,965
co16	49,33	444,746	,772	,965
co17	49,26	445,643	,774	,965
co18	49,33	466,717	,269	,968
co19	49,39	442,965	,849	,965
co20	49,21	439,504	,810	,965
co21	49,73	448,172	,630	,966
co22	49,23	456,527	,575	,966
co23	48,80	463,641	,344	,967
co24	49,26	445,179	,801	,965
co25	48,86	450,501	,771	,965
co26	49,11	446,972	,724	,965
co27	49,37	441,048	,758	,965
co28	48,33	457,702	,429	,967
co39	49,27	438,548	,864	,964
co30	49,23	439,425	,792	,965

co31	48,69	454,190	,531	,966
co32	49,57	461,176	,425	,967
co33	48,96	446,302	,760	,965
co34	48,56	446,192	,747	,965

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
50,57	476,741	21,834	34

Escala: Escala de desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,971	30

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
e1	2,73	1,166	70
e2	2,66	1,166	70
e3	2,66	1,166	70
e4	2,66	1,178	70
e5	2,47	1,293	70
e6	2,79	1,102	70
e7	2,46	1,138	70
e8	2,70	1,054	70
e9	2,59	1,136	70
e10	2,79	1,273	70
e11	2,63	1,119	70
e12	2,60	1,095	70
e13	2,76	1,221	70
e14	2,56	1,030	70
e15	1,19	1,067	70
e16	2,04	1,160	70
e17	2,04	1,069	70
e18	2,04	,970	70
e19	2,09	1,126	70
e20	2,21	1,166	70
e21	2,40	,969	70
e22	2,14	1,158	70
e23	1,79	1,006	70
e24	2,19	1,133	70
e25	2,14	1,026	70
e26	2,34	1,075	70
e27	2,43	,972	70
e28	1,83	1,179	70
e29	2,94	1,034	70
e30	2,99	1,083	70

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
e1	69,10	557,106	,872	,969
e2	69,17	556,869	,877	,969
e3	69,17	557,361	,867	,969
e4	69,17	561,680	,777	,970
e5	69,36	551,885	,871	,969
e6	69,04	560,100	,866	,969
e7	69,37	560,498	,829	,969
e8	69,13	564,230	,821	,969
e9	69,24	564,418	,755	,970
e10	69,04	554,331	,843	,969
e11	69,20	560,249	,849	,969
e12	69,23	561,657	,840	,969
e13	69,07	553,719	,892	,969
e14	69,27	568,230	,757	,970
e15	70,64	628,494	-,433	,976
e16	69,79	560,722	,808	,969
e17	69,79	564,113	,811	,969
e18	69,79	582,229	,498	,971
e19	69,74	565,266	,746	,970
e20	69,61	561,835	,783	,970
e21	69,43	581,785	,508	,971
e22	69,69	572,277	,593	,971
e23	70,04	575,462	,622	,971
e24	69,64	563,045	,784	,970
e25	69,69	571,117	,700	,970
e26	69,49	565,848	,771	,970
e27	69,40	568,417	,801	,970
e28	70,00	586,725	,321	,972
e29	68,89	572,943	,656	,970
e30	68,84	565,584	,771	,970

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
71,83	606,463	24,626	30

B. Validez de constructo de las escalas de clima organizacional y desempeño laboral

Para el análisis de los resultados se utilizó la validez de constructo por el método de análisis factorial. Este método tiene por objetivo estimar el grado en que cada ítem contribuye a la validez del instrumento al cual pertenece. De

este modo, se verifica que el instrumento mida lo que dice medir. Como se puede observar en la Tabla 11 todos los Coeficientes de Correlación de Spearman (ρ) son fuertes y muy significativas ($p < 0.01$), como se podrá observar están en un rango de valor $\rho = 0.611$ a un valor $r = 0.961$ y que su nivel de significancia es altamente significativo, dado que los valores de p son < 0.001 . Estos valores reportados en la tabla 11 confirman que las escalas presenta validez de constructo, dado que existe una fuerte correspondencia entre cada dimensión con el valor del constructo (Escala total).

Tabla 11

Análisis de ítems de las dimensiones de las escalas

Factores y Dimensiones de la escala de clima organizacional	Escala Clima organizacional	
	ρ	p
Factores		
Cultura de la organización	0.891**	0.000
Diseño organizacional	0.643**	0.000
Potencial humano	0.711**	0.000
Dimensiones		
Motivación	0.830**	0.000
Conflicto y cooperación	0.823**	0.000
Identidad	0.687**	0.000
Toma de decisiones	0.799**	0.000
Remuneraciones	0.737**	0.000
Estructura	0.652**	0.000
Comunicación organizacional	0.611**	0.000
Innovación	0.919**	0.000
Liderazgo	0.790**	0.000
Recompensa	0.735**	0.000
Confort	0.731**	0.000
Autenticidad	0.612**	0.000

**** La correlación es muy significativa al nivel $p < 0.001$**

Dimensiones de la escala de desempeño laboral	Escala desempeño laboral	
	rho	p
Calidad de servicio	0.841**	0.000
Labor de equipo	0.945**	0.000
Logros laborales	0.961**	0.000

**** La correlación es muy significativa al nivel $p < 0,001$**

Correlaciones

	Puntaje total de la escala a clima organizacional (34 ítems)	Puntaje en el factor cultura de la organización	Puntaje en la dimensión Motivación	Puntaje en la dimensión conflicto y cooperación	Puntaje en la dimensión identidad	Puntaje en el factor diseño organizacional	Puntaje en la dimensión toma de decisiones	Puntaje en la dimensión remuneración	Puntaje en la dimensión estructura	Puntaje en la dimensión comunicación organizacional	Puntaje en el factor potencial humano aumentado con autenticidad	Puntaje en la dimensión innovación	Puntaje en la dimensión liderazgo	Puntaje en la dimensión recompensa	Puntaje en la dimensión confort	Puntaje en la dimensión autenticidad
Rho de Spearman																
Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000	,937*	,898**	,789**	,736*	,954**	,844**	,777**	,692**	,889*	,972**	,887**	,866**	,836*	,686**	,891**
		70	70	70	70	70	70	70	69	70	70	70	70	70	70	70
Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,937*	1,000	,926**	,795**	,857*	,881**	,807**	,644**	,727**	,838*	,882**	,828**	,806**	,720*	,622**	,830**
	70	70	70	70	70	70	70	70	69	70	70	70	70	70	70	70
Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,898*	,926*	1,000	,661**	,708*	,853**	,773**	,597**	,679**	,840*	,872**	,795**	,812**	,698*	,609**	,823**
	70	70	70	70	70	70	70	70	69	70	70	70	70	70	70	70
Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,789*	,795*	,661**	1,000	,516*	,730**	,712**	,670**	,474**	,662*	,741**	,693**	,655**	,665*	,579**	,687**
	70	70	70	70	70	70	70	70	69	70	70	70	70	70	70	70

dimensión conflicto y cooperación	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	69	70	70	70	70	70	70	70
Puntaje en la dimensión identidad	Coefficiente de correlación	,736*	,857*	,708**	,516**	1,000	,683**	,608**	,425**	,667**	,650*	,673**	,640**	,602**	,521*	,510**	,643**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	69	70	70	70	70	70	70	70
Puntaje en el factor diseño organizacional	Coefficiente de correlación	,954*	,881*	,853**	,730**	,683*	1,000	,835**	,801**	,751**	,930*	,900**	,846**	,846**	,799*	,628**	,799**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	69	70	70	70	70	70	70	70
Puntaje en la dimensión toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,844*	,807*	,773**	,712**	,608*	,835**	1,000	,601**	,581**	,744*	,817**	,783**	,736**	,708*	,665**	,737**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	69	70	70	70	70	70	70	70
Puntaje en la dimensión remuneración	Coefficiente de correlación	,777*	,644*	,597**	,670**	,425*	,801**	,601**	1,000	,413**	,692*	,791**	,717**	,760**	,794*	,520**	,652**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	69	70	70	70	70	70	70	70
Puntaje en la dimensión estructura	Coefficiente de correlación	,692*	,727*	,679**	,474**	,667*	,751**	,581**	1,000	,648*	,592**	,600**	,541**	,446*	,363**	,611**	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
Puntaje en la dimensión comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	,889*	,838*	,840**	,662**	,650*	,930**	,692**	,648**	1,000	,836**	,809**	,813**	,768*	,537**	,711**	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	69	70	70	70	70	70	70	70
Puntaje en el factor potencial humano aumentado con autenticidad	Coefficiente de correlación	,972*	,882*	,872**	,741**	,673*	,900**	,791**	,592**	,836*	1,000	,890**	,863**	,872*	,713**	,919**	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	69	70	70	70	70	70	70	70
Puntaje en la dimensión	Coefficiente de correlación	,887*	,828*	,795**	,693**	,640*	,846**	,783**	,600**	,809*	,890**	1,000	,758**	,715*	,509**	,790**	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	69	70	70	70	70	70	70	70

dimensión innovación	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	69	70	70	70	70	70	70	70
Puntaje en la dimensión liderazgo	Coefficiente de correlación	,866*	,806*	,812**	,655**	,602*	,846**	,736**	,760**	,541**	,813*	,863**	,758**	1,000	,741*	,606**	,735**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	69	70	70	70	70	70	70	70
Puntaje en la dimensión recompensa	Coefficiente de correlación	,836*	,720*	,698**	,665**	,521*	,799**	,708**	,794**	,446**	,768*	,872**	,715**	,741**	1,000	,577**	,731**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	69	70	70	70	70	70	70	70
Puntaje en la dimensión confort	Coefficiente de correlación	,686*	,622*	,609**	,579**	,510*	,628**	,665**	,520**	,363**	,537*	,713**	,509**	,606**	,577**	1,000	,612**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	69	70	70	70	70	70	70	70
Puntaje en la dimensión autenticidad	Coefficiente de correlación	,891*	,830*	,823**	,687**	,643*	,799**	,737**	,652**	,611**	,711*	,919**	,790**	,735**	,731*	,612**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	69	70	70	70	70	70	70	70

Correlaciones

		Puntaje dimensión calidad de servicio	Puntaje dimensión labor de equipo	Puntaje dimensión logros laborales	Puntaje total de la escala de desempeño laboral
Rho de Spearman	Puntaje dimensión calidad de servicio	1,000	,754**	,767**	,841**
			,000	,000	,000
	Puntaje dimensión labor de equipo	,754**	1,000	,888**	,945**
		,000		,000	,000
	Puntaje dimensión logros laborales	,767**	,888**	1,000	,961**
		,000	,000		,000
	Puntaje total de la escala de desempeño laboral	,841**	,945**	,961**	1,000
		,000	,000	,000	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

4.3 Descripción por niveles

4.3.1 Clima organizacional

A. Por sus respectivas dimensiones

a. Dimensión Estructura

Tabla 12

Niveles en la dimensión estructura

Niveles en la dimensión estructura					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0 - 2 Baja	17	24,3	24,3	24,3
	3 - 4 Promedio	25	35,7	35,7	60,0
	5 - 6 Alta	28	40,0	40,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

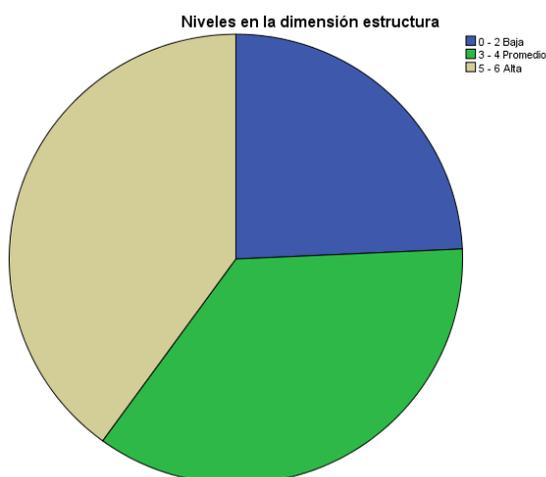


Figura 12: Representación de la distribución de los Niveles en la dimensión estructura

b. Dimensión Comunicación Organizacional

Tabla 13

Niveles en la dimensión comunicación organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0 - 3 Baja	23	32,9	32,9	32,9
	4 - 6 Promedio	27	38,6	38,6	71,4
	7 - 9 Alta	20	28,6	28,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	



Figura 13: Representación en la distribución de los Niveles en la dimensión comunicación organizacional

2. Factor potencial humano

Tabla 14

Niveles en el factor potencial humano aumentado con autenticidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 0 - 17 Bajo	16	22,9	22,9	22,9
18 - 34 Promedio	45	64,3	64,3	87,1
35 - 51 Alto	9	12,9	12,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

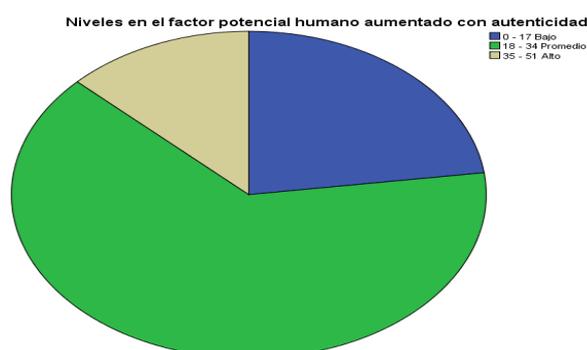


Figura 14: Representación en la distribución factor **potencial humano aumentado con autenticidad** comunicación organizacional

a. Dimensión Liderazgo

Tabla 15

Niveles en la dimensión liderazgo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0 - 2 Baja	31	44,3	44,3	44,3
	3 - 4 Promedio	29	41,4	41,4	85,7
	5 - 6 Alta	10	14,3	14,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

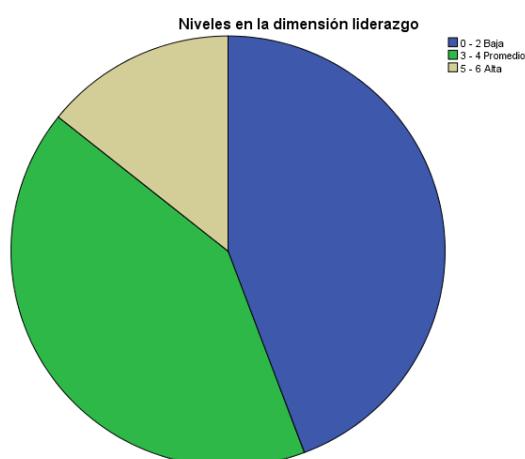


Figura 14: Representación en la Niveles en la dimensión liderazgo distribución

C. Niveles de la escala general de clima organizacional

En la tabla 15 y su figura respectiva se describen y representan los niveles de clima organizacional, reportándose que el 32.9% percibe el clima por debajo del promedio; el 35.6% lo percibe en el nivel promedio y el 31.5% lo perciben por encima del promedio.

Tabla 15

Niveles de la escala de clima organizacional

Niveles clima organizacional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
0 - 20.4 Deficiente	14	20,0	
21 - 40.8 Bajo	9	12,9	32,9
41 - 61.2 Promedio	25	35,6	35,6
62 - 84.6 Alto	16	22,9	31,5
85 - 102 Excelente	6	8,6	
Total	70	100,0	100,0

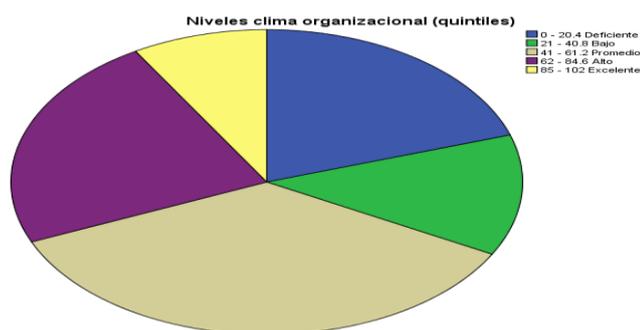


Figura 15: Representación de los Niveles de la escala de clima organizacional

5.3.2 Escala general de desempeño laboral

A. Dimensiones

a. dimensión calidad de servicio

Tabla N. 16

Niveles dimensión calidad de servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	9 - 16 Baja	27	38,6	38,6	38,6
	17 - 24 Promedio	1	1,4	1,4	40,0
	25 - 32 Alta	12	17,1	17,1	57,1
	33 - 40 Excelente	30	42,9	42,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

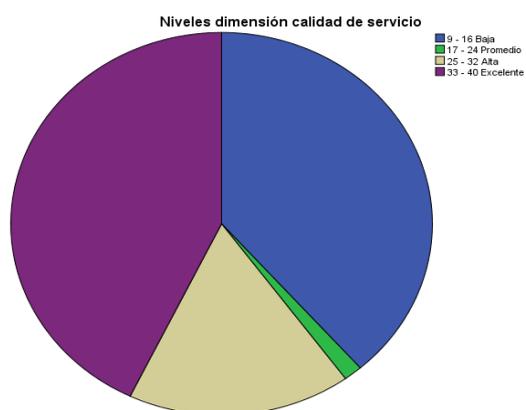


Figura 16: Representación de los Niveles calidad de servicio

b. Dimensión labor de equipo

Tabla 17

Niveles dimensión labor de equipo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	9 - 16 Baja	25	35,7	35,7	35,7
	17 - 24 Promedio	13	18,6	18,6	54,3
	25 - 32 Alta	26	37,1	37,1	91,4
	33 - 40 Excelente	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

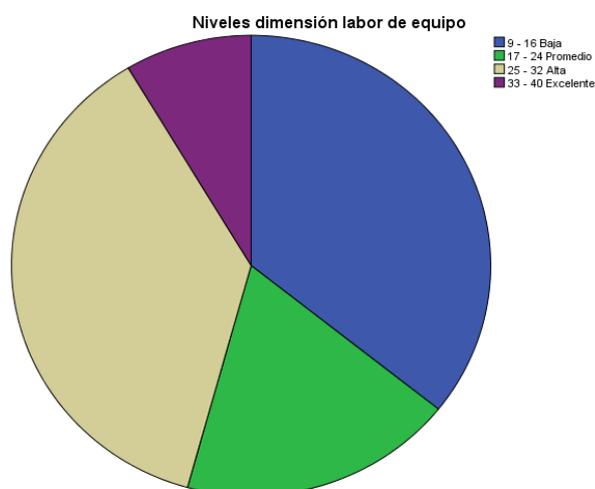


Figura 17: Representación de los Niveles labor de equipo

c. Dimensión logros laborales

Tabla N. 18

Niveles dimensión logros laborales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	9 - 16 Baja	16	22,9	22,9	22,9
	17 - 24 Promedio	25	35,7	35,7	58,6
	25 - 32 Alta	18	25,7	25,7	84,3
	33 - 40 Excelente	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

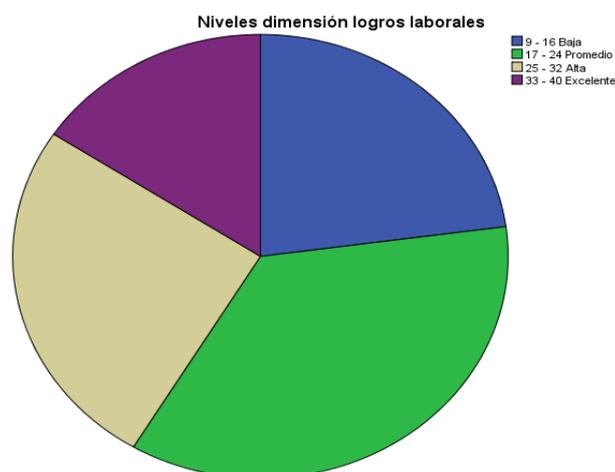


Figura 18: Representación de los Niveles logros laborales.

B. Escala general de desempeño laboral

En la tabla 19 y su figura 19 se describen y representan los niveles de la escala de desempeño laboral, reportándose que el 40% de los trabajadores presentan bajo desempeño, el 4.3% presentan un desempeño laboral promedio y el 55.7% presentan un desempeño superior al promedio.

Tabla 19

Niveles de la escala de desempeño laboral

Niveles de la escala de desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje	Resumen
25 - 48 Bajo desempeño laboral	28	40,0	40,0
49 - 72 Promedio desempeño laboral	3	4,3	4,3
73 - 96 Alto desempeño laboral	27	38,6	55,7
97 - 120 Excelente desempeño laboral	12	17,1	
Total	70	100,0	100,0

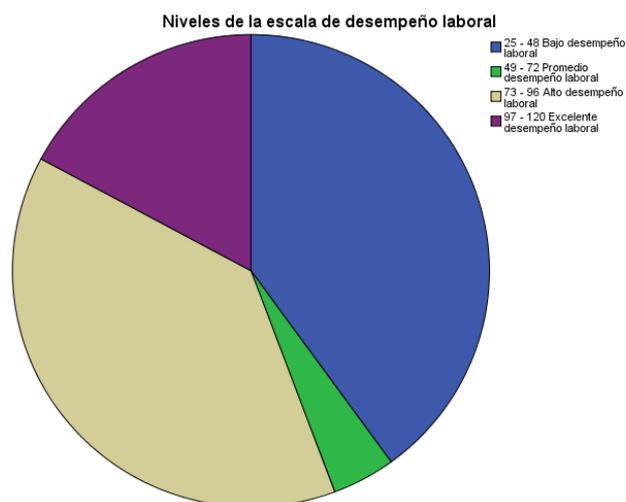


Figura 18: Representación de los Niveles Desempeño Laboral

4.4 Contrastación de hipótesis

4.4.1 Relación entre clima organizacional y desempeño laboral

En la tabla 19, se describen la relación existente entre clima organizacional y desempeño laboral, donde se encontró que existe una relación positiva, alta y muy significativa entre dichas variables ($\rho = 0.685^{**}$; $p < 0.001$). Por lo tanto, se rechaza el H_0 (no existe relación entre ellas).

Tabla 19

Relación entre clima organizacional y desempeño laboral

Correlaciones			Puntaje total de la escala clima organizacional (34 ítems)	Puntaje total de la escala de desempeño laboral
Rho de Spearman	Puntaje total de la escala clima organizacional (34 ítems)	Coeficiente de correlación	1,000	0,685**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	70	70
	Puntaje total de la escala de desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,685**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Decisión estadística: se rechaza la H_0 (no hay relación entre ellas).

4.4.2 Relación de los factores de clima organizacional con desempeño laboral

Se encontró que existen relaciones estadísticas altas, positivas muy significativas entre los factores de clima organizacional con desempeño laboral. Por lo tanto se rechaza la Ho (no existe relación entre ellas).

Tabla 20

Relación entre los factores de clima organizacional con desempeño laboral

Correlaciones						
			Puntaje en el factor cultura de la organización	Puntaje en el factor diseño organizacional	Puntaje en el factor potencial humano aumentado con autenticidad	Puntaje total de la escala de desempeño laboral
Rho de Spearman	Puntaje en el factor cultura de la organización	Coeficiente de correlación	1,000	,881**	,882**	,673**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	70	70	70	70
	Puntaje en el factor diseño organizacional	Coeficiente de correlación	,881**	1,000	,900**	,702**
	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	
	N	70	70	70	70	
	Puntaje en el factor potencial humano aumentado con autenticidad	Coeficiente de correlación	,882**	,900**	1,000	,664**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	70	70	70	70
	Puntaje total de la escala de desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,673**	,702**	,664**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
		N	70	70	70	70

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Decisión estadística: se rechaza la Ho (no hay relación entre ellas).

4.4.3 Relación de las dimensiones de clima organizacional con desempeño laboral

Puntaje en la dimensión estructura	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,671** ,000 70	,471** ,000 70	,654** ,000 70	,577** ,000 70	,409** ,000 70	1,000 .000 70	,642** ,000 70	,588** ,000 70	,536** ,000 70	,444** ,000 70	,357** ,002 70	,604** ,000 70	,494** ,000 70
Puntaje en la dimensión comunicación organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,840** ,000 70	,662** ,000 70	,650** ,000 70	,744** ,000 70	,692** ,000 70	,642** ,000 70	1,000 .000 70	,809** ,000 70	,813** ,000 70	,768** ,000 70	,537** ,000 70	,711** ,000 70	,736** ,000 70
Puntaje en la dimensión innovación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,795** ,000 70	,693** ,000 70	,640** ,000 70	,783** ,000 70	,717** ,000 70	,588** ,000 70	,809** ,000 70	1,000 .000 70	,758** ,000 70	,715** ,000 70	,509** ,000 70	,790** ,000 70	,683** ,000 70
Puntaje en la dimensión liderazgo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,812** ,000 70	,655** ,000 70	,602** ,000 70	,736** ,000 70	,760** ,000 70	,536** ,000 70	,813** ,000 70	,758** ,000 70	1,000 .000 70	,741** ,000 70	,606** ,000 70	,735** ,000 70	,629** ,000 70
Puntaje en la dimensión recompensa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,698** ,000 70	,665** ,000 70	,521** ,000 70	,708** ,000 70	,794** ,000 70	,444** ,000 70	,768** ,000 70	,715** ,000 70	,741** ,000 70	1,000 .000 70	,577** ,000 70	,731** ,000 70	,576** ,000 70
Puntaje en la dimensión confort	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,609** ,000 70	,579** ,000 70	,510** ,000 70	,665** ,000 70	,520** ,000 70	,357** ,002 70	,537** ,000 70	,509** ,000 70	,606** ,000 70	,577** ,000 70	1,000 .000 70	,612** ,000 70	,408** ,000 70
Puntaje en la dimensión autenticidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,823** ,000 70	,687** ,000 70	,643** ,000 70	,737** ,000 70	,652** ,000 70	,604** ,000 70	,711** ,000 70	,790** ,000 70	,735** ,000 70	,731** ,000 70	,612** ,000 70	1,000 .000 70	,592** ,000 70
Puntaje total de la escala de	Coefficiente de correlación	,603**	,526**	,575**	,600**	,598**	,494**	,736**	,683**	,629**	,576**	,408**	,592**	1,000

desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.
N		70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

4.4.4 Relación de las dimensiones de desempeño laboral con clima organizacional

Se encontró que existen relaciones estadísticas altas, positivas muy significativas entre las dimensiones de desempeño laboral con clima organizacional. Por lo tanto, se rechaza la Ho (no existe relación entre ellas).

Tabla 22

Relación entre las dimensiones de desempeño laboral con clima laboral

		Correlaciones			
		Puntaje dimensión calidad de servicio	Puntaje dimensión labor de equipo	Puntaje dimensión logros laborales	Puntaje total de la escala clima organizacional (34 ítems)
Rho de Spearman	Puntaje dimensión calidad de servicio	1,000	,760**	,773**	,701**
			,000	,000	,000
			70	70	70
		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N			
	Puntaje dimensión labor de equipo	,760**	1,000	,891**	,663**
		,000	.	,000	,000
		70	70	70	70
		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N			
	Puntaje dimensión logros laborales	,773**	,891**	1,000	,625**
		,000	,000	.	,000
		70	70	70	70
		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N			
	Puntaje total de la escala clima organizacional (34 ítems)	,701**	,663**	,625**	1,000
		,000	,000	,000	.
		70	70	70	70
		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N			

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

4.4.5 Relación de las dimensiones de desempeño laboral con los factores de clima laboral

Se encontró que existen relaciones estadísticas altas, positivas muy significativas entre las dimensiones de desempeño laboral con los factores de clima organizacional. Por lo tanto, se rechaza la Ho (no existe relación entre ellas).

Tabla 23

Relación entre las dimensiones de desempeño laboral con los factores de clima laboral.

			Correlaciones					
			Puntaje dimensión calidad de servicio	Puntaje dimensión labor de equipo	Puntaje dimensión logros laborales	Puntaje en el factor cultura de la organización	Puntaje en el factor diseño organizacional	Puntaje en el factor potencial humano aumentado con autenticidad
Rho de Spearman	Puntaje dimensión calidad de servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 70	,760** ,000 70	,773** ,000 70	,657** ,000 70	,697** ,000 70	,671** ,000 70
	Puntaje dimensión labor de equipo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,760** ,000 70	1,000 . 70	,891** ,000 70	,666** ,000 70	,697** ,000 70	,628** ,000 70
	Puntaje dimensión logros laborales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,773** ,000 70	,891** ,000 70	1,000 . 70	,610** ,000 70	,627** ,000 70	,613** ,000 70
	Puntaje en el factor cultura de la organización	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,657** ,000 70	,666** ,000 70	,610** ,000 70	1,000 . 70	,881** ,000 70	,882** ,000 70
	Puntaje en el factor diseño organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,697** ,000 70	,697** ,000 70	,627** ,000 70	,881** ,000 70	1,000 . 70	,900** ,000 70
	Puntaje en el factor potencial humano aumentado con autenticidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,671** ,000 70	,628** ,000 70	,613** ,000 70	,882** ,000 70	,900** ,000 70	1,000 . 70

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

4.5 Comparaciones

A. Clima Organizacional

1. Sexo

No existe diferencias en los promedios de clima laboral y sus factores según el sexo a través de la prueba de U de Mann Whitney. Se acepta la H_0 (no existen diferencias entre ellas).

Tabla 24

Establecimiento de diferencias de los promedios de clima organizacional y sus factores según el sexo.

Rangos				
Prueba de Mann-Whitney	Distribución por sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Puntaje total de la escala clima organizacional (34 ítems)	Masculino	27	39,94	1078,50
	Femenino	43	32,71	1406,50
	Total	70		
Puntaje en el factor cultura de la organización	Masculino	27	41,22	1113,00
	Femenino	43	31,91	1372,00
	Total	70		
Puntaje en el factor diseño organizacional	Masculino	27	37,76	1019,50
	Femenino	43	34,08	1465,50
	Total	70		
Puntaje en el factor potencial humano aumentado con autenticidad	Masculino	27	39,80	1074,50
	Femenino	43	32,80	1410,50
	Total	70		

Estadísticos de prueba ^a				
	Puntaje total de la escala clima organizacional (34 ítems)	Puntaje en el factor cultura de la organización	Puntaje en el factor diseño organizacional	Puntaje en el factor potencial humano aumentado con autenticidad
U de Mann-Whitney	460,500	426,000	519,500	464,500
W de Wilcoxon	1406,500	1372,000	1465,500	1410,500
Z	-1,449	-1,868	-,738	-1,401
Sig. asintótica (bilateral)	,147	,062	,460	,161

a. Variable de agrupación: Distribución por sexo

Decisión estadística: se acepta la H_0 (no hay diferencias según el sexo)

2. Condición laboral

Existen diferencias estadísticas muy significativas en los promedios de clima laboral y sus factores según la condición laboral a través de la prueba de U de Mann-Whitney. Se rechaza la H_0 (no existen diferencias entre ellas). Los promedios de clima organizacional y de sus factores son más altos en el personal contratado que en el personal nombrado.

Tabla 25

Establecimiento de diferencias de los promedios de clima organizacional y sus factores según la condición laboral

Rangos				
Prueba de Mann-Whitney	Distribución por condición laboral	N	Rango promedio	Suma de rangos
Puntaje total de la escala clima organizacional (34 ítems)	Nombrado	25	24,20	605,00
	Contratado	45	41,78	1880,00
	Total	70		
Puntaje en el factor cultura de la organización	Nombrado	25	25,86	646,50
	Contratado	45	40,86	1838,50
	Total	70		
Puntaje en el factor diseño organizacional	Nombrado	25	23,66	591,50
	Contratado	45	42,08	1893,50
	Total	70		
Puntaje en el factor potencial humano aumentado con autenticidad	Nombrado	25	23,76	594,00
	Contratado	45	42,02	1891,00
	Total	70		

Estadísticos de prueba^a				
	Puntaje total de la escala clima organizacional (34 ítems)	Puntaje en el factor cultura de la organización	Puntaje en el factor diseño organizacional	Puntaje en el factor potencial humano aumentado con autenticidad
U de Mann-Whitney	280,000	321,500	266,500	269,000
W de Wilcoxon	605,000	646,500	591,500	594,000
Z	-3,465	-2,960	-3,640	-3,602
Sig. asintótica (bilateral)	0,001	0,003	0,000	0,000

a. Variable de agrupación: Distribución por condición laboral

Decisión estadística: se rechaza la Ho (no hay diferencias según la condición laboral).

4.6. Grupos etarios, grupo ocupacional, nivel profesional, labor que desempeña, tiempo de servicio y tiempo de servicio en puesto actual

A través de la Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo, se estableció que existen diferencias estadísticas muy significativas en los promedios de clima organizacional según Grupos etareos, grupo ocupacional, nivel profesional, labor que desempeña, tiempo de servicio y tiempo de servicio en puesto actual, por lo tanto, se rechaza la Ho (no existen diferencias entre ellas).

Tabla 26

Establecimiento de diferencias de los promedios de clima organizacional según Grupos etareos, grupo ocupacional, nivel profesional, labor que desempeña, tiempo de servicio y tiempo de servicio en puesto actual

Rangos				
Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo		N	Rango promedio	Suma de rangos
Distribución por grupos etareos - Puntaje total de la escala clima organizacional (34 ítems)	Rangos negativos	70 ^a	35,50	2485,00
	Rangos positivos	0 ^b	,00	,00
	Empates	0 ^c		
	Total	70		
Distribución por grupo ocupacional - Puntaje total de la escala clima organizacional (34 ítems)	Rangos negativos	70 ^d	35,50	2485,00
	Rangos positivos	0 ^e	,00	,00
	Empates	0 ^f		
	Total	70		
Distribución por Nivel profesional - Puntaje total de la escala clima organizacional (34 ítems)	Rangos negativos	70 ^g	35,50	2485,00
	Rangos positivos	0 ^h	,00	,00
	Empates	0 ⁱ		
	Total	70		
Distribución por labor que desempeña - Puntaje total de la escala clima organizacional (34 ítems)	Rangos negativos	70 ^j	35,50	2485,00
	Rangos positivos	0 ^k	,00	,00
	Empates	0 ^l		
	Total	70		
Distribución por tiempo de servicio - Puntaje total de la	Rangos negativos	70 ^m	35,50	2485,00
	Rangos positivos	0 ⁿ	,00	,00
	Empates	0 ^o		

escala clima organizacional (34 ítems)	Total	70		
Tiempo en el puesto actual - Puntaje total de la escala clima organizacional (34 ítems)	Rangos negativos	70 ^p	35,50	2485,00
	Rangos positivos	0 ^q	,00	,00
	Empates	0 ^r		
	Total	70		

Estadísticos de prueba^a

	Distribución por grupos etareos - Puntaje total de la escala clima organizacion al (34 ítems)	Distribución por grupo ocupacional - Puntaje total de la escala clima organizacion al (34 ítems)	Distribución por Nivel profesional - Puntaje total de la escala clima organizacion al (34 ítems)	Distribución por labor que desempeña - Puntaje total de la escala clima organizacion al (34 ítems)	Distribución por tiempo de servicio - Puntaje total de la escala clima organizacion al (34 ítems)	Tiempo en el puesto actual - Puntaje total de la escala clima organizacion al (34 ítems)
Z	-7,273^b	-7,273^b	-7,273^b	-7,273^b	-7,273^b	-7,273^b
Sig. asintótica (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Decisión estadística: se rechaza la Ho (no hay diferencias según Grupos etareos, grupo ocupacional, nivel profesional, labor que desempeña, tiempo de servicio y tiempo de servicio en puesto actual).

Desempeño laboral

1. Sexo

No existe diferencias en los promedios del desempeño laboral y sus dimensiones según el sexo a través de la prueba de U de Mann Whitney. Se acepta la Ho (no existen diferencias entre ellas).

Tabla 27

Establecimiento de diferencias de los promedios del desempeño laboral y sus dimensiones según el sexo.

Rangos

	Distribución por sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Puntaje dimensión calidad de servicio	Masculino	27	39,04	1054,00
	Femenino	43	33,28	1431,00

Total		70		
Puntaje dimensión labor de equipo	Masculino	27	39,02	1053,50
	Femenino	43	33,29	1431,50
	Total	70		
Puntaje dimensión logros laborales	Masculino	27	40,17	1084,50
	Femenino	43	32,57	1400,50
	Total	70		
Puntaje total de la escala de desempeño laboral	Masculino	27	39,43	1064,50
	Femenino	43	33,03	1420,50
	Total	70		

Estadísticos de prueba^a

	Puntaje dimensión calidad de servicio	Puntaje dimensión labor de equipo	Puntaje dimensión logros laborales	Puntaje total de la escala de desempeño laboral
U de Mann-Whitney	485,000	485,500	454,500	474,500
W de Wilcoxon	1431,000	1431,500	1400,500	1420,500
Z	-1,156	-1,149	-1,523	-1,281
Sig. asintótica (bilateral)	,248	,251	,128	,200

a. Variable de agrupación: Distribución por sexo

Decisión estadística: se acepta la Ho (no hay diferencias según el sexo)

2. Condición laboral

Existe diferencias estadísticas muy significativas en los promedios de la dimensión calidad de servicio según la condición laboral a través de la prueba de U de Mann Whitney. Se rechaza la Ho (no existen diferencias entre ellas). Los promedios de la dimensión calidad de servicio son más altos en el personal contratado que en el personal nombrado. por lo tanto, se rechaza la Ho no existen diferencias entre ellas). Sin embargo, no se encontró diferencia con las demás dimensiones y la escala general, aceptándose la Ho (no existen diferencias entre ellas).

Tabla 28

Establecimiento de diferencias de los promedios del desempeño laboral y sus dimensiones factores según la condición laboral.

Rangos

	Distribución por condición laboral	N	Rango promedio	Suma de rangos

Puntaje dimensión calidad de servicio	Nombrado	25	27,14	678,50
	Contratado	45	40,14	1806,50
	Total	70		
Puntaje dimensión labor de equipo	Nombrado	25	31,56	789,00
	Contratado	45	37,69	1696,00
	Total	70		
Puntaje dimensión logros laborales	Nombrado	25	31,26	781,50
	Contratado	45	37,86	1703,50
	Total	70		
Puntaje total de la escala de desempeño laboral	Nombrado	25	29,90	747,50
	Contratado	45	38,61	1737,50
	Total	70		

Estadísticos de prueba^a

	Puntaje dimensión calidad de servicio	Puntaje dimensión labor de equipo	Puntaje dimensión logros laborales	Puntaje total de la escala de desempeño laboral
U de Mann-Whitney	353,500	464,000	456,500	422,500
W de Wilcoxon	678,500	789,000	781,500	747,500
Z	-2,570	-1,210	-1,301	-1,719
Sig. asintótica (bilateral)	0,010	,226	,193	,086

Decisión estadística: se rechaza la Ho (no hay diferencias según la condición laboral con la dimensión calidad de servicio).

Decisión estadística: se acepta la Ho (no hay diferencias según la condición laboral con las dimensiones labor de equipo, logros laborales y escala general de desempeño laboral).

3. Grupos etareos, grupo ocupacional, nivel profesional, labor que desempeña, tiempo de servicio y tiempo de servicio en puesto actual

A través de la Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo, se estableció que Existen diferencias estadísticas muy significativas en los promedios de desempeño laboral según Grupos etareos, grupo ocupacional, nivel profesional, labor que desempeña, tiempo de servicio y tiempo de servicio en puesto actual, por lo tanto se rechaza la Ho (no existen diferencias entre ellas).

Tabla 29

Establecimiento de diferencias de los promedios del desempeño laboral según Grupos etareos, grupo ocupacional, nivel profesional, labor que desempeña, tiempo de servicio y tiempo de servicio en puesto actual.

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Distribución por grupos etareos - Puntaje total de la escala de desempeño laboral	Rangos negativos	70 ^a	35,50	2485,00
	Rangos positivos	0 ^b	,00	,00
	Empates	0 ^c		
	Total	70		
Distribución por grupo ocupacional - Puntaje total de la escala de desempeño laboral	Rangos negativos	70 ^d	35,50	2485,00
	Rangos positivos	0 ^e	,00	,00
	Empates	0 ^f		
	Total	70		
Distribución por Nivel profesional - Puntaje total de la escala de desempeño laboral	Rangos negativos	70 ^g	35,50	2485,00
	Rangos positivos	0 ^h	,00	,00
	Empates	0 ⁱ		
	Total	70		
Distribución por labor que desempeña - Puntaje total de la escala de desempeño laboral	Rangos negativos	70 ^j	35,50	2485,00
	Rangos positivos	0 ^k	,00	,00
	Empates	0 ^l		
	Total	70		
Distribución por tiempo de servicio - Puntaje total de la escala de desempeño laboral	Rangos negativos	70 ^m	35,50	2485,00
	Rangos positivos	0 ⁿ	,00	,00
	Empates	0 ^o		
	Total	70		
Tiempo en el puesto actual - Puntaje total de la escala de desempeño laboral	Rangos negativos	70 ^p	35,50	2485,00
	Rangos positivos	0 ^q	,00	,00
	Empates	0 ^r		
	Total	70		

Estadísticos de prueba^a

	Distribución por grupos etareos - Puntaje total de la escala de desempeño laboral	Distribución por grupo ocupacional - Puntaje total de la escala de desempeño laboral	Distribución por Nivel profesional - Puntaje total de la escala de desempeño laboral	Distribución por labor que desempeña - Puntaje total de la escala de desempeño laboral	Distribución por tiempo de servicio - Puntaje total de la escala de desempeño laboral	Tiempo en el puesto actual - Puntaje total de la escala de desempeño laboral
Z	-7,274 ^b	-7,273 ^b	-7,273 ^b	-7,272 ^b	-7,274 ^b	-7,273 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Decisión estadística: se rechaza la Ho (no hay diferencias según Grupos etareos, grupo ocupacional, nivel profesional, labor que desempeña, tiempo de servicio y tiempo de servicio en puesto actual).

CAPITULO V

Resultados

1. Los resultados nos muestran las principales características de la población de estudio, teniendo en cuenta que la población a la que se aplicó la encuesta pertenece a la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica distrito de Huancavelica, conformada por trabajadores de ambos sexos, todos se encuentran laborando en la modalidad de contratado y nombrado con edades promedio de 25 a 45 años.
2. En relación a la Escala del Clima Organizacional representan los niveles de clima organizacional, reportándose que el 32.9% percibe el clima por debajo del promedio; el 35.6% lo percibe en el nivel promedio y el 31.5% lo perciben por encima del promedio pudiendo llevar a niveles adecuados de Desempeño Laboral.
3. Esta investigación coincide con la de Choque (2015) el cual investigó el Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua obteniendo los resultados que existe una relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral.
4. En relación a los niveles de la escala de desempeño laboral, se reportan que el 40% de los trabajadores presentan bajo desempeño, el 4.3% presentan un desempeño laboral promedio y el 55.7% presentan un desempeño superior al promedio pudiendo llevar logros significativos en la Institución; esta investigación coincide Torres (2014) en la investigación que realizó en “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de

Puno muestra como resultado a mejor Clima Organizacional mejor desempeño Laboral.

5. La investigación que se realizó ayudará a dicha institución para mejorar sus actividades ya que daremos sugerencias positivas, acordes a las necesidades de los trabajadores para su pronta mejoría con respecto al clima laboral en dicha institución. Por otro lado, se dieron conocimiento del grado de satisfacción que tiene cada empleado durante el desempeño de las funciones dentro la organización.
6. Una vez identificados todos estos factores se tomarán en cuenta para su pronta mejoría, por ende todos los empleados tendrán un buen clima y desempeño laboral tanto en lo individual como en lo colectivo.
7. Con respecto, al clima organizacional en la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica de la provincia de Huancavelica, se observó que el ambiente laboral no es óptimo. Es decir, los factores que existen para generar un buen clima organizacional son limitadas y poco contribuyen al buen desenvolvimiento de los trabajadores, estos factores son los siguientes: La estructura de la institución presenta ambientes de trabajo que no son lo óptimos para generar un buen ambiente laboral con respecto al trabajador. Las iluminaciones de las instalaciones no son apropiadas y los colores de las paredes no generan un ambiente propicio. Asimismo, el frío en los ambientes es notorio en toda su dimensión.
8. La comunicación interpersonal de los trabajadores en la institución, no es fluida debido a que la estructura del organigrama es vertical. Ello hace que la comunicación baje de arriba hacia abajo. Este proceso limita el intercambio con otros trabajadores de la organización, generando así interferencias en las relaciones interpersonales y en las comunicaciones de la institución.
9. La autonomía de los trabajadores para la toma de decisiones dentro de su puesto de trabajo es limitada, debido a que la decisión desciende desde arriba. De esta manera la autonomía del personal para tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo es influenciado por los superiores inmediatos. En cuanto a la motivación de los trabajadores existen medios para generar ello, como por ejemplo las recompensas

por la productividad laboral, reconocimientos personales, condecoraciones, vacaciones, incremento de sueldo y otros. Pero todo ello no se lleva a cabo, en la actualidad el clima laboral tiene una relación directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica, la importancia va depender del adecuado desarrollo que se pueda dar en la entidad. Esto implica brindar las condiciones necesarias al trabajador de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica, que son factores determinantes en el clima organizacional. Ya que ello determina el desempeño laboral del personal y esto a la vez refleja la gestión de la Institución, en cuanto al espacio donde se desarrolla la investigación es en la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica. Asimismo, se puede afirmar que el ser humano necesita ser valorado y reconocido como un ser integral y no una pieza más dentro de una organización. Es decir, el ser humano necesita la atención necesaria para llevar a cabo una adecuada labor, dentro de la organización.

CONCLUSIONES

1. Los niveles de clima organizacional reportados indican que el 32.9% percibe el clima por debajo del promedio; el 35.6% lo percibe en el nivel promedio y el 31.5% lo perciben por encima del promedio.
2. Los niveles de la escala de desempeño laboral, reportados indican que el 40% de los trabajadores presentan bajo desempeño, el 4.3% presentan un desempeño laboral promedio y el 55.7% presentan un desempeño superior al promedio.
3. La escala de clima organizacional presenta un índice Alpha de 0.967 y la escala de desempeño laboral presenta un índice Alpha de 0.971. Ambas presentan validez de constructo sus valores están en un rango de valor rho = 0.611 a un valor r = 0.961 y que su nivel de significancia es altamente significativo, dado que los valores de p son < 0.001
4. Existe una relación positiva, alta y muy significativa entre clima organizacional con desempeño laboral (rho = 0.685**; p < 0.001). También se encontró que existe relación estadística positiva y muy significativa entre las dimensiones y factores de las mismas.
5. No existe diferencias del clima organizacional según sexo, se encontró diferencias muy significativas por condición laboral donde los contratados presentan mayores promedios que los nombrados. Existen diferencias muy significativas por Grupos etareos, grupo ocupacional, nivel profesional, labor que desempeña, tiempo de servicio y tiempo de servicio en puesto actual.
6. No existen diferencias del desempeño laboral según sexo. Solo existe diferencias muy significativas según la dimensión calidad de servicio donde los contratados presentan mayor promedio que los nombrados. Existen diferencias muy significativas según Grupos etareos, grupo ocupacional, nivel profesional, labor que desempeña, tiempo de servicio y tiempo de servicio en puesto actual.

RECOMENDACIONES

1. Se debe estandarizar las escalas de clima organizacional y desempeño laboral en la región para poder obtener mayores generalizaciones teniendo tablas y percentiles más precisos.
2. Elaborar planes de mejora institucional para optimizar las condiciones existentes en la institución hospitalaria que permita brindar a los trabajadores un clima positivo que favorezca su desempeño laboral.
3. Elaborar programas de desarrollo humano integral para potenciar a los trabajadores en la dimensión de calidad de servicio porque se trabaja con pacientes que vienen a buscar mejor su salud.
4. Promover el estudio de otras variables como calidad de vida laboral, satisfacción, compromiso organizacional e inteligencia emocional para obtener un perfil objetivo del personal que labora en la institución y en base a ello elaborar programas de mejora continua para potenciar las competencias y habilidades de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Alles, M. (2008). *Comportamiento organizacional*. Argentina: Granica
2. Arias, (2012). El proyecto de investigación introducción a la metodología científica. Venezuela: Editorial Episteme.
3. Arizmendi (2015). La relación del clima organizacional en la motivación de logro de trabajadores mexicanos. México, México.
4. Bain. (2003). La productividad. Colombia: McGraw-Hill.
5. Brunet, L. (1989). El clima de trabajo en las organizaciones. México: trillas.
6. Chiavenato. (2000). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw-Hill.
7. Chiavenato. (2002). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw-Hill.
8. Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. México: McGraw HILL.
9. Cobali de la Cruz (2009). “La nueva gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en las instituciones financieras de Huamanga”. Ayacucho, Perú.
10. Coontz. (1998). Elementos de Administración .McGrau Hill Interamerican México.
11. D’Alessio, (2012). Administración de las Operaciones Productivas México: Pearson.
12. Da Silva(2008). <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
13. Dessler. (1991). Administración de Personal. Madrid: Madrid.España
14. Gaither, (2000). Administración de producción y operaciones (México): Thomson Learning.
15. Gaither,(2005). Administración de productos y Operaciones. México: International Thomson.
16. Heizer, & Render (2007). Dirección de la producción y de operaciones. Decisiones estratégicas. Madrid: Pearson educación, S.A.
17. Hernández Sampiere, R. (2006). Metodología de la investigación. Mexico: McGraW-Hill Interamericana.

18. Hernández, (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill Interamericana.
19. Idalberto, (2002), Gestión del talento humano. Bogotá: Mc-GRAW.
20. Ivancevich, (2006). Comportamiento Organizacional. México: McGraw-HILL.
21. Jimenez , (2015) <http://poderpersonalmexico.com/que-es-desarrollo-personal.html>
22. Kootz, & Wehrich, H. (2001). Administración (11ª. Edición. ed.). México: McGraw-Hill.
23. Luthans, (2008). comportamiento organizacional. México: McGraw-HILL
24. Mayory (2006). Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación- FEBAN,LIMA, LIMA.
25. Méndez Álvarez, (2006). Clima organizacional. Colombia: Universidad del Rosario.
26. Montero,(2011).<http://es.scribd.com/doc/93175810/Tesis-MariaSanchez#scribd>.
27. Morales , (2010). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal operativo en una dependencia gubernamental. México, México.
28. Ojeda (2011). Propuesta para determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral. México, México.
29. Oscco (2015). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital Pacucha-Andahuaylas-Apurímac. Andahuaylas.
30. Robbins, D. (2008). Administración de recursos humanos (1º edición ed.). México: Limusa S.A.
31. Rodríguez (2014). Diagnóstico de clima organizacional en la dirección general de recursos humanos de la secretaría de desarrollo social del gobierno federal. México, México.
32. Stoner y Freeman(1996). Administración. México: Prentice-Hall hispanoamericana.
33. Toro. (2005). Clima organizacional. Perfil de empresas colombianas. Medellín: Cincel.
34. Valenzuela (2014). Gestión del Talento: una nueva estrategia de comunicación organizacional. México.

ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD EJECUTORA RED DE SALUD HUANCVELICA - 2017”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>GENERAL</p> <p>¿Existe relación significativa entre el Clima Organizacional con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Hvca.</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>a. ¿Existe relación significativa entre comunicación interpersonal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica?</p> <p>b. ¿Existe relación significativa entre la toma de</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Existe relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica 2017.</p> <p>H₀ No existe relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica 2017.</p> <p>ESPECIFICA:</p> <p>H1 Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica.</p> <p>H₀ No existe relación directa y significativa entre la comunicación interpersonal y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Clima Organizacional: Es un componente multidimensional que puede descomponerse en términos referentes a los tipos de liderazgo, motivación, reciprocidad y estilos de comunicación, que influyen en el desempeño laboral de los individuos en el trabajo.</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>Comunicación interpersonal</p> <p>Autonomía para la toma de decisiones</p> <p>Motivación laboral</p> <p>Desempeño laboral: Es el comportamiento del trabajador en busca de los objetivos fijados, este comportamiento constituye la estrategia(s) que utilizará para lograr dichos objetivos</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>Productividad laboral</p> <p>DEFINICION OPERACIONAL</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION:</p> <p>Desde el punto de vista metodológico la investigación es de tipo descriptiva. Hernández (2009) afirma” los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.</p> <p>El tipo de investigación es de tipo No Experimental porque Kerlinger (2004), afirma que “la investigación no experimental es una indagación empírica y sistemática en la cual el científico no tiene un control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables. Las inferencias acerca de la relación entre variables se hacen, sin una intervención directa a partir de la variación concomitante de la variables dependientes e independientes”</p> <p>DISEÑO:</p> <p>El diseño es de tipo correlacional y comparativo con un grupo estático con pre test (Castro 2005). porque busca establecer la relación de interdependencia entre dos variables</p> <p>O1 = Variable 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clima Organizacional <p>O2 = Variable 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño Laboral <p>POBLACION Y MUESTRA:</p> <p>Población y Muestra</p> <p>Población de estudio</p> <p>Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las unidades de análisis son los casos o elementos en quienes se realizará la investigación.</p> <p>La población estuvo conformada por 70 trabajadores.</p> <p>Muestra de estudio</p> <p>Montero, (2011), refieren que “ante el escaso número de sujetos, no será necesario extraer una muestra, se trabajará con el 100% de la población, representando una muestra tipo censal.</p> <p>Se tomó a todos los trabajadores, por lo tanto, la muestra fue de tipo censal</p>

	<p>decisiones y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica?</p> <p>c. ¿Existe relación significativa entre la motivación del personal con el desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica?</p>	<p>H2 Existe relación directa y significativa entre la autonomía para la toma de decisiones y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica.</p> <p>Ho No Existe relación directa y significativa entre la autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica.</p> <p>H3 Existe relación directa y significativa entre la motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica</p> <p>Ho No existe relación directa y significativa entre la motivación del personal y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica.</p>	<p>Correspondiente a los puntajes o puntuaciones de acuerdo a escala operacional</p>	<p>Instrumento de Recolección de Datos: Se aplicaron las siguientes escalas: Escala de Clima Organizacional y Escala de Desempeño Laboral.</p> <p>La encuesta es estructurada, porque las alternativas de respuesta a cada pregunta tienen opciones pre-definidas de esta forma el análisis estadístico resulta más fácil brindando opciones de calificación y niveles la composición de la escala o encuestas formula en tiempo presente. la escala tiene 15 ítems etc.</p> <p>La variable clima organizacional está conformada por tres dimensiones: comunicación interpersonal, autonomía para la toma de decisiones y motivación laboral. Las alternativas de los ítems de la variable clima organizacional tuvieron la siguiente valoración:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre (5) • Casi siempre (4), • Algunas veces (3) • Muy pocas veces (2) • Nunca (1). <p>Niveles diagnósticos de los instrumentos: Escala de medición</p> <table border="0"> <tr><td>1</td><td>0 – 20.4</td><td>Deficiente</td></tr> <tr><td>2</td><td>21-40.8</td><td>Bajo</td></tr> <tr><td>3</td><td>41-61.2</td><td>Promedio</td></tr> <tr><td>4</td><td>62-84.6</td><td>Alto</td></tr> <tr><td>5</td><td>85-102</td><td>Excelente</td></tr> </table> <p>Del mismo modo, la variable desempeño laboral, estuvo conformada por dimensiones: productividad laboral (5 ítems). Esta variable tuvo un total de 15 ítems. Las alternativas de los ítems de la variable desempeño laboral tuvieron la siguiente valoración:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre (5) • Casi siempre (4) • Algunas veces (3) • Muy pocas veces (2) • Nunca (1). <p>Niveles diagnósticos de los instrumentos Escala de medición:</p> <table border="0"> <tr><td>1</td><td>25-48</td><td>Bajo Desempeño Laboral</td></tr> <tr><td>2</td><td>49-72</td><td>Promedio Desempeño Laboral</td></tr> <tr><td>3</td><td>73-96</td><td>Alto Desempeño Laboral</td></tr> <tr><td>4</td><td>97-120</td><td>Excelente Desempeño Laboral</td></tr> </table> <p>La validez se determinó mediante el juicio de expertos El Alpha de Cronbach para establecer la confiabilidad de las escalas. Y los valores son: Escala Clima Organizacional 0.967</p>	1	0 – 20.4	Deficiente	2	21-40.8	Bajo	3	41-61.2	Promedio	4	62-84.6	Alto	5	85-102	Excelente	1	25-48	Bajo Desempeño Laboral	2	49-72	Promedio Desempeño Laboral	3	73-96	Alto Desempeño Laboral	4	97-120	Excelente Desempeño Laboral
1	0 – 20.4	Deficiente																													
2	21-40.8	Bajo																													
3	41-61.2	Promedio																													
4	62-84.6	Alto																													
5	85-102	Excelente																													
1	25-48	Bajo Desempeño Laboral																													
2	49-72	Promedio Desempeño Laboral																													
3	73-96	Alto Desempeño Laboral																													
4	97-120	Excelente Desempeño Laboral																													

				<p>Escala Desempeño Laboral 0.971</p> <p>Técnicas de análisis de datos: Para el análisis de los datos se empleó las técnicas estadísticas a través del paquete estadístico SPSS versión 22.0 versión en español. Se utilizó estas técnicas estadísticas en dos etapas:</p> <p>1ra. Estadística descriptiva: Con la cual se obtuvo los datos de frecuencia y porcentajes. Medidas de tendencia central (media aritmética) y medida de dispersión (desviación estándar).</p> <p>2da. Estadística inferencial:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ El Alpha de Cronbach para establecer la confiabilidad de las escalas.➤ La técnica de U de Mann Whitney o t de Student: Estas técnicas han sido diseñadas exclusivamente para establecer comparaciones entre dos condiciones (Greene J. & D'Oliveira M. 2006), permite conocer si la media de dos grupos difieren de modo significativo entre sí con un nivel de significación estadística: $p < 0.01$ para rechazar la H_0. <p>La prueba de Wilcoxon para establecer diferencias de más de dos condiciones.</p>
--	--	--	--	---

ANEXO 02

Escala de Clima Organizacional

La presente Encuesta tiene como objetivo realizar la medición del estudio del Clima Organizacional. Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud. Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente: La encuesta es anónima y confidencial es importante responder de manera franca y honesta enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo. Llenar el cuestionario con bolígrafo tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas o enunciados. Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.

Encuesta para el Clima Organizacional

Nombre de la Organización de Salud.....

Tipo de Establecimiento: (1) DIRESA (2) DISA (3) GERESA (4) Hospital
(5) Instituto (6) Red (7) Micro-red

Sector: (1) MINSA (2) ESSALUD (3) FF.AA. (4) PNP (5) Sector Privado

Ubicación Geográfica: (1) Costa (2) Sierra (3) Selva

Código del Cuestionario: Edad:

Sexo: (1) Femenino (2) Masculino Grupo Ocupacional (1) Administrativo
(2) Asistencial

Profesión..... Condición (1) Nombrado (2) Contratado

Tiempo trabajando en la Institución:

ITEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.	1	2	3	4
Me río de bromas.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
Las cosas me salen perfectas.	1	2	3	4
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
Estoy sonriente.	1	2	3	4
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
Cometo errores.	1	2	3	4
Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
He mentido	1	2	3	4
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4

ANEXO 03**ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL**

Profesión: Sexo: M () F ()

Condición laboral: Nombrado () Contratado ()

Labor que desempeña: Salud () Administrativo () Técnico ()

Edad: 20 – 29 años (); 30 – 39 (); 40 – 49 (); 50 – 60 años ()

A continuación, usted será capaz de autoevaluar su desempeño laboral marcando con una X en uno de los casilleros que están a la derecha de cada ítem. Existen cinco alternativas de respuesta: Siempre (S), Regularmente ®; A veces (AV), rara vez (RV) y nunca (N). No existe respuesta correcta o incorrecta, lo que se busca de usted es saber con qué frecuencia realiza cada una de las acciones especificados en la presente escala.

Nº	A. CALIDAD DE SERVICIO	S	R	AV	RV	N
1	Atiende con prontitud y esmero al cliente					
2	Resuelve los problemas del cliente					
3	Maneja bien las relaciones con los clientes					
4	Busca mejorar los servicios brindados					
5	Se preocupa de los clientes cuando no son atendidos oportunamente					
6	Brinda información detallada a los clientes de estos cuando se lo solicitan.					
7	Tiene en cuenta la gravedad del caso para dar una cita con prontitud.					
8	Mantiene un orden cuando da las citas a los clientes					
9	Comprende al usuario cuando llega tarde a su cita.					
10	Es cortés y amable con el usuario.					
	B. LABOR DE EQUIPO					
11	Contribuye con <u>el aprendizaje</u> de sus compañeros de labores.					
12	Colabora en las labores de sus compañeros cuando le es posible					

13	Se preocupa por alcanzar las metas del equipo					
14	Establece y genera canales de comunicación.					
15	Cuando no se alcanza una meta busca culpables.					
16	Existe consenso en el equipo cuando realizan una tarea común.					
17	El equipo está muy motivado y cohesionado.					
18	El rol de líder es rotativo entre todos los miembros del equipo.					
19	Las opiniones que brindan los miembros del equipo son tomados en cuenta.					
20	En el equipo hay miembros que buscan sobresalir.					
	C. LOGROS LABORALES					
21	Se cumple con el cupo establecido por la gerencia de producción					
22	Cuando hay sobre carga el resto del personal apoya para acabar a tiempo.					
23	Hay reuniones periódicas con el fin de corregir algunos errores presentados.					
24	El personal se coordina entre ellos para evitar retrasos en la entrega de los pedidos.					
25	Se cumple con la norma del llenado adecuado de los reportes diarios.					
26	Se busca mantener de manera homogénea el tiempo necesario para el cumplimiento de los pedidos					
27	Se maneja y controla los casos difíciles generados por la falta de cumplimiento en los pedidos.					
28	Cuando existen recomendados se les atiende inmediatamente aun cuando no estén citados.					
29	Los clientes son tratados como personas y no son un número más en la estadística.					
30	Se busca que los clientes estén satisfechos de la atención brindada.					

Muchas gracias.

ANEXO 04**SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN**

Solicita: Autorización para realizar investigación relación del clima organizacional y desempeño laboral de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica 2017.

Señor(a): Director de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huancavelica.

Presente.-

Yo, Silvia Avila Enriquez identificada con DNI N° 41016299, de nacionalidad peruana con domicilio legal en el barrio Pumacusma N° 1025, Distrito de San Jerónimo de Tunan, Provincia de Huancayo, Departamento de Junín, Teléfono 976443476, e-mail silviaavila6@hotmail.com, en calidad de representante del proyecto ante usted respetuosamente expongo :

Que, de conformidad con las exigencias tecnológicas que se evidencian, solicito se me otorgue una autorización para realizar investigación científica

Huancavelica y departamento de Huancavelica como parte del Proyecto titulado: Relacion del Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la U.E. Red de Salud Huancavelica 2017.

Por el período comprendido entre el mes de enero hasta agosto del 2017 para lo cual cumplo con adjuntar toda la documentación exigida para este efecto.

Por lo expuesto, agradeceré a usted acceder a lo solicitado.

Huancavelica, 10 de junio del 2017

.....

Firma

E-mail: silviaavila6@hotmail.com

Se adjunta (poner check)

- Plan de investigación.
- Curriculum vitae.
- Consentimiento informado previo
- Compromiso de entrega de informe final, publicaciones.
- Recibo de pago