

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES  
CARRIÓN – PASCO 2017”.**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GERENCIA EN SALUD**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

**TESISTA: SELY ROJAS LIVIA**

**ASESOR: Dra. SILNA TERESITA VELA LOPEZ**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2019**



## **DEDICATORIA**

A mis padres Edmundo y María quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios.

A mis Padres por todas sus bendiciones.

A mi esposo e hijo por su apoyo y paciencia en este proyecto de estudio.

A la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, directivos y profesores por la organización del programa de Maestría en Administración y Gerencia en Salud.

## RESUMEN

**Objetivo.** Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. **Métodos.** Se llevó a cabo un estudio correlacional con 234 trabajadores de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco, durante el periodo 2017. Se empleó una escala de clima organizacional y una hoja de evaluación del desempeño. En el análisis inferencial se utilizó la Prueba de correlaciones de r de Pearson. **Resultados.** El 83,3% (195 trabajadores) manifestaron clima organizacional por mejorar y el 49,1% (115 trabajadores) presentaron desempeño laboral promedio. Por otro lado, el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de salud en estudio, con  $p \leq 0,000$ . Y, el desempeño laboral se relaciona significativamente con el clima organizacional en la dimensión potencial humano ( $p \leq 0,000$ ), diseño organizacional ( $p \leq 0,002$ ) y cultura de la organización ( $p \leq 0,004$ ). **Conclusiones.** El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco.

*Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, cultura organizacional, personal de salud.*

## SUMMARY

**OBJECTIVE:** To determine the relationship between organizational climate and work performance. **METHODS:** A correlational study was carried out with 234 health workers of the Daniel Alcides Carrión - Pasco Hospital, during the 2017 period. An organizational climate scale and a performance evaluation sheet were used. The Pearson r Correlation Test was used in the inferential analysis. **RESULTS:** 83.3% (195 workers) showed organizational climate to improve and 49.1% (115 workers) presented average work performance. On the other hand, the organizational climate is significantly related to the work performance of health personnel under study, with  $p \leq 0,000$ . And, the work performance is significantly related to the organizational climate in the human potential dimension ( $p \leq 0,000$ ), organizational design ( $p \leq 0,002$ ) and organizational culture ( $p \leq 0,004$ ). **CONCLUSIONS:** The organizational climate is related to the work performance of the health personnel of the Daniel Alcides Carrión Hospital - Pasco.

**Keywords:** *organizational climate, work performance, organizational culture, health personnel.*

## INDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN.....	v
SUMMARY .....	vi
INDICE .....	vii
INTRODUCCION .....	ix

### **CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Fundamentación del problema de investigación .....	01
1.2. Justificación .....	04
1.3. Importancia o propósito.....	05
1.4. Limitaciones .....	06
1.5. Formulación del problema de investigación general y específicos .....	06
1.6. Formulación de objetivos generales y específicos .....	06
1.7. Formulación de hipótesis generales y específicas .....	06
1.8. Variables.....	08
1.9. Operacionalización de variables .....	09
1.10. Definición de términos operacionales.....	09

### **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes .....	11
2.2. Bases teóricas .....	17

2.3. Bases conceptuales .....	21
-------------------------------	----

### **CAPÍTULO III. METODOLOGIA**

3.1. Ámbito.....	29
3.2. Población .....	29
3.3. Muestra.....	29
3.4. Nivel y tipo de estudio .....	29
3.5. Diseño de investigación .....	30
3.6. Técnicas e instrumentos .....	30
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento.....	33
3.8. Procedimiento .....	33
3.9. Tabulación .....	33

### **CAPÍTULO IV. RESULTADOS**

4.1. Análisis descriptivo .....	35
4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.....	49
4.3. Discusión de resultados .....	57
4.4. Aporte de la investigación .....	60

CONCLUSIONES .....	61
--------------------	----

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS .....	62
-------------------------------------	----

BIBLIOGRAFÍA.....	63
-------------------	----

ANEXOS.....	69
-------------	----



## INTRODUCCIÓN

Las personas forman parte del recurso más importante al interior de una organización, porque son las que conceden servicios profesionales y técnicos para el logro de objetivos y metas planeadas por las instituciones<sup>1</sup>. Es por esto que los gestores y trabajadores entienden que la única forma de alcanzar el progreso y el bienestar personal y el de la institución es incrementado el rendimiento y la productividad, y que ello amerite de trabajadores comprometidos con su institución<sup>2</sup>.

El clima organizacional es parte de la personalidad propia de la organización. Es difícil encontrar climas organizacionales iguales, el comportamiento institucional es tan variable como la naturaleza de cada persona que trabaja en ella. Para que una organización se ubique en la realidad global y pueda cumplir con su función y sea aceptada en la sociedad debe ser competitiva y ajustarse a las necesidades que presenta el medio en que se desarrolla, debiendo implementar continuamente sistemas que mejoren el desempeño de su personal que junto con los recursos materiales y la tecnología garanticen la salud organizacional y determine el clima<sup>3</sup>.

La carencia de un buen clima organizacional afecta no solo el rendimiento del trabajador sino también la salud y el bienestar personal y familiar. Sin embargo, como en toda organización se presentan, problemas en el contexto laboral, generalmente relacionados con la dimensión humana, tales como

problemas a nivel de relaciones interpersonales, falta de identidad y compromiso con el centro laboral, estrés, insatisfacción laboral, entre otros<sup>4</sup>.

Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo<sup>5</sup> encontraron que el clima organizacional es predictor significativo del desempeño organizacional; sin embargo, el clima predice y se relaciona de forma positiva con aspectos normativos y las condiciones personales.

Entonces, el presente estudio se ha realizado con el fin de establecer un marco descriptivo y relacional con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión-Pasco, durante el periodo 2017.

De acuerdo a lo señalado, nuestro trabajo de investigación se configura en cuatro capítulos, donde se considera en el primer capítulo el problema, la justificación y los objetivos, de igual modo se contemplan la hipótesis y las variables en estudio.

En el capítulo dos se muestra el marco teórico, el cual contempla los antecedentes del problema de investigación, las bases teóricas para el sustento de dicho tema y las definiciones conceptuales.

El tercer capítulo lo constituye la metodología de la investigación, contemplando el tipo de estudio, método de estudio, población y muestra, las técnicas de recolección y análisis de datos.

Y, en el cuarto capítulo se informan los resultados de la investigación con su respectiva comprobación de hipótesis, asimismo se muestra la discusión de

los resultados y el aporte de la investigación. Consecutivamente se muestran las conclusiones y las recomendaciones. También se considera las referencias bibliográficas y los anexos.

## **CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Últimamente, el desempeño en el trabajo del personal de salud se constituye en factores determinantes relacionados a la salud laboral de la institución<sup>6</sup>.

El trabajo es el proceso de aplicar conocimientos, habilidades y energías, asimismo, demanda interacción con los compañeros y jefes, seguir reglas y políticas de la institución o empresa, cumplir con niveles de rendimiento y vivir buenas condiciones de trabajo, además son un conjunto de circunstancias que se desarrollan durante las actividades laborales<sup>7</sup>.

El desempeño laboral es la actividad que el trabajador realiza para lograr los objetivos institucionales. Según Robbins, es influenciado en gran parte por las expectativas sobre su trabajo, actitudes, logros, políticas, normas, visión y misión de la organización<sup>8</sup>.

Manrique y Rodríguez<sup>9</sup> destacan que el desempeño laboral forma parte y va a condicionar los resultados obtenidos y el logro de los objetivos trazados, en ello radica la necesidad del monitoreo y evaluación del mismo. El nivel de desempeño laboral del personal de salud es de suma importancia para la salud de las personas, es por ello que actualmente se está dedicando mucho esfuerzo que para obtener calidad en la atención de los servicios de salud, es útil reconocer al desempeño laboral como una de las vías para garantizar un efectivo proceso de cuidar.

En España las demandas no sólo son las cargas de trabajo, sino también el hecho de trabajar en un ambiente perjudicial y las necesidades de formación, participación y seguridad en el empleo. Los recursos pueden ser psicológicos,

organizacionales y de relación. Dentro de los factores que inciden, la personalidad del trabajador es uno de los más determinantes en la percepción de estrés o satisfacción laboral, además del grado de control sobre los resultados del propio trabajo, la percepción de autonomía y los ingresos económicos<sup>10</sup>.

El Sistema Nacional de Salud de Cuba se ha mantenido, desde su creación, en un permanente proceso de reformas, lo que ha conducido a cambios en el desarrollo paulatino de la atención médica. También se ha venido implantado y desarrollando enfoques, métodos y técnicas para ganar calidad. Una de las dimensiones de la calidad de vida laboral, que influye en la productividad y desarrollo del talento humano de una entidad es el clima organizacional, considerado como la propiedad del ambiente organizacional que es percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influye poderosamente en su comportamiento, motivación, desempeño y satisfacción<sup>11</sup>.

A nivel nacional el Ministerio de Salud ha asumido el reto de introducir grandes cambios en el sistema de salud, como el aseguramiento universal y la descentralización; estos nuevos retos, requieren nuevas tareas y funciones que los recursos humanos en salud deben desarrollar es decir, definir los conocimientos, habilidades y actitudes que debe tener un trabajador de salud para alcanzar los resultados esperados de su desempeño. En ese contexto, se hace necesario alinear el desempeño de los trabajadores de salud con los objetivos y estrategias del sector y para ello, se necesita identificar las contribuciones de cada trabajador de salud al logro de las metas y objetivos

planteados por el Ministerio de Salud, es decir, definir las competencias laborales genéricas<sup>12</sup>.

Por otro lado, las dinámicas organizacionales que se viven actualmente, hacen que las personas se sometan constantemente a situaciones cambiantes e interacciones diarias que interfieren directamente en la productividad y el logro de los objetivos institucionales, por las diversas situaciones vividas en las relaciones interpersonales, la comunicación, calidad del trabajo, toma de decisiones, horizonte institucional, procesos de cambio y tipo de liderazgo<sup>13</sup>.

Autores como Lewin, consideran que el clima organizacional es una concepción útil para enlazar los aspectos objetivos de la organización<sup>14</sup>. Otros autores como Méndez<sup>15</sup> han propuesto diversos planteamientos acerca del significado de clima organizacional. Pero la mayoría está de acuerdo con la estrecha relación que tiene el comportamiento del hombre con el entorno de su organización<sup>16</sup>.

El diagnóstico del clima organizacional en el Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xalapa, Veracruz<sup>17</sup>. Buscó especificar las percepciones del grupo a través de las dimensiones del clima organizacional, propuestas por la organización panamericana de la salud: motivación, liderazgo, participación y reciprocidad. En esta investigación, todos los grupos refieren una percepción no satisfactoria del clima organizacional, incluyendo estas dimensiones con sus respectivas variables. Siendo el personal de enfermería el que expresa mayor nivel de insatisfacción.

Fernández<sup>18</sup>, indica que el clima organizacional son aquellas percepciones de los profesionales sobre los comportamientos organizativos que afectan a su rendimiento en el trabajo; esto es, todos aquellos relacionados con los procesos de gestión, ya sean formales e informales, que influyen positiva o negativamente en el rendimiento del trabajo.

Por último, es necesario resaltar que el clima organizacional refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad o para encontrar su punto de equilibrio. En tal sentido el trabajo se justifica por la necesidad de contar con información valiosa respecto a la influencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral<sup>19</sup>.

## **1.2 JUSTIFICACION.**

El trabajo de investigación sobre clima organizacional y desempeño laboral resultan imprescindibles para cualquier institución prestadora de salud, porque propician en sus trabajadores una manera de pronunciar su opinión sobre el funcionamiento de la institución y cómo se sienten en ella; es así que establecen un instrumento de indagación que se opera bajo la premisa de que se forjan beneficios cuando se implementan actividades correctivas en los aspectos que lo requieran.

En el mundo actual el clima organizacional se valora y ha tomado auge ante la necesidad de comprender todo lo que influye en el rendimiento de las personas, como condición ineludible en la obtención de la excelencia en el proceso del cambio y así lograr una mayor eficiencia organizativa, esto lleva a una intensa competencia en el campo nacional e internacional referente al

desarrollo de metodologías para su evaluación permanente. La gestión moderna asocia la productividad del recurso humano con el ambiente laboral. Así mismo es necesario resaltar que el clima organizacional refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad o para encontrar su punto de equilibrio. Es por ello que cuando se evalúa el clima lo que se hace es determinar, mediante la percepción de los trabajadores, cuáles son las dificultades que existen en las entidades prestadoras de servicios de salud y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas, factores internos o externos del proceso de trabajo actuando como facilitadores o entorpecedores del logro de la calidad de los objetivos de las instituciones prestadoras de servicios de salud. Y, estudiar el clima organizacional en salud pública constituye una de las herramientas estratégicas que actualmente contribuye al mejoramiento continuo de la organización, ya que a través de su análisis se logra identificar elementos clave que permiten elevar la calidad de vida laboral de los trabajadores, y con ello la calidad de los servicios médicos que se otorgan a la población, esto debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los empleados.

### **1.3 IMPORTANCIA O PROPÓSITO.**

La importancia del presente estudio, es que a través de ello se pretende despertar la reflexión de la alta gerencia del Hospital Regional Daniel Acidez Carrión – Pasco sobre las condiciones del ambiente laboral en las que se desenvuelve el equipo de salud y sustentar la importancia del clima organizacional como vehículo que conduce la organización hacia el éxito.



#### **1.4 LIMITACIONES.**

Según lo abordado, nuestro estudio de investigación no mostró problemas de índole metodológica tanto de diseño, muestreo ni de los instrumentos de investigación.

#### **1.5 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN GENERAL Y ESPECÍFICOS**

##### **1.5.1 PROBLEMA GENERAL:**

- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2017?

##### **1.5.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS:**

- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en la dimensión potencial humano y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2017?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en la dimensión diseño organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2017?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en la dimensión cultura de la organización y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2017?

#### **1.6 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS**

##### **1.6.1 OBJETIVO GENERAL:**

- Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2017

#### **1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Establecer la relación entre el clima organizacional en la dimensión potencial humano y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2017.
- Evaluar la relación entre el clima organizacional en la dimensión diseño organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2017.
- Medir la relación entre el clima organizacional en la dimensión cultura de la organización y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2017.

### **1.7 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS GENERALES Y ESPECÍFICAS**

#### **1.7.1 HIPOTESIS GENERAL:**

**Ha:** El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2017.

#### **1.7.2 HIPOTESIS ESPECÍFICAS:**

**Ha<sub>1</sub>:** El clima organizacional en la dimensión potencial humano se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2017.

**Ha<sub>2</sub>:** El clima organizacional en la dimensión diseño organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2017.

**Ha<sub>3</sub>:** El clima organizacional en la dimensión cultura de la organización se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2017.

## **1.8 VARIABLES**

### **VARIABLE DEPENDIENTE**

Clima organizacional.

### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

Desempeño laboral

### 1.9 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICION
<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b>				
Desempeño laboral	Compromiso ético	Cumple Está en proceso No cumple	Cualitativa	Ordinal
	Respeto por la vida, las personas y el ambiente	Cumple Está en proceso No cumple	Cualitativa	Ordinal
	Comunicación en base a interculturalidad	Cumple Está en proceso No cumple	Cualitativa	Ordinal
	Trabajo en equipo	Cumple Está en proceso No cumple	Cualitativa	Ordinal
	Capacidad de organización y planificación	Cumple Está en proceso No cumple	Cualitativa	Ordinal
	Responsabilidad y puntualidad	Cumple Está en proceso No cumple	Cualitativa	Ordinal
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>				
Clima organizacional	Potencial humano	Saludable Por mejorar No saludable	Cualitativa	Ordinal
	Diseño organizacional	Saludable Por mejorar No saludable	Cualitativa	Ordinal
	Cultura de la organización	Saludable Por mejorar No saludable	Cualitativa	Ordinal
<b>VARIABLES DE CARACTERIZACION:</b>				
Edad	Ninguna	En años	Cuantitativa	De razón
Condición laboral	Ninguna	Nombrado Contratado	Cualitativa	Nominal
Tiempo de servicio	Ninguna	1 a 9 10 a 18 19 a 27 28 a 35	Cualitativa	Ordinal

### 1.10 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS OPERACIONALES

**a) Clima organizacional:** Respuestas dadas por el personal de salud del hospital en estudio referentes a Potencial humano, Diseño organizacional y Cultura de la organización.

**b) Desempeño laboral:** Se midió por la productividad del personal de salud en cumplimiento de las actividades de: Compromiso ético; Respeto por la vida, las personas y el ambiente; Comunicación en base a interculturalidad; Trabajo en equipo; Capacidad de organización y planificación y Responsabilidad y puntualidad.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES**

Asimismo, se consideraron los siguientes antecedentes:

#### **A nivel internacional**

En Ecuador, en el año 2016, Palacios<sup>19</sup> llevo a cabo una investigación donde planteó el objetivo de determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí. Aplicó 312 encuestas en las que utilizó dos instrumentos de medición, con un total de 98 ítems. El método de investigación fue lógico inductivo, a través de la validación de una hipótesis general y cinco específicas, utilizando el software estadístico SPSS. La prueba de Alfa de Cronbach para validar el instrumento arrojó un 0.914, significando un alto nivel de confiabilidad en los datos recabados; el Rho de Spearman en la hipótesis general fue de 0.234, evidenciando un nivel correlacional significativo; expresando que a mejor clima organizacional, mayor desempeño laboral.

Asimismo, en México, en el año 2016, Meza<sup>20</sup> efectuó un estudio con el objetivo de analizar la relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista, Chiapas. La investigación fue de tipo empírico, cuantitativo y transversal. Fue un estudio censal que incluyó a 100 empleados de la Universidad Linda Vista, Chiapas. Aplicaron dos instrumentos de medición que fueron validados en investigaciones previas. Se encontró que existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ( $r = .569$ ,  $p = .000$ ), lo que permite inferir que, cuanto mejor sea el clima organizacional

de la Universidad Linda Vista, los empleados tendrán un mejor desempeño laboral. Otro resultado importante fue que el estatus laboral influye en la percepción del clima organizacional (quienes tienen mejores prestaciones perciben un mejor clima organizacional), lo que permite concluir que el estatus laboral marca una diferencia significativa respecto de la percepción que se tiene del ambiente laboral que se permea en la institución.

En Colombia, en el año 2015, Agudelo, Echeverry, Echeverry, Beltrán y Moreno<sup>21</sup> realizaron un estudio con el objetivo de caracterizar el clima organizacional percibido por funcionarios asistenciales y administrativos en un hospital público de Quindío-Colombia. Estudio cuantitativo de tipo correlacional, que midió el clima organizacional de un hospital de baja complejidad mediante la caracterización de doce dimensiones. La población lo conformaron 114 funcionarios asistenciales y administrativos. Encontraron que la medición del clima organizacional dio como resultado un promedio global de 69,81, con una calificación de 3,89 catalogándose como un nivel medio para el clima organizacional. Se observó una relación positiva altamente significativa entre el clima organizacional con la dimensión de relaciones interpersonales y de esta última con la coordinación externa.

En Chile, en el año 2015, Chiang, Fuentealba y Nova<sup>6</sup> llevaron a cabo un estudio con el objetivo de realizar un análisis entre las variables del clima organizacional y el engagement en dos fundaciones sociales, sin fines de lucro, de la Región del Bio Bio. El Universo de estudio correspondió a 322 trabajadores. El diseño de la muestra fue 237 trabajadores, lo que equivale al 73,6% del total del universo de estudio, de los cuales 83 pertenecen a la

Fundación 1 y 154 a la Fundación 2. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, pues incluyó la población total de ambas fundaciones. Para efectos de la recolección de la información se utilizó la escala de medición para clima organizacional de Koys & Decottis adaptada por Chiang et al, y para medir engagement se aplicó un instrumento de Bienestar y Trabajo (UWES), traducción del Instrumento de Schaufeli y Bakker, Benevides-Pereira, A., Fraiz, D., Porto-Martins, P., versión en español. Para el análisis de la fiabilidad de ambos cuestionarios, se utilizó el alfa de Cronbach. Los resultados, obtenidos del análisis de datos mediante el coeficiente de Spearman, indicaron que existe asociación estadística significativa entre algunas dimensiones del clima organizacional con algunas dimensiones de engagement de los trabajadores de ambas fundaciones, comprobando así la hipótesis planteada de investigación: “A mayor engagement entre los trabajadores de las fundaciones investigadas se presenta un clima organizacional más adecuado para el logro de los objetivos de cada institución”. No obstante, comparando las correlaciones de ambas muestras, se observa que las correlaciones que se dan entre una y otra institución no son las mismas, por lo que no se pueden realizar conclusiones generales.

### **A nivel nacional**

También, en Lima-Perú, en el año 2016, Rivas<sup>22</sup> realizó un estudio con el objetivo de evaluar la influencia del clima organizacional en el desempeño del docente de Enfermería en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Estudio descriptivo, correlacional y de corte transversal. La muestra: 45 docentes y 58 estudiantes de enfermería del quinto año de estudios. Como



instrumentos se tomaron escalas tipo Likert. Encontraron que de un total de 45 docentes encuestados, 63% de los docentes refiere un clima organizacional poco saludable o medio; asimismo, 54,9% de los docentes según los estudiantes presentan un nivel medio de desempeño.

En Huánuco-Perú, en el año 2017, Ortega<sup>23</sup> presentó un trabajo de investigación que tuvo como objetivo determinar la relación del “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco, 2017” El tipo de investigación es aplicada, el diseño correlacional no experimental, la investigación es descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra es de tipo probabilística compuesta por 105 trabajadores del personal de salud de la Micro Red de Salud Ambo – Huánuco, 2017. La técnica que se utilizó es la encuesta y el instrumento fue el cuestionario aplicado a los trabajadores del personal de salud ,Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la fiabilidad del instrumento de la variable clima organizacional se utilizó el estadístico Kr20 la cual nos dio una fiabilidad de 0.791 y en segunda variable desempeño laboral se utilizó el estadístico Kr20 con una fiabilidad de 0.926 En los resultados de tablas cruzadas se observa que la variable clima organizacional alcanzo un nivel alto con el 81.90% y a su vez la variable desempeño laboral alcanzo un nivel alto de 88.56% .Se concluye que la variable clima organizacional muestra una correlación significativamente alta con la variable desempeño laboral, según la correlación Rho de Spearman de 0,813 representado este resultado significativamente alta con una significancia

estadística de  $p=0,000$  siendo menor que el 0,01, Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

En Cusco-Perú, en el año 2017, Mamani<sup>24</sup> realizó un estudio con el objetivo de conocer la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral en el Personal Asistencial de la Microred de salud Quellouno, cuya finalidad es establecer la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en el personal que labora en la Microred de salud de Quellouno. El diseño empleado fue el no experimental de tipo correlacional de corte transversal; la población estuvo conformada por 60 personas que se desempeñan como personal asistencial en la Microred de salud Quellouno, la técnica de recolección de información fue por medio de la encuesta, se emplearon dos instrumentos tipo cuestionario validadas por el Ministerio de Salud, que son, el Cuestionario para el estudio del Clima Organizacional del MINSA y el cuestionario de Desempeño laboral, que se aplicaron al personal previo consentimiento informado; en los resultados obtenidos se observó que el clima organizacional es por mejorar en un 55% y el nivel del Desempeño laboral es bueno, con un 41,7%, en cuanto a la relación entre ambas variables De la prueba chi-cuadrado al 95% de confianza se concluye que existe relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral en el Personal Asistencial de la Microred de salud Quellouno. ( $p\text{-valor}=0,04<0,05$ ).

Igualmente, en Lambayeque, en el año 2015, Bravo y Tunque<sup>25</sup> desarrollaron un trabajo de investigación científica titulado: El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque, fue de naturaleza cuantitativa, aplicada, descriptiva, de corte

transversal correlacional, no experimental y tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el Clima Organizacional y el Nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores. La población estuvo conformada por 41 trabajadores entre directivos, profesionales, técnicos y auxiliares que laboraban en la Red. Para la recolección de datos se utilizó: un cuestionario para medir el clima organizacional y una ficha de evaluación para determinar el desempeño laboral. Los datos se presentan en forma numérica, proporción y porcentual, en tablas simples y doble entrada, con figuras de barras tridimensionales y de pastel. Asimismo se ingresaron en Excel y para su análisis estadístico se usó la Correlación de Pearson y la Chi Cuadrada. En relación al Clima Organizacional se obtuvo que el mayor porcentaje (41%) de trabajadores percibieron un clima Participativo, seguido del 37% clima Indiferente con (37%) y menor porcentaje pero no menos significativo el clima No Participativo con (22%). En el Desempeño Laboral, los trabajadores manifestaron tener un nivel Superior del 10%, Superior al Promedio con un 39% y Promedio con 51% mientras que un porcentaje nulo en el nivel inferior al promedio e inferior. Finalmente se obtuvo que la influencia del clima organizacional es poco significativo en el desempeño laboral de los trabajadores Red de Servicios de Salud Lambayeque.

Y, en Huancavelica, en el año 2015, De La Cruz y Huamán<sup>26</sup> realizaron una investigación que se desarrolló en la ciudad de Huancavelica, en una muestra de 32 trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015, el objetivo principal fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del

Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica. El tipo de investigación utilizado fue aplicada, con nivel de investigación Correlacional, además se empleó los métodos de investigación general (Científico), método deductivo, Correlacional, con diseño de investigación Experimental: Transeccional - Descriptivo – Correlacional, donde el universo de estudio consta por 32 trabajadores considerados en la modalidad de contrato CAS. Los instrumentos que se utilizaron en la presente investigación fueron de la encuestas, el cuestionario de encuesta; del fichaje las fichas de resumen, bibliográficas y de resumen; de la observación se tiene a las fichas de. Dentro de las técnicas de procesamiento y análisis de datos se utilizó el programa SPSS v.22. Y finalmente se procesó la “r” de Pearson y la prueba “t” para contrastar las hipótesis de investigación. En la investigación se determinó que el clima organizacional tienen una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de  $r=71\%$  que tienen asociado una probabilidad  $p=0,0 < 0,05$  por lo que dicha relación es positiva media. En el 53,1% de casos el clima organizacional es alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral.

## **2.2 BASES TEÓRICAS.**

### **2.2.1. TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT**

Según Brunet<sup>27</sup>, el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez en la psicología industrial por Germman en el año de 1960.

Brunet<sup>27</sup>, señala que la teoría del clima organizacional, o de los sistemas de organización, de Rensis Likert, permite visualizar en términos de causa y

efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa. En la teoría de Sistemas, Likert, (citado por Brunet<sup>27</sup>) plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Dice, también, que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad subjetiva.

Likert, citado por Brunet<sup>27</sup> en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional. Los tipos se mencionan<sup>28</sup>:

- Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador. En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo

de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

- Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista. Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

- Clima de tipo participativo: Sistema consultivo. La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

- Clima de tipo participativo: Sistema Participación en grupo. La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno

de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

### **2.2.2. MODELO CONDUCTUAL DEL DESEMPEÑO LABORAL**

Se centra en las personas con desempeño superior, es decir, se orienta hacia aquellos trabajadores que hacen bien su labor y que sus resultados son los esperados por la empresa, para determinar sus características y sus competencias con la finalidad de definirles un puesto. En este tipo de análisis las competencias claves tienen una decisiva influencia en el desarrollo del puesto de trabajo y en el funcionamiento de la organización, ya que buscan el elemento central de la competencia<sup>29</sup>.

Para este modelo el concepto de Competencia es definido como: “Capacidad real para lograr un objetivo o resultado en un contexto dado”<sup>29</sup>.

Dicho modelo integra además el concepto de desempeño sobresaliente, el que supone la realización de una determinada tarea de forma superior, buscando identificar los atributos de los trabajadores más exitosos a través de la investigación educativa<sup>30</sup>.

Las Competencias se basan en modelos que identifican conductas asociadas a un desempeño exitoso, que entregan fundamentos objetivos para evaluar individuos en áreas de desempeño, desarrollo y selección<sup>31</sup>.

Spencer y Spencer plantean el modelo del iceberg que hace referencia a los factores que influyen en estas conductas y, por lo tanto, en que una persona cuente o no con cierta competencia. Dicho modelo habla de que existen variables visibles y no visibles que inciden en el comportamiento<sup>32</sup>:

- Variables visibles
  - Habilidades: Lo que una persona sabe hacer bien.
  - Conocimientos: Lo que una persona sabe de un área particular.
  
- Variables no visibles
  - Valores/Roles sociales: La imagen que una persona proyecta a otros, lo que refleja que cree como importante de hacer o ser.
  - Autoimagen: La manera en que una persona se ve a sí misma.
  - Rasgo: Un patrón de conducta habitual.
  - Motivos: Pensamientos y preferencias naturales y consistentes que dirigen y mueven la conducta de una persona.

## **2.3 BASES CONCEPTUALES**

### **2.3.1. CLIMA ORGANIZACIONAL**

#### **2.3.1.1. DEFINICIONES**

Las definiciones de clima organizacional se agrupan en tres posturas o enfoques. Las definiciones objetivas u objetivistas privilegian una comprensión del clima como mero conjunto de características



organizacionales tangibles y que influyen sobre la conducta de sus integrantes<sup>28</sup>.

Las definiciones subjetivas o subjetivistas, que entienden el clima como percepciones personales de los miembros de una organización. Desde esta perspectiva se asume una postura tan extrema como la anterior. Es decir, el clima depende del estado de ánimo de quienes lo viven y, por tanto, sería mutable, poco fiable y tal vez hasta inabordable<sup>33</sup>.

En tercer lugar, las definiciones integradoras que conciben al clima como el resultado de la interacción entre la conformación física de la organización y las características personales de los individuos que la componen. Son los individuos en su interacción recíproca y con el ambiente, los que dan lugar al consenso sobre el clima<sup>28</sup>.

Según Alvarado<sup>34</sup> el clima organizacional comprende la suma de las percepciones que describe el grado de satisfacción de las personas, de su medio laboral en que se desarrolla el trabajo cotidiano. Corroborando lo mencionado se reafirma, que es una percepción que se tiene de la persona y del medio ambiente laboral y consiste en el grado favorable o desfavorable del entorno laboral para las personas que integran la organización.

De acuerdo a Toro y Sanín<sup>35</sup>, el clima organizacional es un indicador de la calidad de la vida en el trabajo. Ésta se entiende como la existencia de condiciones que favorecen el crecimiento y desarrollo de las personas en el trabajo y que son percibidas de esta manera. Se trata de la combinación de elementos objetivos y subjetivos que desde el punto de vista de las personas garantiza y favorece su bienestar y desarrollo.

Y, las definiciones de clima organizacional tienen en común la percepción que los trabajadores tienen de su ámbito laboral y de los valores implícitos que lo generan<sup>36</sup>.

### **2.3.1.2. DIMENSIONES**

#### **a) Potencial humano**

El potencial humano se define como lo que el hombre es capaz de hacer, el potencial que tiene una persona en su interior y obviamente dicho potencial se puede entrenar. El concepto del Potencial humano es importantísimo porque hay que ser consciente de que todos tenemos un gran potencial humano y podemos utilizarlo para mejorar nuestra vida y por qué no mejorar el mundo, de hecho desarrollar nuestro potencial humano es mejorar el mundo porque si nosotros somos mejores personas el resto del mundo lo va a notar<sup>37</sup>.

#### **b) Diseño organizacional**

Para Hellrigeel y Slocum<sup>38</sup> el diseño organizacional es el proceso de elegir una estructura de tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad dentro de las organizaciones y que se pueden representar las conexiones entre varias divisiones o departamentos de una organización en un organigrama.

#### **c) Cultura de la organización**

Es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. Se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que se distinguen de una organización a otras. Es la

conducta convencional de una sociedad, e influye en todas sus acciones a pesar de que rara vez esta realidad penetra en sus pensamientos conscientes. También se encontró que las definiciones de cultura están identificadas con los sistemas dinámicos de la organización ya que los valores pueden ser modificados, como efecto del aprendizaje continuo de los individuos; además le dan importancia a los procesos de sensibilización al cambio como parte puntual de la cultura organizacional. La cultura organizacional, atmósfera o ambiente organizacional, como se quiera llamar, es un conjunto de suposiciones, creencias, valores o normas que comparten sus miembros. Además, crea el ambiente humano en que los empleados realizan su trabajo. De esta forma, una cultura puede existir en una organización entera o bien referirse al ambiente de una división, filial, planta o departamento<sup>39</sup>.

## **2.3.2. DESEMPEÑO LABORAL**

### **2.3.2.1. DEFINICIONES**

Ahora veamos algunas definiciones. Por ejemplo, Viswesvaran y Ones<sup>40</sup> sostuvieron que el desempeño da cuenta de las acciones, conductas y resultados medibles que los trabajadores realizan para contribuir a las metas organizacionales. A su vez, Campbell<sup>41</sup> planteó que el desempeño es el grado en el que un individuo ayuda a la organización a alcanzar sus metas. Luego este mismo autor perfeccionó tal definición, enfatizando el componente comportamental; de este modo definió el desempeño como aquellas acciones o conductas bajo el control de un individuo, que contribuyen al cumplimiento de las metas de una organización y que

pueden ser medidas de acuerdo al nivel de suficiencia o dominio (“proficiency”) del individuo.

En esta misma línea, Motowidlo<sup>42</sup> definió el desempeño como “el valor esperado total para una organización con respecto a los episodios conductuales discretos que un individuo lleva a cabo a lo largo de un período determinado de tiempo”. Esta definición nos parece especialmente relevante, dado que refleja dos ideas muy importantes: 1) el desempeño es una propiedad de la conducta; 2) la propiedad de conducta a la cual se refiere el desempeño es el valor esperado por la organización.

Urbina, Soler y Otero<sup>43</sup> definen el desempeño profesional como el comportamiento o conducta real del trabajador o educando para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad hace no lo que sabe hacer. Esto comprende la peripicia técnica, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales, entre otros.

Y, Chiavenato<sup>44</sup> define el desempeño laboral como el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Stephen y Judge<sup>45</sup> definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

### **2.3.2.2. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL**

Werther, Davis y Guzmán<sup>46</sup> definieron la evaluación del desempeño como:

Un proceso por el cual se mide el rendimiento general del empleado, se mide la contribución total a la organización factor que en última instancia determina su permanencia en la empresa. La mayoría de los empleados procura obedecer la realimentación sobre la manera en que desarrolla sus actividades y el cumplimiento de las metas asignadas, mientras que los administradores tienen que evaluar el desempeño individual decide las acciones que deben tomar, se dice cuando el desempeño es inferior a lo estipulado el gerente o supervisor debe emprender una acción correctiva de manera similar, el desempeño satisfactorio o exceda lo esperado debe ser estimulado. Mientras tanto las evaluaciones informales que se basan en trabajo diario son necesarias pero insuficientes.

Un proceso de desempeño laboral se mide por la contribución que hace el trabajador a la institución en su forma general, o sea el desempeño de este refleja directamente en la institución y de acuerdo con su desempeño asegura su permanencia o estabilidad laboral. Sin embargo, los administradores encargados del personal, están en la condición de evaluar el desempeño de cada trabajador para que de acuerdo con los resultados de la evaluación, el administrador pueda sugerir una mejora en el desempeño y así lograr optimizar el trabajo institucional. El trabajador se ve estimulado cuando su desempeño es óptimo y eso le permite desenvolverse mejor<sup>23</sup>.

Según Werther, Davis y Guzmán<sup>46</sup> refirieron que los “Principios de evaluación deben estar fundamentada en una serie de principios básicos que orienten su desarrollo” Entre estos principios podríamos destacar las siguientes: La evaluación del desempeño debe estar unida al desarrollo de las personas en la empresa; los estándares de la evaluación del desempeño deben estar fundamentados en información relevante del puesto de trabajo; .deben definirse claramente los objetivos del sistema de evaluación del desempeño; .requiere el compromiso y participación activa de todos los trabajadores.; el papel del supervisor-evaluador debe considerarse la base para aconsejar mejoras.

Y, Werther, Davis y Guzmán<sup>46</sup> Comentaron: que “Son varias las ventajas de una correcta evaluación del desempeño, teniendo como base variables y factores de evaluación y, principalmente, contando con un sistema de medida capaz de neutralizar la subjetividad”.

### **2.3.2.3. DIMENSIONES**

Según Ministerio de Salud del Perú<sup>47</sup> se propuso las siguientes dimensiones:

- **Compromiso ético:** Consiste en la demostración de actitudes y acciones de servicio responsable, sustentado en principios y valores de justicia bien común, dignidad de la y el derecho a la salud en respuesta a las necesidades que la sociedad la demanda.
- **Respeto por la vida, las personas y el ambiente:** Se refiere a las prácticas de la convivencia en armonía con todas las formas de vida, con

la construcción de una sociedad más humanizada y la defensa y preservación de la biodiversidad.

- Comunicación en base a interculturalidad: Es la comunicación asertiva entre el personal de salud y con la población mediante mensajes que incorporan patrones culturales lingüísticos y sociales, propiciado la inclusión social e identidad con los servicios de salud.
- Trabajo en equipo: Corresponde a la cooperación y colaboración, integrándose en equipos transdisciplinario, por el logro de objetivos organizacionales y de la calidad de atención de los servicios de salud y comunidad.
- Capacidad de organización y planificación: Se refiere a la organización de metas y objetivos, recursos, funciones, actividades y tareas para lograr resultados de mejora de la salud y transformación social en el marco de lineamientos y políticas de salud.
- Responsabilidad y puntualidad: Es el respecto a las reglas de asistencia y permanencia, así cumplen sus deberes adecuadamente.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1. AMBITO**

El estudio se realizó en el Hospital Daniel Alcides Carrión –Pasco.

#### **3.2. POBLACIÓN**

La población estuvo conformada por el personal del Hospital Daniel Alcides Carrión - Pasco.

#### **CRITERIOS DE SELECCION:**

Dentro de los criterios de inclusión consideramos:

- Personal de salud con trabajo asistencial.
- Personal de salud con consentimiento informado.

Los criterios de exclusión fueron:

- Personal de salud con cargos de confianza.
- Personal de salud con funciones administrativas.

#### **3.3. MUESTRA**

Personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión con 234 trabajadores.

#### **3.4. NIVEL Y TIPO DE ESTUDIO**

Según las características del problema de investigación, a la formulación del problema y los objetivos definidos, el estudio fue de tipo **descriptivo y correlacional**.

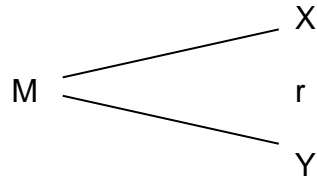
En función a la ocurrencia de los hechos fue de tipo **Prospectivo** ya que fue necesario establecer los puentes de información actuales y de aquí en adelante.



De acuerdo al período de tiempo, el estudio fue de tipo **Transversal**, porque se tuvo en cuenta un cohorte durante la investigación.

### 3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño empleado en el trabajo de investigación fue el Diseño correlacional, según el siguiente esquema:



Donde:

**M** = Población Muestral

**X** = Variable Independiente

**y** = Variable Dependiente

**r** = La relación probable entre las variables

### 3.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS.

#### 3.6.1. TECNICAS

Se utilizó la técnica de Encuesta.

#### 3.6.2. INSTRUMENTOS

##### a. Escala de Clima organizacional.

En la escala se consideraron preguntas generales y asimismo las preguntas referidas al clima organizacional, compuesta por 34 preguntas, con alternativas de respuestas politómicas de Nunca, A Veces, Frecuentemente y Siempre (Anexo 03).

Para la valoración cualitativa de esta variable y sus dimensiones fueron:

Clima organizacional

Saludable	85 a 112
-----------	----------

Por mejorar	56 a 84
-------------	---------

No saludable	28 a 55
--------------	---------

Potencial humano

Saludable	34 a 44
-----------	---------

Por mejorar	22 a 33
-------------	---------

No saludable	11 a 21
--------------	---------

Diseño organizacional

Saludable	28 a 36
-----------	---------

Por mejorar	18 a 27
-------------	---------

No saludable	9 a 17
--------------	--------

Cultura de la organización

Saludable	25 a 32
-----------	---------

Por mejorar	16 a 24
-------------	---------

No saludable	8 a 15
--------------	--------

### **b. Hoja de evaluación del desempeño**

Estuvieron relacionados a los datos sobre la evaluación del desempeño laboral, compuesta por 12 ítems valorada mediante una escala que va de Cumple, Está en proceso y No cumple (Anexo 04).

La valoración cualitativa fue considerada con la siguiente puntuación:

Desempeño laboral

Superior	91 a 100
----------	----------

Superior a promedio	76 a 90
---------------------	---------

Promedio	66 a 75
----------	---------

Inferior al promedio      46 a 65

Inferior                      24 a 45

#### Compromiso ético

Cumple                      14 a 18

Está en proceso      9 a 13

No cumple                  4 a 8

#### Respeto por la vida, las personas y el ambiente

Cumple                      13 a 16

Está en proceso      8 a 12

No cumple                  4 a 7

#### Comunicación en base a interculturalidad

Cumple                      13 a 16

Está en proceso      8 a 12

No cumple                  4 a 7

#### Trabajo en equipo

Cumple                      13 a 16

Está en proceso      8 a 12

No cumple                  4 a 7

#### Capacidad de organización y planificación

Cumple                      14 a 18

Está en proceso      9 a 13

No cumple                  4 a 8

#### Responsabilidad y puntualidad

Cumple                      13 a 16

Está en proceso 8 a 12

No cumple 4 a 7

### **3.7. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Respecto a la validez, se tuvo en cuenta sobre todo la validez de contenido mediante la revisión del juicio de expertos relacionados al tema en estudio, para ello se trabajó con cinco expertos, donde todos por unanimidad valoraron en forma satisfactoria y recomendaros su aplicación (Anexo 04).

En la confiabilidad del instrumento se utilizó el alfa de cronbach, donde para la escala de Clima Organizacional se obtuvo un valor de 0,802, siendo este valor muy confiable.

### **3.8. PROCEDIMIENTO**

Los procedimientos realizados en el presente trabajo de investigación fueron:

a) Coordinación con los directivos del Hospital en estudio, donde se presentó la solicitud para la autorización de la ejecución del proyecto a la dirección del hospital Daniel Alcides Carrión.

b) Capacitación a encuestadores para la recolección de datos.

c) Ejecución de prueba piloto.

d) Recolección de datos propiamente dicho en el tiempo programado.

Referente a la evaluación del desempeño, se aplicó el instrumento por parte del jefe de recursos humano.

e) Control de calidad de la información.

f) Proceso de análisis e interpretación de datos.

### **3.9. TABULACION**

Dentro de la tabulación, se tuvieron en cuenta:

**a. Análisis descriptivo**

Se realizó un análisis descriptivo de interés en la posición y dispersión de la medida de los datos y de frecuencia, de acuerdo a la necesidad del estudio.

**b. Análisis Inferencial.**

Para la contrastación de las hipótesis se utilizó la Prueba de correlaciones de  $r$  de Pearson para establecer la relación entre las dos variables en estudio y con una probabilidad de  $p < 0.05$ . Para el procesamiento de los datos se utilizó el Paquete Estadístico SPSS versión 22.0 para Windows.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

### 4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

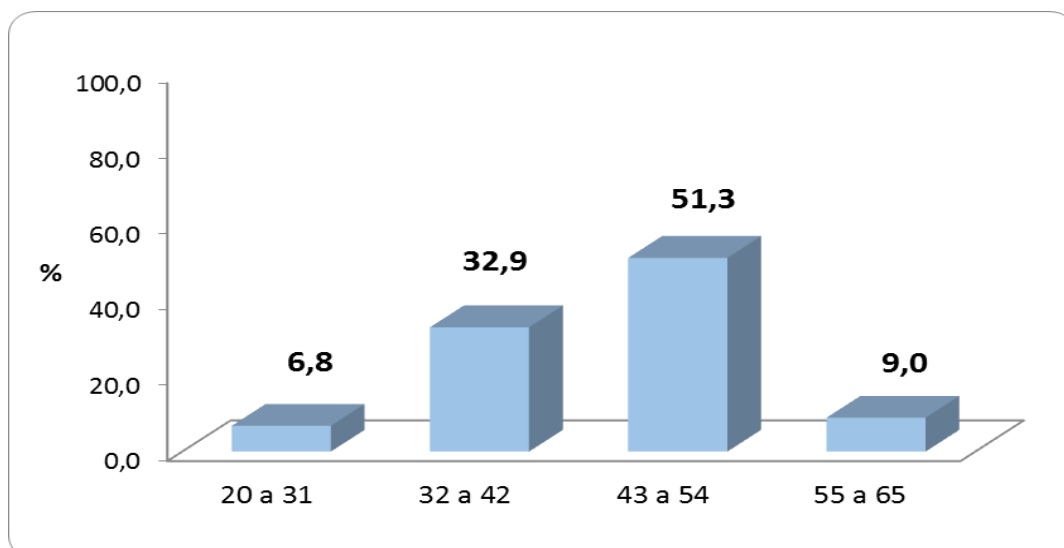
#### 4.1.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES:

Tabla 01. Edad en años del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

Edad en años	Frecuencia	%
20 a 31	16	6,8
32 a 42	77	32,9
43 a 54	120	51,3
55 a 65	21	9,0
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de clima organizacional (Anexo 03).

Gráfico 01. Porcentaje de personal de salud según edad en años del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017



FUENTE: Tabla 01. Edad en años del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

#### INTERPRETACION

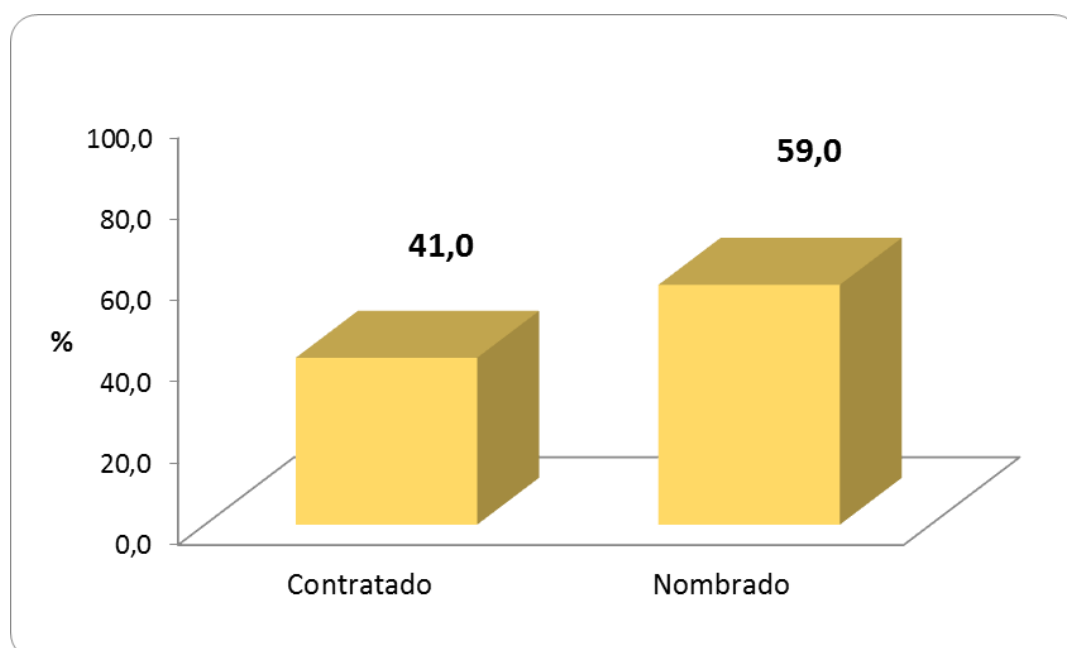
En cuanto a la edad en años, el mayor porcentaje (51,3%) del personal de salud en estudio tuvo entre 43 a 54 años y el menor porcentaje del personal de salud en estudio (6,8%) fue de 20 a 31 años

Tabla 02. Condición laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

Condición laboral	Frecuencia	%
Contratado	96	41,0
Nombrado	138	59,0
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de clima organizacional (Anexo 03).

Gráfico 02. Porcentaje de personal de salud según condición laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017



FUENTE :Tabla 02. Condición laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

#### INTERPRETACION

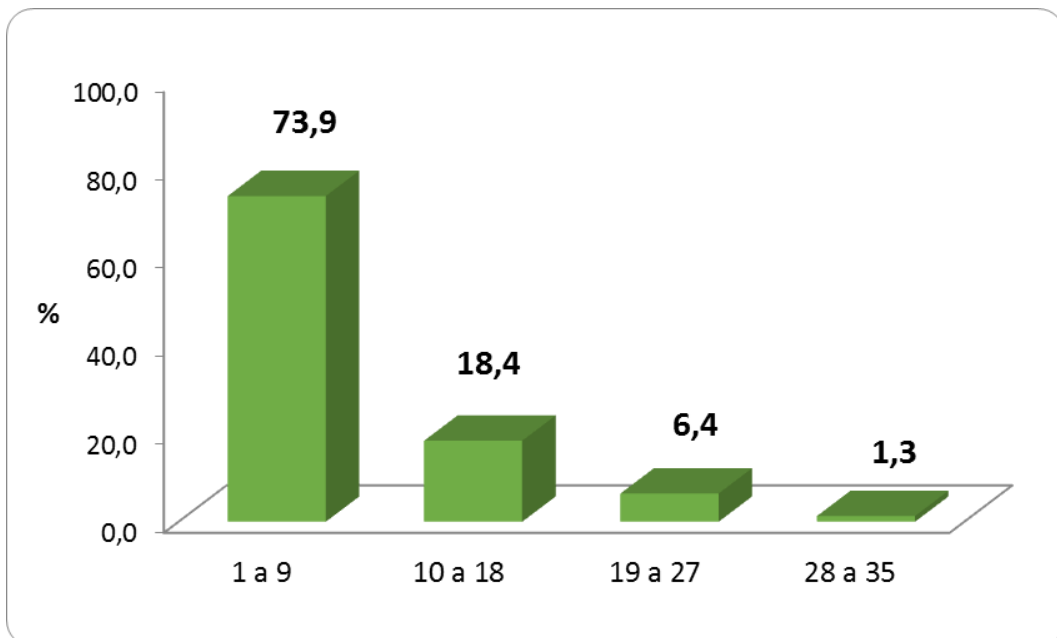
Con respecto a la condición laboral, el mayor porcentaje (59,0%) del personal de salud fueron nombrados y el 41,0% (96 trabajadores) fueron de condición laboral contratado.

Tabla 03. Tiempo de servicio del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

Tiempo de servicio	Frecuencia	%
1 a 9	173	73,9
10 a 18	43	18,4
19 a 27	15	6,4
28 a 35	3	1,3
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de clima organizacional (Anexo 03).

Gráfico 03. Porcentaje de personal de salud según tiempo de servicio del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017



FUENTE: Tabla 03. Tiempo de servicio del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

### INTERPRETACION

Referente al tiempo de servicio, el mayor tiempo en el establecimiento de salud fue de 1 a 9 años (73,9%) y el menor tiempo de servicio en el establecimiento de salud fue de 28 a 35 años (1,3%).



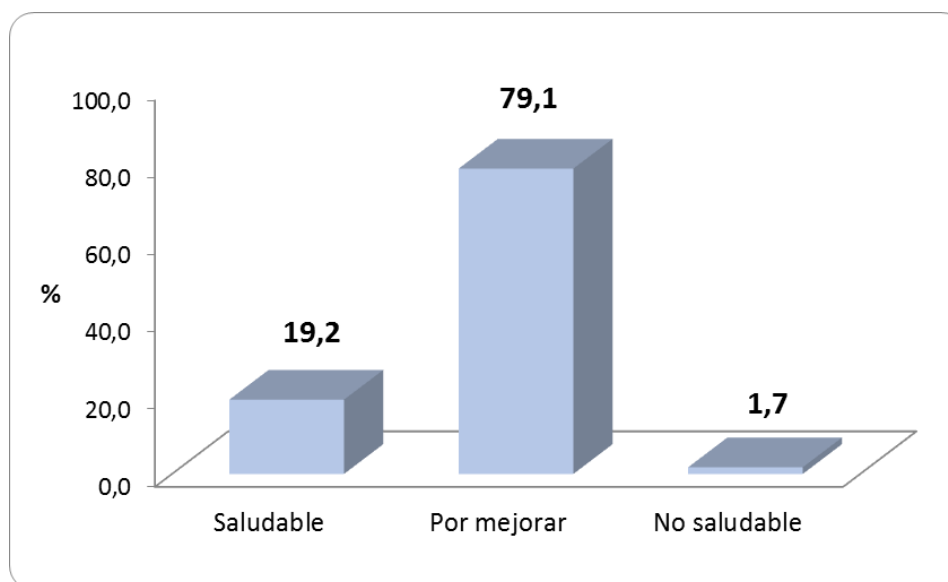
#### 4.1.2. CARACTERISTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL:

Tabla 04. Nivel de clima organizacional en la dimensión potencial humano del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

Potencial humano	Frecuencia	%
Saludable	45	19,2
Por mejorar	185	79,1
No saludable	4	1,7
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de clima organizacional (Anexo 03).

Gráfico 04. Porcentaje de personal de salud según nivel de clima organizacional en la dimensión potencial humano del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017



FUENTE:Tabla 04. Nivel de clima organizacional en la dimensión potencial humano del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

#### INTERPRETACION

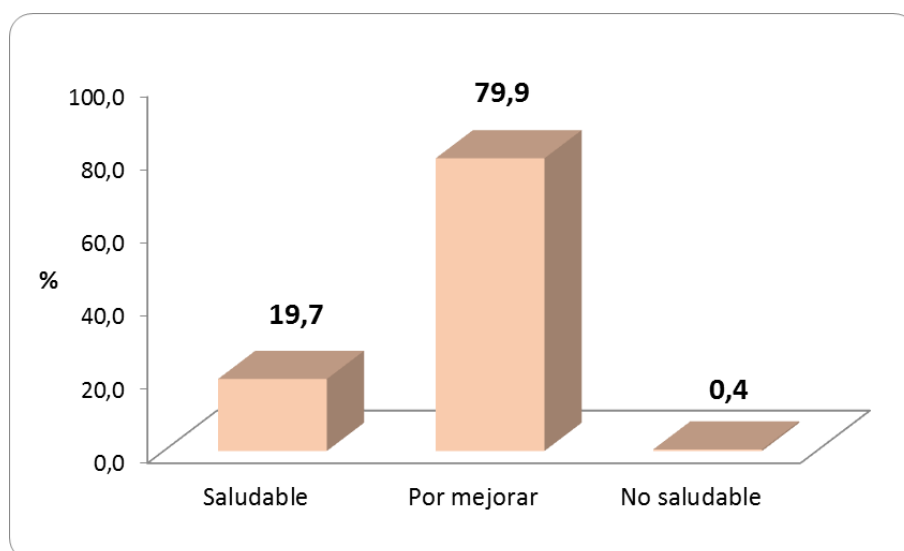
En relación a la dimensión potencial humano del clima organizacional, se encontró que el mayor porcentaje (79,1%) del personal de salud presentó un clima organizacional por mejorar y el menor porcentaje presentó un clima organizacional no saludable (1,7%).

Tabla 05. Nivel de clima organizacional en la dimensión diseño organizacional del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

Diseño organizacional	Frecuencia	%
Saludable	46	19,7
Por mejorar	187	79,9
No saludable	1	0,4
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Escala de clima organizacional (Anexo 03).

Gráfico 05. Porcentaje de personal de salud según nivel de clima organizacional en la dimensión diseño organizacional del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017



FUENTE: Tabla 05. Nivel de clima organizacional en la dimensión diseño organizacional del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

#### INTERPRETACION

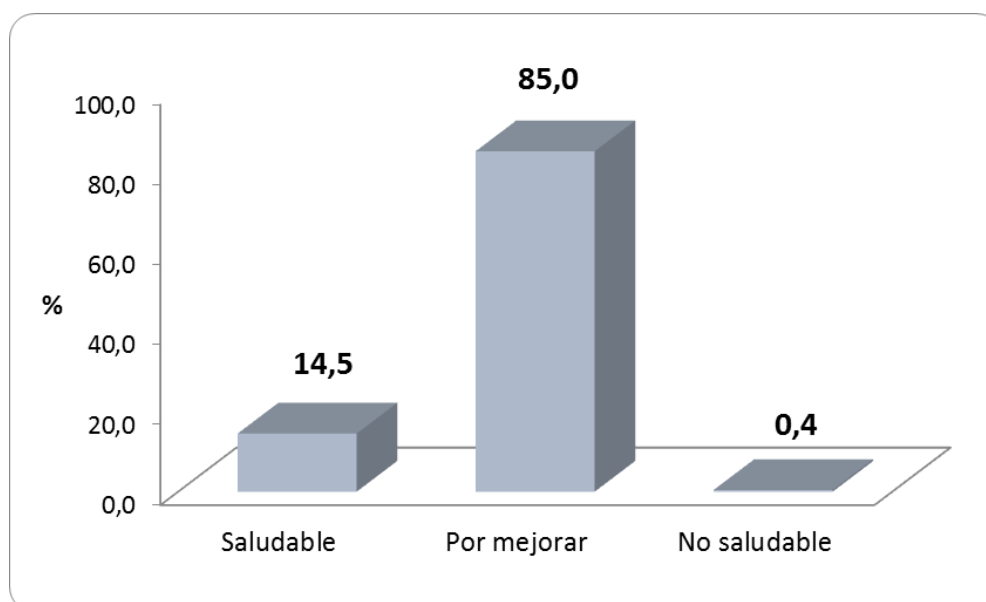
Respecto a la dimensión diseño organizacional del clima organizacional, se encontró que el mayor porcentaje (79,9%) del personal de salud manifestó un clima organizacional por mejorar y el menor porcentaje presentó un clima organizacional no saludable (0,4%).

Tabla 06. Nivel de clima organizacional en la dimensión cultura de la organización del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

<b>Cultura de la organización</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Saludable	34	14,5
Por mejorar	199	85,0
No saludable	1	0,4
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Escala de clima organizacional (Anexo 03).

Gráfico 06. Porcentaje de personal de salud según nivel de clima organizacional en la dimensión cultura de la organización del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017



FUENTE: Tabla 06. Nivel de clima organizacional en la dimensión cultura de la organización del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

## INTERPRETACION

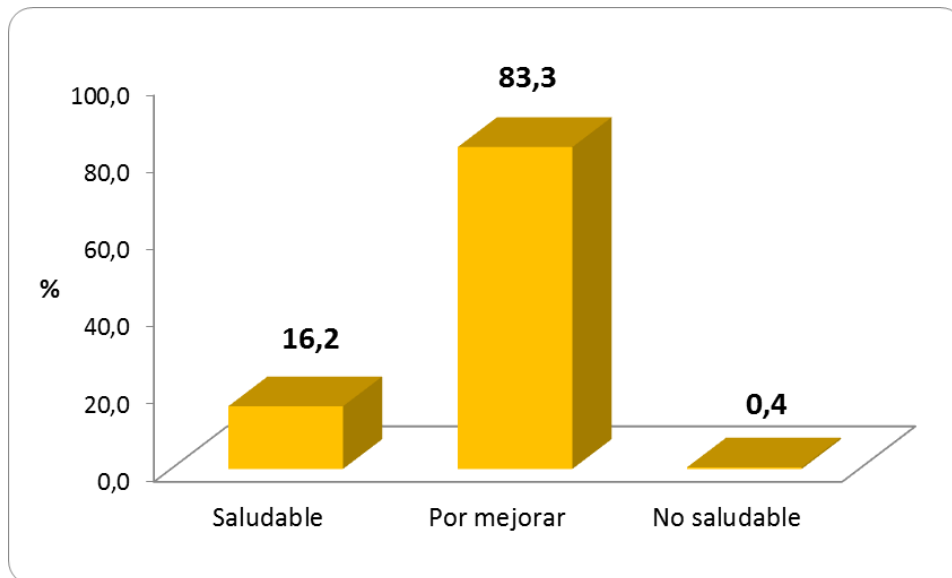
En razón a la dimensión cultura de la organización del clima organizacional, se encontró que el mayor porcentaje (85,0%) del personal de salud mostró un clima organizacional por mejorar y el menor porcentaje presentó un clima organizacional no saludable (0,4%).

Tabla 07. Nivel de clima organizacional del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

Clima organizacional	Frecuencia	%
Saludable	38	16,2
Por mejorar	195	83,3
No saludable	1	0,4
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de clima organizacional (Anexo 03).

Gráfico 07. Porcentaje de personal de salud según nivel de clima organizacional del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017



FUENTE: Tabla 07. Nivel de clima organizacional del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

#### INTERPRETACION

En general, respecto al clima organizacional, se encontró que el mayor porcentaje (83,3%) del personal de salud manifestó un clima organizacional por mejorar y el menor porcentaje presentó un clima organizacional no saludable (0,4%).

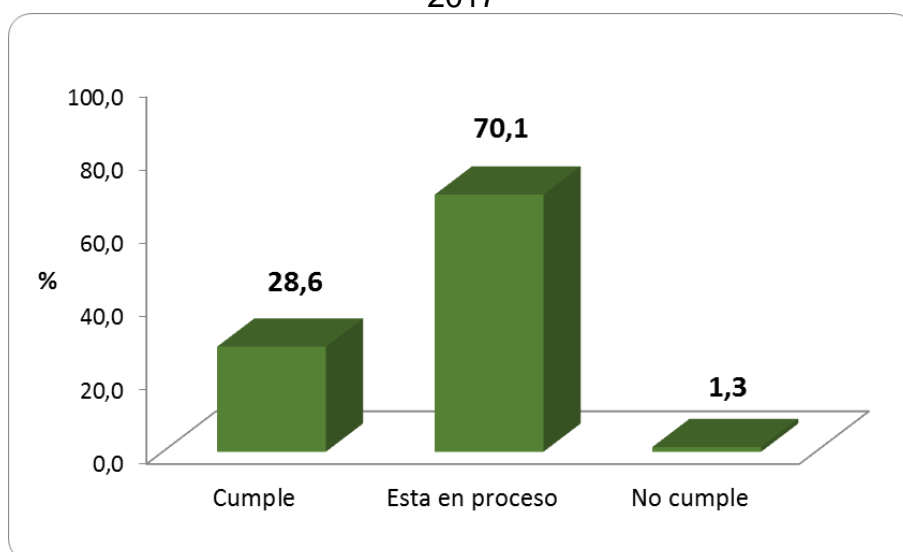
#### 4.1.3. CARACTERISTICAS DE DESEMPEÑO LABORAL:

Tabla 08. Desempeño laboral en la dimensión compromiso ético del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

<b>Compromiso ético</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Cumple	67	28,6
Está en proceso	164	70,1
No cumple	3	1,3
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Hoja de evaluación del desempeño (Anexo 04).

Gráfico 08. Porcentaje de personal de salud según desempeño laboral en la dimensión compromiso ético del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017



FUENTE: Tabla 08. Desempeño laboral en la dimensión compromiso ético del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

## INTERPRETACION

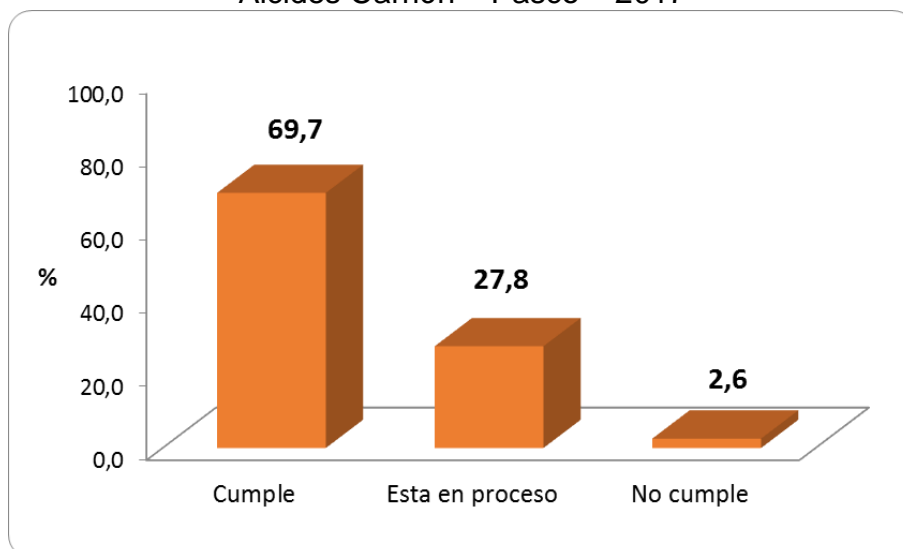
Referente al desempeño laboral en la dimensión compromiso ético del personal de salud en estudio, se encontró que el 70,1% (164 trabajadores) presentaron desempeño laboral en proceso, el 28,6% (67 trabajadores) cumplen con el desempeño y sin embargo, el 1,3% (3 trabajadores) no cumplen con el desempeño laboral en la dimensión compromiso ético.

Tabla 09. Desempeño laboral en la dimensión respeto por la vida, las personas y el ambiente del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

<b>Respeto por la vida, las personas y el ambiente</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Cumple	163	69,7
Está en proceso	65	27,8
No cumple	6	2,6
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Hoja de evaluación del desempeño (Anexo 04).

Gráfico 09. Porcentaje de personal de salud según desempeño laboral en la dimensión respeto por la vida, las personas y el ambiente del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017



FUENTE: Tabla 09. Desempeño laboral en la dimensión respeto por la vida, las personas y el ambiente del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

## INTERPRETACION

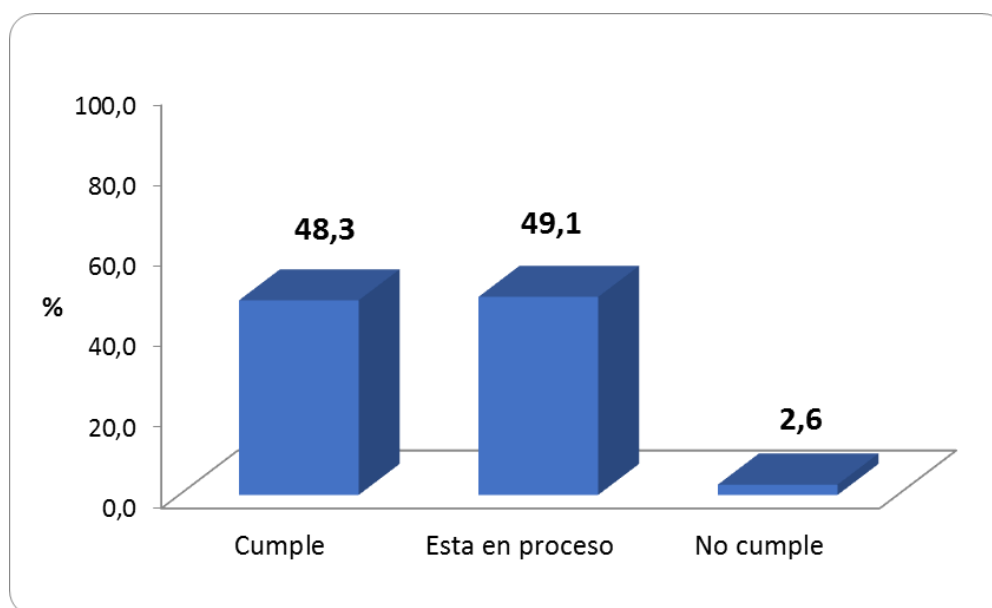
Relativo al desempeño laboral en la dimensión respeto por la vida, las personas y el ambiente del personal de salud en estudio, se encontró que el 69,7% (163 trabajadores) mostraron cumplimiento del desempeño laboral, el 27,8% (65 trabajadores) está en proceso y el 2,6% (6 trabajadores) no cumplen con el desempeño laboral.

Tabla 10. Desempeño laboral en la dimensión comunicación en base a interculturalidad del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

<b>Comunicación en base a interculturalidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Cumple	113	48,3
Está en proceso	115	49,1
No cumple	6	2,6
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Hoja de evaluación del desempeño (Anexo 04).

Gráfico 10. Porcentaje de personal de salud según desempeño laboral en la dimensión comunicación en base a interculturalidad del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017



FUENTE:Tabla 10. Desempeño laboral en la dimensión comunicación en base a interculturalidad del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

#### INTERPRETACION

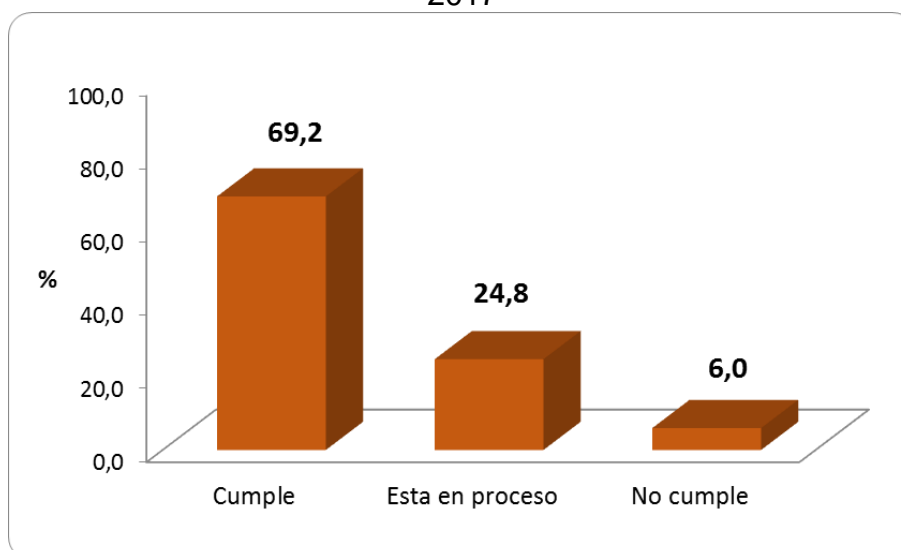
Concerniente al desempeño laboral en la dimensión comunicación en base a interculturalidad del personal de salud en estudio, se encontró que el 49,1% (115 trabajadores) presentaron desempeño laboral en proceso, el 48,3% (113 trabajadores) cumplen con el desempeño y sin embargo, el 2,6% (6 trabajadores) no cumplen con el desempeño laboral.

Tabla 11. Desempeño laboral en la dimensión trabajo en equipo del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

<b>Trabajo en equipo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Cumple	162	69,2
Está en proceso	58	24,8
No cumple	14	6,0
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Hoja de evaluación del desempeño (Anexo 04).

Gráfico 11. Porcentaje de personal de salud según desempeño laboral en la dimensión trabajo en equipo del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017



FUENTE: Tabla 11. Desempeño laboral en la dimensión trabajo en equipo del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

## INTERPRETACION

Con respecto al desempeño laboral en la dimensión trabajo en equipo del personal de salud en estudio, se encontró que el 69,2% (162 trabajadores) presentaron cumplimiento del desempeño laboral, el 24,8% (58 trabajadores) se encuentran en proceso y el 6,0% (14 trabajadores) no cumplen con el desempeño laboral en la dimensión trabajo en equipo.

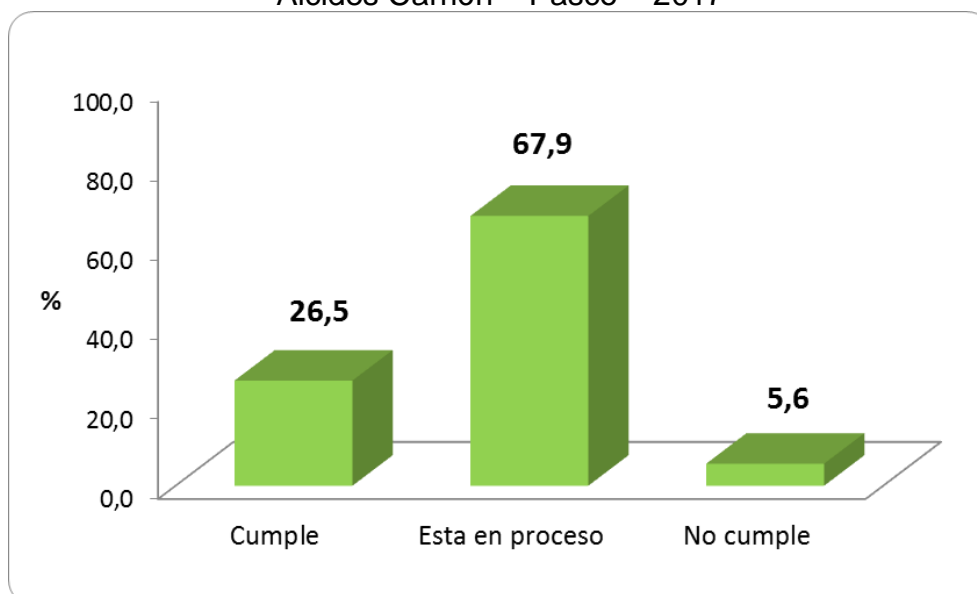


Tabla 12. Desempeño laboral en la dimensión capacidad de organización y planificación del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

<b>Capacidad de organización y planificación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Cumple	62	26,5
Está en proceso	159	67,9
No cumple	13	5,6
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Hoja de evaluación del desempeño (Anexo 04).

Gráfico 12. Porcentaje de personal de salud según desempeño laboral en la dimensión capacidad de organización y planificación del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017



FUENTE: Tabla 12. Desempeño laboral en la dimensión capacidad de organización y planificación del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

#### INTERPRETACION

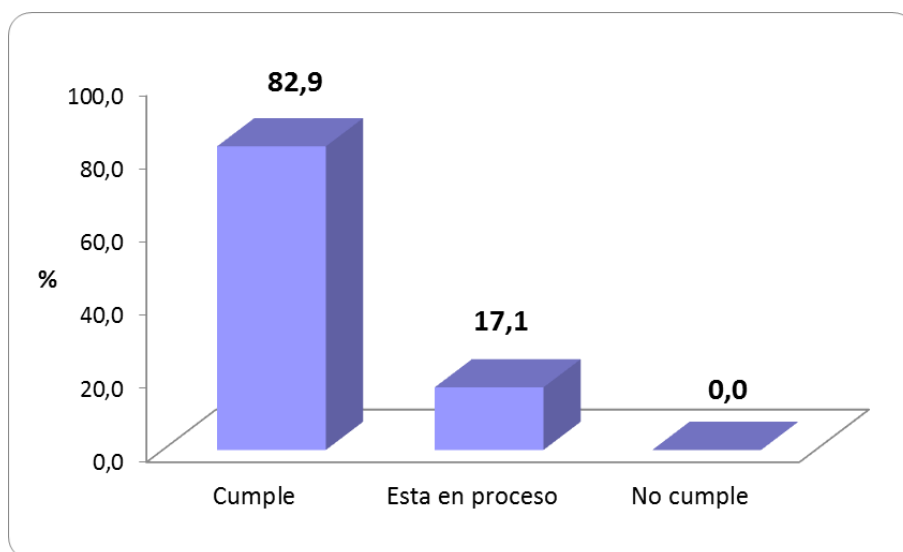
En razón al desempeño laboral en la dimensión capacidad de organización y planificación del personal de salud en estudio, se encontró que el 67,9% (159 trabajadores) presentaron desempeño laboral en proceso, el 26,5% (62 trabajadores) cumplen con el desempeño y sin embargo, el 5,6% (13 trabajadores) no cumplen con el desempeño laboral.

Tabla 13. Desempeño laboral en la dimensión responsabilidad y puntualidad del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

<b>Responsabilidad y puntualidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Cumple	194	82,9
Está en proceso	40	17,1
No cumple	0	0,0
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Hoja de evaluación del desempeño (Anexo 04).

Gráfico 13. Porcentaje de personal de salud según desempeño laboral en la dimensión responsabilidad y puntualidad del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017



FUENTE: Tabla 13. Desempeño laboral en la dimensión responsabilidad y puntualidad del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

#### INTERPRETACION

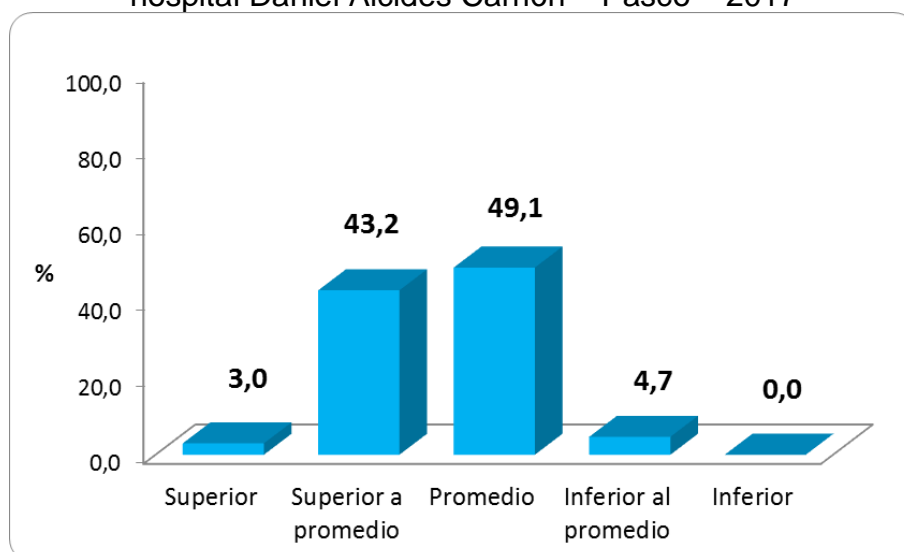
Referente al desempeño laboral en la dimensión responsabilidad y puntualidad del personal de salud en estudio, se encontró que el 82,9% (194 trabajadores) presentaron cumplimiento del desempeño laboral y el 17,1% (40 trabajadores) se encuentran en proceso con el desempeño laboral en la dimensión responsabilidad y puntualidad.

Tabla 14. Desempeño laboral del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

Desempeño laboral	Frecuencia	%
Superior	7	3,0
Superior a promedio	101	43,2
Promedio	115	49,1
Inferior al promedio	11	4,7
Inferior	0	0,0
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Hoja de evaluación del desempeño (Anexo 04).

Gráfico 14. Porcentaje de personal de salud según desempeño laboral del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017



FUENTE: Tabla 14. Desempeño laboral del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

#### INTERPRETACION:

En general, en relación al desempeño laboral del personal de salud en estudio, se encontró que el 49,1% (115 trabajadores) presentaron desempeño laboral promedio, asimismo, el 43,2% (101 trabajadores) tuvieron desempeño superior a promedio, el 3,0% (7 trabajadores) mostraron desempeño superior y en cambio, el 4,7% (11 trabajadores) tuvieron desempeño inferior al promedio.

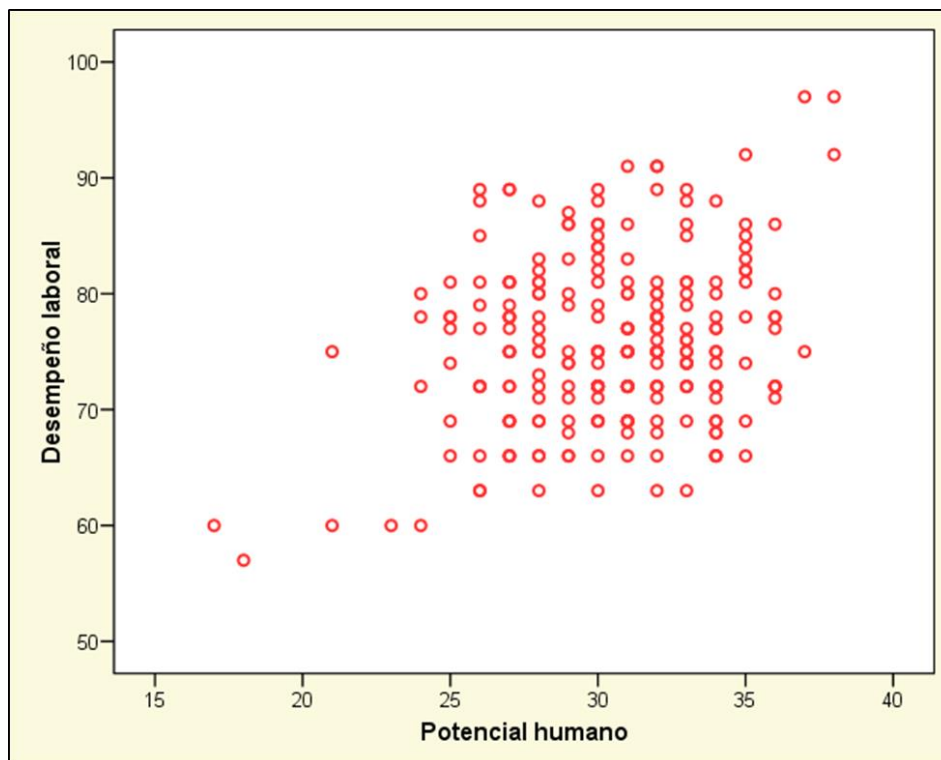
## 4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL

Tabla 15. Relación entre el clima organizacional en la dimensión potencial humano y el desempeño laboral del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

VARIABLES	Desempeño laboral	
	r de Pearson	Significancia
Potencial humano	0,25	0,000

Fuente: Anexo 03 y 04.

Gráfico 15. Dispersión de puntos entre el clima organizacional en la dimensión potencial humano y el desempeño laboral del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017



FUENTE: Tabla 15. Relación entre el clima organizacional en la dimensión potencial humano y el desempeño laboral del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

### INTERPRETACION

En lo que se refiere a la relación entre el clima organizacional en la dimensión potencial humano y el desempeño laboral del personal de salud en estudio, registró un coeficiente de correlación de Pearson de 0,25 y una  $p \leq 0,000$ ,

encontrando significancia estadística y se concluye que estas dos variables están relacionadas positivamente.

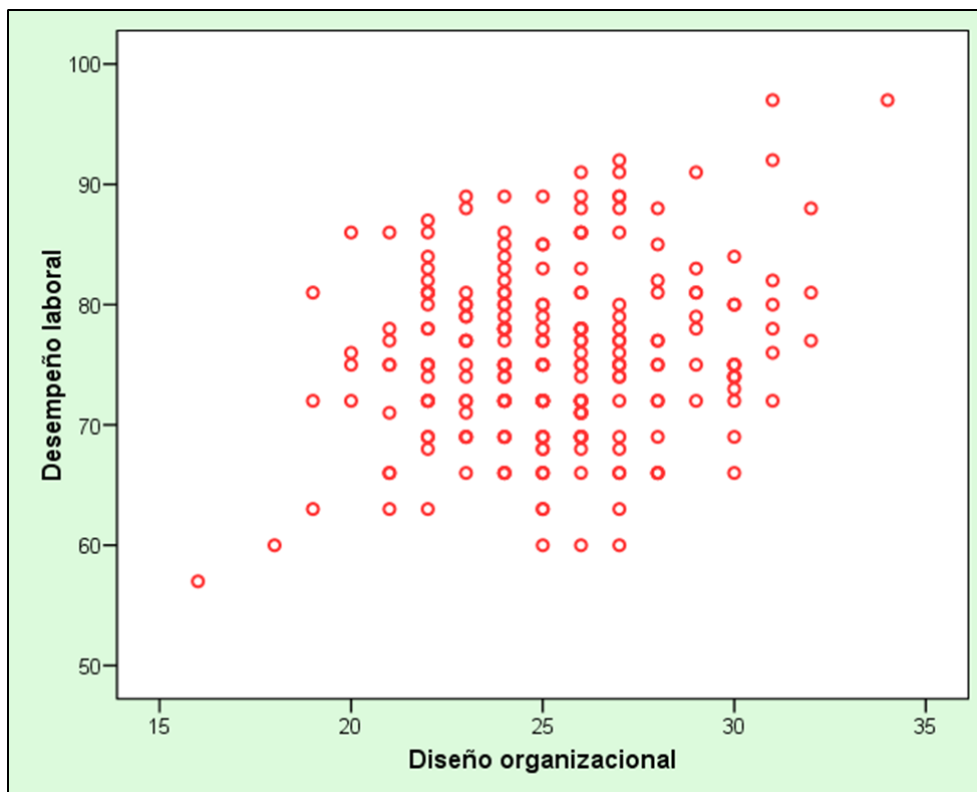
Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una relación positiva ascendente donde los puntos se relacionan favorablemente y pudiendo afirmar que mientras el clima organizacional en la dimensión potencial humano asciende también lo hace el desempeño laboral del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco.

Tabla 16. Relación entre el clima organizacional en la dimensión diseño organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

VARIABLES	Desempeño laboral	
	r de Pearson	Significancia
Diseño organizacional	0,20	0,002

Fuente: Anexo 03 y 04.

Gráfico 16. Dispersión de puntos entre el clima organizacional en la dimensión diseño organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017



FUENTE: Gráfico 16. Dispersión de puntos entre el clima organizacional en la dimensión diseño organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

#### INTERPRETACION

Concerniente a la relación entre el clima organizacional en la dimensión diseño organizacional y el desempeño laboral del personal de salud en estudio, registró un coeficiente de correlación de Pearson de 0,20 y una  $p \leq 0,002$ ,

encontrando significancia estadística y se concluye que estas dos variables están relacionadas positivamente.

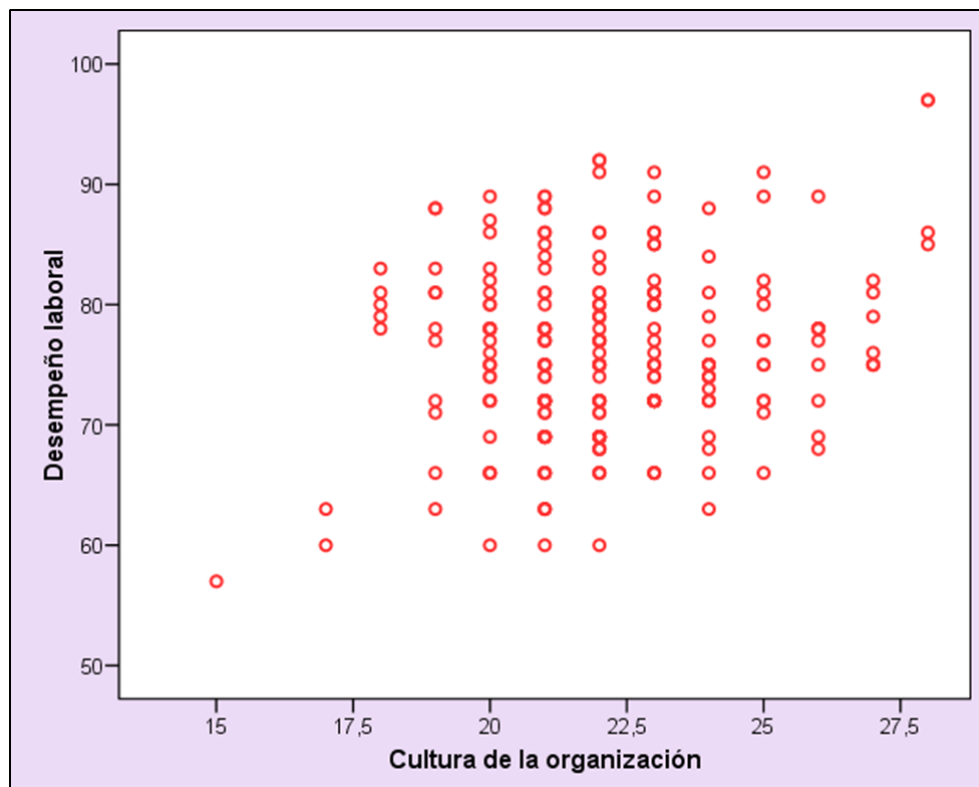
Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una relación positiva ascendente donde los puntos se relacionan favorablemente y pudiendo afirmar que mientras el clima organizacional en la dimensión diseño organizacional asciende también lo hace el desempeño laboral del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco.

Tabla 17. Relación entre el clima organizacional en la dimensión cultura de la organización y el desempeño laboral del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

VARIABLES	Desempeño laboral	
	r de Pearson	Significancia
<b>Cultura de la organización</b>	0,19	0,004

Fuente: Anexo 03 y 04

Gráfico 17. Dispersión de puntos entre el clima organizacional en la dimensión cultura de la organización y el desempeño laboral del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017



FUENTES: Tabla 17. Relación entre el clima organizacional en la dimensión cultura de la organización y el desempeño laboral del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

## INTERPRETACION

Referente a la relación entre el clima organizacional en la dimensión cultura de la organización y el desempeño laboral del personal de salud en estudio, registró un coeficiente de correlación de Pearson de 0,19 y una  $p \leq 0,004$ ,



encontrando significancia estadística y se concluye que estas dos variables están relacionadas positivamente.

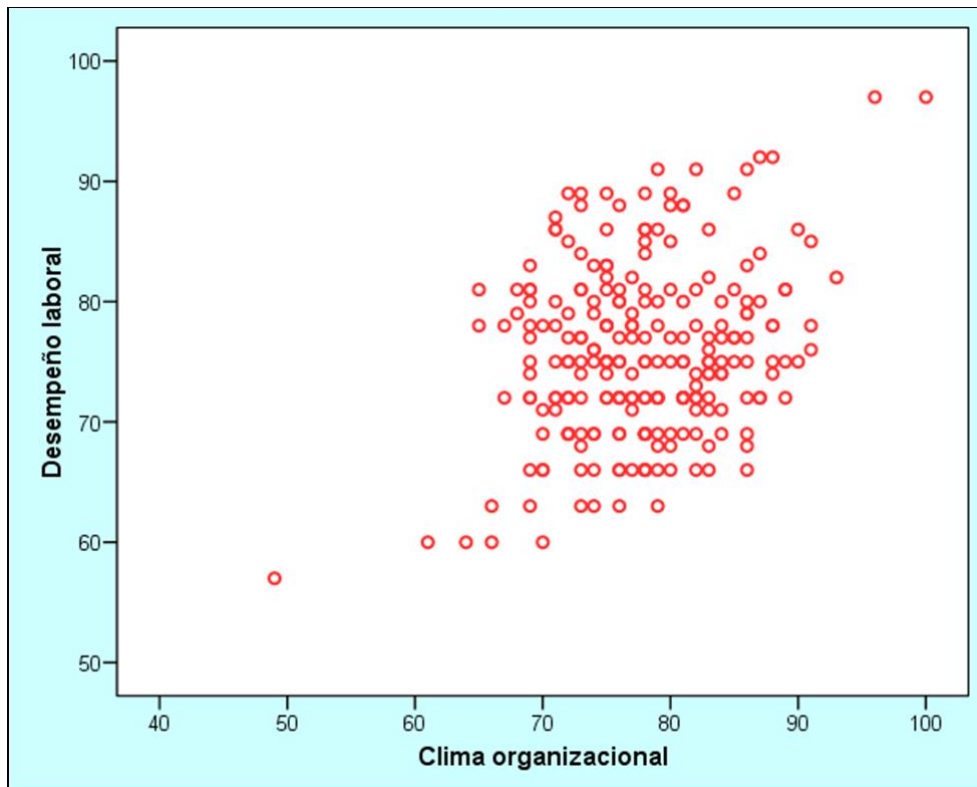
Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una relación positiva ascendente donde los puntos se relacionan favorablemente y pudiendo afirmar que mientras el clima organizacional en la dimensión cultura de la organización asciende también lo hace el desempeño laboral del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco.

Tabla 18. Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

VARIABLES	Desempeño laboral	
	r de Pearson	Significancia
Clima organizacional	0,28	0,000

Fuente: Anexo 03 y 04

Gráfico 18. Dispersión de puntos entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017



FUENTE:Tabla 18. Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2017

## INTERPRETACION

Y, en cuanto a la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud en estudio, registró un coeficiente de correlación de

Pearson de 0,28 y una  $p \leq 0,000$ , encontrando significancia estadística y se concluye que estas dos variables están relacionadas positivamente.

Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una relación positiva ascendente donde los puntos se relacionan favorablemente y pudiendo afirmar que mientras el clima organizacional asciende también lo hace el desempeño laboral del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco.

### 4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el ámbito de las organizaciones, resulta sumamente útil para comprender y operar sobre la conducta de los sujetos en el marco de sus organigramas, sus normas y procedimientos, sus sistemas y su cultura, de sus procesos de adjudicación y asunción de roles, de planificación y de control, de gestión participativa, de resolución de conflictos en el marco de las relaciones instituidas de poder y autoridad, de sus cambios y transformaciones<sup>48</sup>.

Los resultados de la investigación ponen en evidencia la presencia de que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de salud en estudio, con  $p \leq 0,000$ . Asimismo, se halló que el desempeño laboral se relaciona significativamente con el clima organizacional en la dimensión potencial humano ( $p \leq 0,000$ ), diseño organizacional ( $p \leq 0,002$ ) y cultura de la organización ( $p \leq 0,004$ ).

Los resultados hallados concuerdan con Mamani<sup>24</sup> quien también concluyó que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal asistencial de la Microred de salud Quellouno-Cusco, con  $p\text{-valor} = 0,04 < 0,05$ .

Asimismo, Ortega<sup>23</sup> arribó a la conclusión que existió una correlación positiva alta entre, Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco.

Urbina<sup>49</sup> en sus resultados finales indicaron en relación a la hipótesis general que existió una correlación moderada y positiva (coeficiente de correlación, 0,486,  $p = 0,000$ ). Además, las dimensiones del desempeño laboral: Responsabilidad/Planificación, Calidad de Trabajo, Confiabilidad y Discreción y, Cumplimiento Relaciones Interpersonales, mostraron una correlación débil

con el Clima Organizacional (coeficiente de correlación: 0,1-0,3;  $p < 0,05$ ). Las dimensiones Iniciativa/Responsabilidad y la Colaboración/Iniciativa del Desempeño Laboral, muestra una correlación moderada con el Clima Organizacional (coeficiente de correlación: 0,3-0,5;  $p < 0,05$ ). Se determinó que las dimensiones oportunidad y cumplimiento de normas no están correlacionadas con el Clima Organizacional, ( $p > 0,05$ ). ( $r = 0,879$  y  $p = 0,000$ ). Rivas<sup>22</sup> concluyó que el clima organizacional influye significativamente sobre el desempeño del docente de enfermería. La mayoría de los docentes presentan un clima organizacional poco saludable y un nivel medio del desempeño docente.

Igualmente, De La Cruz y Huamán<sup>26</sup> determinaron que el clima organizacional tuvo una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada fue de  $r = 71\%$  que tienen asociado una probabilidad  $p = 0,0 < 0,05$  por lo que dicha relación es positiva media. En el 53,1% de casos el clima organizacional fue alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral es alto.

Palacios<sup>19</sup> en su trabajo de investigación logró establecer que el clima organizacional tiene influencia en el desempeño laboral, con base en sus resultados de correlación del software estadístico, demostró que el clima organizacional es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por ende expresó que un buen clima institucional determina un buen desempeño laboral.

Por otro lado, Bravo y Tunque<sup>25</sup> concluyeron que después de realizar el estudio de investigación confirmaron la hipótesis de trabajo la cual señalaron que la

influencia del clima organizacional es poco significativo en el desempeño laboral de los trabajadores Red de Servicios de Salud Lambayeque.

Por último, nuestra principal limitación dentro de los hallazgos fue que el estudio consistió en el diseño transversal que no permitió presentar explicaciones causales, sino relación de variables, sin embargo permite generar preguntas hacia la causalidad para futuros trabajos de investigación.

#### **4.4. APORTE DE LA INVESTIGACIÓN**

Nuestro aporte principal estriba en crear un plan de acción que admita mantener la motivación de los trabajadores y su desempeño y hacer el respectivo seguimiento.

Así mismo nuestra propuesta incidirá en lo que se refiere a Clima Organizacional en temas como: Identidad, Comunicación Organizacional, Manejo de Conflictos y Cooperación, Motivación y Trabajo en Equipos enfocado en mejorar las Relaciones, La Autorrealización, Estabilidad y Cambio, fortaleciendo el clima participativo en el cual se considere a la institución como dinámica, capaz de alcanzar sus objetivos, en donde los trabajadores se interrelacionen con la dirección de los procesos de toma de decisiones.

## CONCLUSIONES

Se llegaron a las siguientes conclusiones:

- El 83,3% (195 trabajadores) manifestaron clima organizacional por mejorar.
- Asimismo, el 49,1% (115 trabajadores) presentaron desempeño laboral promedio.
- Por otro lado, el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de salud en estudio, con  $p \leq 0,000$ .
- Y, se encontró que el desempeño laboral se relaciona significativamente con el clima organizacional en la dimensión potencial humano ( $p \leq 0,000$ ), diseño organizacional ( $p \leq 0,002$ ) y cultura de la organización ( $p \leq 0,004$ ).



## **SUGERENCIAS**

- Presentar los resultados de investigación a los directivos del ámbito de estudio para que se considere en la planificación de actividades dirigidas a fomentar cambios en el clima laboral para su buen desempeño laboral.
- La institución y los directivos deben gestionar y realizar capacitaciones referentes a temas de cumplimiento de las funciones encomendadas a cada uno de los trabajadores de la salud.
- Participar activamente en las jornadas de capacitación y talleres, organizados por la institución y otras, con la finalidad de fortalecer sus capacidades y conocimientos referentes al cumplimiento de sus labores cotidianas. Todo con el único fin de cumplir eficazmente los objetivos de la institución.
- Se propicie la creación, manejo e implementación de programas que evalúen el desempeño laboral, poniendo énfasis en la satisfacción laboral de forma continua para poder identificar las fortalezas y debilidades del profesional de la salud.
- Crear espacios que permita al Trabajador expresar sus inquietudes o propuestas sin temor a cuestionamientos.
- Elaborar un plan de gestión del talento humano de acuerdo sus funciones y rutina diaria como es reforzar el trato equitativo y la retroalimentación oportuna que busque la eficiencia y eficacia.
- Para resolver los reclamos de los trabajadores colocar un buzón de sugerencias en jefatura que permita expresar las inquietudes que no puedan ser dichas con palabras.

**BIBLIOGRAFIA.**

1. Illanes P. El sistema empresa, una visión integral de la administración. Santiago de Chile: Industrias Gráficas 3F, SA; 1999.
2. Gibson JL, Ivanovich JM, Donnelly JH. Las organizaciones. Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana; 1994.
3. Vera M, Samudio M. Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. Mem. Inst. Investig. Cienc. Salud, 2013;11(2): 41-54.
4. Flores J. Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional en el caso del Laboratorio Farmacéutico Corporación Infarmasa S.A. [Tesis de postgrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Ciencias Administrativas; 2007.
5. Rodríguez MA, Retamal MP, Lizana JN, Cornejo FA. Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. Salud Soc. 2011;2(2):219-34.
6. Chiang MM, Fuentealba II, Nova RA. Relación Entre Clima Organizacional y Engagement, en Dos Fundaciones Sociales, Sin Fines de Lucro, de la Región del Bio Bio. Ciencia & Trabajo, 2017;19(59):105-112.
7. Robbins SP. Comportamiento organizacional. Pearson Educación; 2004.
8. Robbins SP, Judge T. Comportamiento organizacional. 15.a ed. Pearson Educación; 2013.
9. Manrique MF, Rodríguez SJ. Desempeño laboral en enfermeras(os) de los servicios de hospitalización. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016. [Tesis de licenciatura]. Arequipa – Perú: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa; 2017.

10. Muñoz S, Coll B, Torrent Q, Linares P. Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. [Tesis Doctoral]. España: Unidad Docente de Es Castell; 2013.
11. Pérez R. La evaluación del desempeño individual, una herramienta para la toma de decisiones, [Tesis Doctoral]. Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial; 2015.
12. Ministerio de Salud. Competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos humanos en salud. Lima; 2011.
13. Salcedo I, Romero JJ. Cultura organizacional y gestión de la calidad en una empresa del estado venezolano. *Revista Venezolana de Gerencia*, Maracaibo, 2006;11(33): 74-82.
14. Flores L. Clima organizacional. Buenos Aires: Campus Pellegrini, 2014.
15. Méndez ACE. Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención. Bogotá: Universidad del Rosario, 2006.
16. García M. Clima organizacional y su diagnóstico. Bogotá: Universidad de los Andes, 2009.
17. Cortés NM. Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "DR. Luis F. Nachón". Colecciones Educativas en Salud Pública, Xalapa, 2009;8: 129-177.
18. Fernández C. La comunicación en las organizaciones. Trillos México. 2002.
19. Palacios DL. Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud provincia de Manabí-Ecuador. *Revista ECA Sinergia*. 2019;10(1): 70-84.

20. Meza E. Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad linda vista, en Chiapas. [Tesis de maestría]. México: Universidad de Montemorelos; 2018.
21. Agudelo RD, Echeverry C, Echeverry CL, Beltrán W, Moreno MA. Clima organizacional en un hospital público de Quindío Colombia. Cad. Bras. Ter. Ocup., São Carlos, 2017;25(3):461-467.
22. Rivas-Díaz L. Influencia del clima organizacional en el desempeño docente en enfermeras de una universidad pública de Lima. Health Care & Global Health. 2017;1(1):36-38.
23. Ortega MD. Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco, 2017. [Tesis de maestría]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2017.
24. Mamani D. Clima organizacional y desempeño laboral en el personal profesional de salud que trabaja en la microred Quellouno-2017. [Tesis de licenciatura]. Cusco-Perú: Universidad Nacional de San Antonio Abad; 2017.
25. Bravo MA, Tunque LM. El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Lambayeque - 2015. [Tesis de licenciatura]. Lambayeque: Universidad Señor de Sipan; 2016.
26. De La Cruz E, Huamán AA. Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015. [Tesis de licenciatura]. Huancavelica: Universidad Nacional De Huancavelica; 2016.
27. Brunet L. El clima de trabajo en las organizaciones: definición diagnóstica y consecuencias. México: Trillas. 2004.

28. López UA. Clima organizacional. [Tesis de licenciatura]. México: Universidad Tecnológica Tula Tepeji; 2013.
29. Mertens L. Competencia laboral: sistemas, surgimientos y modelos. Montevideo: CINTERFORD. 1996.
30. CINTERFOR. Competencia Laboral: Conceptos básicos de competencias laborales. [internet] 2000. Disponible en: [http://www.cinterfor.org.uy/Archivo\\_public/spanish/region/ampro/cinterfor/tem...//index.htm](http://www.cinterfor.org.uy/Archivo_public/spanish/region/ampro/cinterfor/tem...//index.htm)
31. HayGroup. Las Competencias clave para una gestión integrada de recursos humanos. (2ª Ed.) España: Ediciones Deusto S.A. 1996.
32. Fundación Chile. Competencias Laborales para Chile 1999-2004. (1ª Ed.). Chile: Recrea Ltda. 2004.
33. Silva M. El clima en las organizaciones. Barcelona: EUB. 1996.
34. Alvarado J. Influencia del Liderazgo en la competitividad de las organizaciones peruanas. [Tesis de maestría]. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2003.
35. Toro F, Sanín A. Gestión del clima organizacional. Intervención basada en evidencias. Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional (Cincel). Medellín – Colombia; 2013.
36. Wahr J, Prager R, Abernathy JH, Martinez E, Salas E, Seifert P, et al. Seguridad del paciente en la sala de operaciones cardíaca: factores humanos y trabajo en equipo: una declaración científica de la American Heart Association. *Circulation* 2013;128:1139-1169.
37. Concepto.De [internet] España 2015 [Consultado noviembre 2018]. Disponible en: <http://concepto.de/percepcion>

38. Hellriegel D, Slocum J. Comportamiento Organizacional (10ma. Edición) México. Editorial: Thomsom. 2004.
39. Ministerio de Salud [internet]. Lima: J.W.G. Servicios Gráficos; 2009. [Consultado diciembre 2018]. Disponible en: [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia\\_clima.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf)
40. Viswesvaran C, Ones DS. Perspectivas sobre modelos de rendimiento en el trabajo. *International Journal of Selection and Assessment*, 2000;8, 216-226.
41. Campbell JP. Modelar el problema predicción del rendimiento en psicología industrial y organizacional. En M. D. Dunnette y L. M. Hough (Eds.), *Manual de psicología industrial y organizacional* (2da Ed., Vol. 1, pp. 687-732). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. 1990.
42. Motowidlo SJ. Rendimiento en el trabajo. En W. C. Borman, D. R. Ilgen y R. J. Klimoski (Eds.), *Manual de la psicología, el volumen doce: Psicología Industrial y Organizacional* (pp. 39-53). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons. 2003.
43. Urbina O, Soler SF, Otero M. Evaluación del desempeño del Profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología. *Educ Med Sup* 2006;20(1).
44. Chiavenato I. *Administración de recursos humanos*. México. McGraw-Hill. 2005.
45. Stephen R, Judge T. *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Pearson Educacion. 2013.
46. Werther WB, Davis K, Guzmán A. *Administración de recursos humanos: gestión del capital humano*. Editor McGraw- Hill Education. 2014.

47. Ministerio de Salud. Competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos humanos en salud. Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos. Dirección de Gestión del Trabajo en Salud – Lima; 2011.
48. Schvarstein L. Psicología social de las organizaciones. 2002.
49. Urbina JL. Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de alimentos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2016 Lima. [Tesis de maestría]. PERÚ: Universidad de Cesar Vallejo; 2017.

# ANEXOS



**ANEXO 01**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOS</b>
<b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2016?	<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2016.	<b>HIPOTESIS GENERAL:</b> El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2016.	Variable independiente: Clima organizacional  Variable dependiente: Desempeño laboral	
<b>PROBLEMA ESPECIFICO (1)</b> ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en la dimensión potencial humano y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2016?	<b>OBJETIVO ESPECIFICO (1)</b> Establecer la relación entre el clima organizacional en la dimensión potencial humano y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2016.	<b>HIPOTESIS ESPECIFICA (1):</b> El clima organizacional en la dimensión potencial humano se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2016.	Variable independiente: Clima organizacional en la dimensión potencial humano  Variable dependiente: Desempeño laboral	Tipo de estudio: Observacional, prospectivo, transversal y analítico.  Diseño: Correlacional.  Población: 234 personal salud.
<b>PROBLEMA ESPECIFICO (2)</b> ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en la dimensión diseño organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2016?	<b>OBJETIVO ESPECIFICO (2)</b> Evaluar la relación entre el clima organizacional en la dimensión diseño organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2016.	<b>HIPOTESIS ESPECIFICA (2):</b> El clima organizacional en la dimensión diseño organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2016.	Variable independiente: Clima organizacional en la dimensión diseño organizacional  Variable dependiente: Desempeño laboral	Instrumento: Escala clima organizacional y hoja evaluación de desempeño
<b>PROBLEMA ESPECIFICO (3)</b> ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional	<b>OBJETIVO ESPECIFICO (3)</b> Medir la relación entre el clima organizacional en la dimensión	<b>HIPOTESIS ESPECIFICA (3):</b> El clima organizacional en la dimensión cultura de la	Variable independiente: Clima organizacional en la dimensión cultura de la organización	

<p>en la dimensión cultura de la organización y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2016?</p>	<p>cultura de la organización y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2016.</p>	<p>organización se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2016.</p>	<p>Variable dependiente: Desempeño laboral</p>	
--	--	---	--	--

**ANEXO 02**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**TITULO:** Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2016.

Yo, ....., estoy de acuerdo en participar en la presente investigación, cuyo objetivo es determinar la relación entre Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2016.

**Entiendo que mi participación es voluntaria, que mis respuestas serán confidenciales y que no recibiré dinero por mi colaboración.**

Permito que la información obtenida sea utilizada sólo con fines de investigación.

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

\_\_\_\_\_  
Firma investigador

Fecha: ...../...../.....

**ANEXO 03**  
**ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

**INTRODUCCIÓN:** Estimado Profesional, en esta oportunidad queremos conocer con respecto al clima organizacional y desempeño laboral que se está dando en el **Hospital Daniel Alcides Carrión - Pasco**, por ello le pedimos su respuesta con sinceridad; y los resultados obtenidos **serán confidenciales**; y de naturaleza **anónima**.

Marque con un aspa (x) según corresponda

**I. DATOS GENERALES:**

**Edad:** .....

**Tiempo de Servicio:** .....

**Condición de laboral:** .....

**Tipo de profesión:** .....

**II. CLIMA ORGANIZACIONAL**

A continuación, usted encontrará una serie de afirmaciones acerca de la organización en que trabaja. Frente a cada una de ellas tendrá cuatro alternativas de respuesta, según su opinión describe con más exactitud la situación actual.

Nº	ITEMS	Nunca	A Veces	Frecuente mente	Siempre
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer				
2	Me río de bromas				
3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				
4	La innovación es característica de nuestra organización.				
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas				

<b>6</b>	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo				
<b>7</b>	Mi jefe esta disponible cuando se le necesita				
<b>8</b>	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				
<b>9</b>	Las cosas me salen perfectas				
<b>10</b>	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización				
<b>11</b>	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada				
<b>12</b>	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas				
<b>13</b>	Las tareas que desempeño corresponden a mi función				
<b>14</b>	En mi organización participo en la toma de decisiones				
<b>15</b>	Estoy sonriente				
<b>16</b>	Los premios y reconocimiento son distribuidos en forma justa				
<b>17</b>	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios				
<b>18</b>	La limpieza e los ambientes es adecuada				
<b>19</b>	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				
<b>20</b>	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.				
<b>21</b>	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
<b>22</b>	Cometo errores.				
<b>23</b>	Estoy comprometido con mi organización de salud.				
<b>24</b>	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.				
<b>25</b>	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
<b>26</b>	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				

<b>27</b>	Mi salario y beneficios son razonables.				
<b>28</b>	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño				
<b>29</b>	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
<b>30</b>	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
<b>31</b>	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				
<b>32</b>	He mentido				
<b>33</b>	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.				
<b>34</b>	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				

**ANEXO 04****HOJA DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO**

Nombres y Apellidos \_\_\_\_\_

Profesión \_\_\_\_\_

<b>Competencias Genéricas</b>	<b>Criterios de Evaluación del Desempeño</b>	<b>Cumple</b>	<b>Está en proceso</b>	<b>No cumple</b>
<b>1. Compromiso Ético.</b> Los trabajadores del sector salud demuestran actividades y acciones de servicio responsable, sustentado en principios y valores de justicia, bien común dignidad de la persona y el derecho a la salud, en respuesta a las necesidades que la sociedad le demanda.	1. Toma decisiones basadas en conocimientos, análisis y evaluación de alternativas electivas para la solución de problemas de salud.	8	5	2
	2. Trabaja con honestidad y confidencialidad respetando y preservando bienes institucionales.	10	5	2
<b>2. Respeto por la Vida,</b> las Personas y el Ambiente. Los trabajadores de salud practican la convivencia en armonía con todas las formas de vida, con la construcción de una sociedad más humanizada, la defensa y preservación de la biodiversidad.	1. Participa defendiendo la importancia de la vida humana y otras formas de vida.	8	5	2
	2. Es consiente de ser parte de una sociedad que requiere mejores condiciones de salud propiciando la participación social y el capital social.	8	5	2
<b>3. Comunicación en base a la interculturalidad.</b> Los trabajadores del sector salud se comunican activamente entre ellos y con la población, mediante mensajes que incorporan patrones culturales, lingüísticos y sociales, propiciando la inclusión social e identidad con los servicios de salud.	1. Escucha y expresa sus mensajes (información, ideas, opiniones) con cordialidad y pertinencia.	8	5	2
	2. Genera y mantiene un flujo de comunicación incorporando patrones culturales, lingüísticos y sociales.	8	5	2
<b>4. Trabajo en equipo.</b> Los trabajadores del sector salud cooperan y colaboran, integrándose en equipo transdisciplinarios, para el logro de objetivos organizacionales y de la calidad de la atención de los servicios de salud y comunidad.	1. Participa con otros en la obtención de metas comunes, respetando diferentes opiniones y evitando competir.	8	5	2
	2. Apoya a los integrantes del equipo compartiendo principalmente información conocimiento y recursos.	8	5	2
<b>5. Capacidad de Organización y Planificación.</b> Los trabajadores del sector salud organizan sus metas, objetivos, recursos, funciones, actividades y tareas, para lograr resultados de mejora de la salud y transformación social, en el marco de lineamientos y políticas de salud.	1. Identifica organiza sus metas, objetivos funciones, actividades, tareas y recursos a través de un plan.	10	5	2
	2. Trabaja planificada mente para el logro de resultados estratégicos, en un horizonte de tiempo sostenido, construyendo situaciones futuras.	8	5	2

<b>6. Responsabilidad y Puntualidad.</b> Los trabajadores del sector salud respetan reglas de asistencia y permanencia así cumplen sus deberes adecuadamente.	1. Llega al trabajo puntual y correctamente uniformado mostrando respeto y decoro a todos.	8	5	2
	2. Cumple su trabajo con oportunidad eficiencia, efectividad y calidad.	8	5	2

PUNTAJE TOTAL

NIVELES VALORATIVOS	PUNTUACION OBTENIDA
SUPERIOR	91 - 100
SUPERIOR AL PROMEDIO	76 - 90
PROMEDIO	66 - 75
INFERIOR AL PROMEDIO	46 - 65
INFERIOR	10 - 45

Recomendación del Evaluador \_\_\_\_\_

Observación del evaluado \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
EVALUADOR\_\_\_\_\_  
EVALUADO



## ANEXO 05

**TABLA DE VALORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN  
SEGÚN EXPERTOS**

<b>VARIABLE (ítems)</b>	<b>Respuesta positiva (1 punto)</b>	<b>Respuesta negativa (0 puntos)</b>
El cuestionario permite cumplir con los objetivos de la investigación		
Existe congruencia entre el problema, el objetivo y la hipótesis de la investigación		
Las principales variables de la investigación están consideradas en el instrumento		
Los datos complementarios de la investigación son adecuados		
Están especificadas con claridad las preguntas relacionadas con la hipótesis de investigación		
El cuestionario es posible aplicarlo a otros estudios similares		
El orden de las preguntas es adecuado		
El vocabulario es correcto		
El número de preguntas es suficiente o muy amplio		
Las preguntas tienen carácter de excluyentes		

**Sugerencias:**.....

.....

.....

.....

**Experto**



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna  
Teléfono 514760 -Pág. Web. [www.posgrado.unheval.edu.pe](http://www.posgrado.unheval.edu.pe)



### ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado, siendo las **10:00h**, del día viernes **09 DE AGOSTO DE 2019** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Marina LLANOS MELGAREJO	Presidenta
Dr. Aurelio SIMÓN ROSAS	Secretario
Mg. Rene CASTRO BRAVO	Vocal

Asesora de tesis: Dra. Silna Teresita VELA LOPEZ (Resolución N° 0544-2016-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Doña, Sely ROJAS LIVIA.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN – PASCO – 2017"**.

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

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

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


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

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Dieciséis (16)  
Equivalente a Buena, por lo que se declara Aprobado  
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 11:30 horas del 09 de agosto de 2019.

  
PRESIDENTA  
DNI N° 22418598

  
SECRETARIO  
DNI N° 22404209

  
VOCAL  
DNI N° 22403763

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

(Resolución N° 02308-2019-UNHEVAL/EPG-D)

## AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE POSGRADO

## 1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos del autor de la tesis)

Apellidos y Nombres: ROJAS LILIA SELY  
 DNI: 40483967 Correo electrónico: soly102@hotmail.com  
 Teléfonos Casa \_\_\_\_\_ Celular 973810897 Oficina \_\_\_\_\_

## 2. IDENTIFICACION DE LA TESIS

Posgrado	
Maestría:	<u>ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD</u>
Mención:	_____

Grado Académico obtenido:

MAESTRO

Título de la tesis:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - PASCO - 2017"

Tipo de acceso que autoriza el autor:

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

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


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

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

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

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

Fecha de firma: 25-01-2020

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del autor**