

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA MICRO RED DE CHAULAN –
HUÁNUCO 2021**

LÍNEA DE INVESTIGACION: CALIDAD DE SALUD

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

TESISTA: IGLESIAS GOÑI MYRIAM ELIZABETH

ASESOR: MG. ACCILIO TUCTO EDVER

HUÁNUCO - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedicado a nuestro creador, por darme la oportunidad de hacer un aporte, en beneficio de la sociedad.

El presente trabajo de investigación está dedicado a cada uno de los integrantes de mi familia por las enseñanzas que fueron pilares para terminar satisfactoriamente la presente

Quiero también dedicar estas líneas a mis hermanos, por su apoyo incansable, incondicional y determinante en cada etapa de mi vida, sin ellos alcanzar los objetivos hubiese sido cuesta arriba, este pequeño logro está dedicado para todos lo que confiaron en mí.

AGRADECIMIENTO

A Dios gracias, por darme la fuerza necesaria para sentir su presencia día tras día, sin él nada sería posible.

Gracias a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco por darme la oportunidad de obtener y realizar mi maestría.

Gracias profesores maestros y doctores por su sabia enseñanza y compartir experiencias en el aula.

Agradecemos Mg, Edver Accilio Tucto asesor de tesis, por su orientación y buenos consejos para completar el informe final.

Gracias a mis familiares por su motivación y buenos deseos en todas las etapas de mi vida.

RESUMEN

En la investigación denominada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRO RED DE CHAULAN – HUÁNUCO 2021”. El objetivo general es identificar la influencia entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la micro red de Chaulán. La metodología que se trabajó con el tipo de investigación aplicada, de conocimientos ya existentes, diseño no experimental, nivel de investigación correlaciona descriptivo, el enfoque fue cuantitativo y la población fue de 25 colaboradores siendo la muestra censal 24 trabajadores de la micro red Chaulán donde se hallaron los resultados. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron encuestas validadas y la observación, instrumento cuestionario; las que se han procesado y permitió tener los resultados En Conclusión existe una influencia significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral obteniéndose en la correlación de Spearman el valor de 0,778 representando una correlación positiva considerable. En cuanto al análisis de las dimensiones de la variable clima organizacional, gráfico 41 la respuesta predominante es la opción de acuerdo, donde respondieron en la dimensión Proceso organizacional, comportamiento y estructura organización con un 52.1%, 41.7% y 38.2% respectivamente frente a un 31.9% y 28.5% que están en desacuerdo. En cuanto al análisis de las dimensiones de la variable desempeño laboral en la tabla N° 47 y gráfico N° 42 se muestra la predominancia donde respondieron estar de acuerdo: con un 59.0%, 45.1% y 38.9% en las dimensiones motivación, habilidades sociales y compromiso respectivamente, y un 27.1% y 14.6% respondieron estar en desacuerdo.

Palabras clave: Desempeño laboral, clima organizacional, motivación.

ABSTRACT

In the research called "ORGANIZATIONAL CLIMATE AND WORK PERFORMANCE OF THE WORKERS OF THE MICRO NETWORK OF CHAULAN - HUÁNUCO 2021". The general objective is to identify the influence between the organizational climate and work performance in the workers of the Chaulán micro network. The methodology that was worked with the type of applied research, of existing knowledge, non-experimental design, level of research correlates descriptive, the approach was quantitative and the population was 25 collaborators, the census sample being 24 workers from the Chaulán micro network where results were found. The data collection techniques used were validated surveys and observation, questionnaire instrument; those that have been processed and allowed to have the results. In Conclusion, there is a significant influence between the organizational climate and work performance, obtaining in the Spearman correlation the value of 0.778, representing a considerable positive correlation. Regarding the analysis of the dimensions of the organizational climate variable, graph 41, the predominant response is the option of agreement, where they responded in the dimension Organizational process, behavior and organization structure with 52.1%, 41.7% and 38.2% respectively compared to a 31.9% and 28.5% who disagree. Regarding the analysis of the dimensions of the work performance variable, table N° 47 and graph N° 42 show the predominance where they answered to agree: with 59.0%, 45.1% and 38.9% in the dimensions motivation, social skills and commitment, respectively, and 27.1% and 14.6% answered that they disagree.

Keywords: Work performance, organizational climate, motivation.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Fundamentación del problema.....	15
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	16
1.3. Viabilidad de la investigación	17
1.4. Formulación del problema.....	17
1.4.1. Problema General	17
1.4.2. Problemas Específicos.....	17
1.5. Formulación de objetivos	18
1.5.1. Objetivo general	18
1.5.2. Objetivos específicos.....	18
CAPÍTULO II SISTEMA DE HIPÓTESIS	19
2.1. Formulación de las hipótesis	19
2.1.1. Hipótesis general	19
2.1.2. Hipótesis específicas	19
2.2. Operacionalización de variables	20
2.3. Definición operacional de las variables	21
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	23
3.1. Antecedentes de investigación.....	23
3.2. Bases teóricas	28
3.3. Bases conceptuales	50

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO	54
4.1. Ámbito de estudio	54
4.2. Tipo y nivel de investigación.....	54
4.3. Población y muestra	55
4.4. Diseño de investigación.....	57
4.5. Técnicas e instrumentos	58
4.5.1. Técnicas	58
4.5.2. Instrumentos.....	58
4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos	59
4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos	60
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	60
4.7. Aspectos éticos.....	61
CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN	62
5.1. Análisis descriptivo	62
5.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis	103
5.3. Discusión de resultados	112
5.4. Aporte científico de la investigación	114
CONCLUSIONES	115
SUGERENCIAS	116
REFERENCIAS.....	117
ANEXOS	121

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	20
Tabla 2 Definición operacional de variables.....	21
Tabla 3 Población de trabajadores	55
Tabla 4 Juicio de expertos.....	59
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad.....	60
Tabla 6 En el centro de salud practican las reglas que rigen.....	62
Tabla 7 La distribución del trabajo se hace en forma organizada.....	63
Tabla 8 Los servicios brindados en la micro red se realiza oportunamente.....	65
Tabla 9 En el centro de salud predomina el esquema jerárquico	66
Tabla 10 Como política institucional se promueve la relación interpersonal con los colegas de trabajo y el jefe	67
Tabla 11 En su organización evalúan los objetivos alcanzados en cada periodo.	68
Tabla 12 Mi jefe inmediato se preocupa porque aprendamos hacer bien nuestro trabajo.....	69
Tabla 13 Las condiciones económicas en tu centro de labores son las adecuadas ...	70
Tabla 14 En la toma de decisiones se toma en cuenta a los subordinados.....	71
Tabla 15 El jefe da confianza a los subordinados en el desempeño de sus funciones.	72
Tabla 16 El trabajo en equipo es promovido en mi centro de trabajo.....	73
Tabla 17 Se promueve la comunicación dentro de la institución.....	74
Tabla 18 Usted se siente identificado con la micro red de Chaulán	75
Tabla 19 Tengo fácil acceso a la información necesaria, para cumplir con mis funciones oportunamente	76
Tabla 20 Considera usted que su trabajo le brinda la oportunidad de alcanzar el crecimiento personal.	77
Tabla 21 Considera usted que su trabajo le permite alcanzar el desarrollo profesional	78
Tabla 22 La actitud de jefe y personal de salud es coherente con los valores de la organización	79
Tabla 23 Los trabajadores se esfuerzan por cumplir su trabajo oportunamente	80

Tabla 24 ¿El estilo personal del trabajador es una habilidad social fundamental? ...	81
Tabla 25 ¿En su organización los jefes o personal tiene capacidad de identificar conflictos y buscar soluciones?.....	82
Tabla 26 ¿Las relaciones interpersonales en el centro de salud Chaulán, son practicadas en su centro de salud?	83
Tabla 27 ¿En su organización los jefes o personal comunican sus sentimientos o emociones sin ofender?	84
Tabla 28 ¿El personal y jefes son empáticos en su organización?.....	85
Tabla 29 ¿En su entidad se práctica la tolerancia a las personas, pensamientos y opiniones aunque no se compartan?.....	86
Tabla 30 ¿El personal que labora en la entidad se encuentra motivado?.....	87
Tabla 31 Considera usted que la motivación es un aspecto importante en su centro laboral.....	88
Tabla 32 ¿La motivación es un aspecto importante en la forma de actuar del personal e influye en su desempeño laboral?	89
Tabla 33 ¿El compromiso con su centro laboral, asegura un buen desempeño laboral?.....	90
Tabla 34 ¿La identidad del trabajador con su centro laboral puede afectar con su desempeño laboral?.....	91
Tabla 35 ¿Tiene usted un sentido de pertenencia con la Micro red Chaulán?	92
Tabla 36 ¿En el proceso de atención al público, el personal debe verificar el motivo de su visita para evitar errores que perjudiquen la calidad de atención?	93
Tabla 37 ¿La micro red Chaulán tiene un gran significado personal para usted?.....	94
Tabla 38 Actualmente en la micro red Chaulán trabaja usted para brindar un mejor servicio cada día.....	95
Tabla 39 ¿El inventario periódico evita deficiencias en el almacenamiento asegurando una eficiente gestión de almacén?.....	96
Tabla 40 ¿El control de inventario en el proceso de almacenamiento es relevante para la gestión de almacén?.....	97
Tabla 41 ¿La atención al paciente es una prioridad para usted?	98
Tabla 42 Consolidado clima organizacional	99

Tabla 43 Consolidado de desempeño laboral de trabajadores de la micro red Chaulán, 2021	101
Tabla 44 Escala Likert.....	103
Tabla 45 Pruebas de chi-cuadrado - Hipótesis General	104
Tabla 46 Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral	104
Tabla 47 Escalas del Coeficiente de Asociación.....	105
Tabla 48 Pruebas de chi-cuadrado- Hipótesis Especifica N° 1	106
Tabla 49 Correlación – Hipótesis Especifica N° 1.....	107
Tabla 50 Pruebas de chi-cuadrado – Hipótesis Especifica N° 2	108
Tabla 51 Correlación – Hipótesis Especifica N° 2.....	109
Tabla 52 Pruebas de chi-cuadrado - Hipótesis Especifica N° 3.....	110
Tabla 53 Correlación - Hipótesis Especifica N° 3	111

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 En el centro de salud practican las reglas que rigen.	62
Figura 2 La distribución del trabajo se hace en forma organizada	64
Figura 3 Los servicios brindados en la micro red se realiza oportunamente	65
Figura 4 En el centro de salud predomina el esquema jerárquico	66
Figura 5 Como política institucional se promueve la relación interpersonal con los colegas de trabajo y el jefe	67
Figura 6 En su organización evalúan los objetivos alcanzados en cada periodo.	68
Figura 7 Mi jefe inmediato se preocupa porque aprendamos hacer bien nuestro trabajo.....	69
Figura 8 Las condiciones económicas en tu centro de labores son las adecuadas ...	70
Figura 9 En la toma de decisiones se toma en cuenta a los subordinados.....	71
Figura 10 El jefe da confianza a los subordinados en el desempeño de sus funciones	72
Figura 11 El trabajo en equipo es promovido en mi centro de trabajo.....	73
Figura 12 Se promueve la comunicación dentro de la institución.....	74
Figura 13 Usted se siente identificado con la micro red de Chaulán	75
Figura 14 Tengo fácil acceso a la información necesaria, para cumplir con mis funciones oportunamente	76
Figura 15 Considera usted que su trabajo le brinda la oportunidad de alcanzar el crecimiento personal.	77
Figura 16 Considera usted que su trabajo le permite alcanzar el desarrollo profesional	78
Figura 17 La actitud de jefe y personal de salud es coherente con los valores de la organización	79
Figura 18 Los trabajadores se esfuerzan por cumplir su trabajo oportunamente ...	80
Figura 19 ¿El estilo personal del trabajador es una habilidad social fundamental?	81
Figura 20 ¿En su organización los jefes o personal tiene capacidad de identificar conflictos y buscar soluciones?.....	82

Figura 21 ¿Las relaciones interpersonales en el centro de salud Chaulán, son practicadas en su centro de salud?	83
Figura 22 ¿En su organización los jefes o personal comunican sus sentimientos o emociones sin ofender?	84
Figura 23 ¿El personal y jefes son empáticos en su organización?	85
Figura 24 ¿En su entidad se práctica la tolerancia a las personas, pensamientos y opiniones aunque no se compartan?.....	86
Figura 25 ¿El personal que labora en la entidad se encuentra motivado?	87
Figura 26 Considera usted que la motivación es un aspecto importante en su centro laboral.....	88
Figura 27 ¿La motivación es un aspecto importante en la forma de actuar del personal e influye en su desempeño laboral?	89
Figura 28 ¿El compromiso con su centro laboral, asegura un buen desempeño laboral?.....	90
Figura 29 ¿La identidad del trabajador con su centro laboral puede afectar con su desempeño laboral?.....	91
Figura 30 ¿Tiene usted un sentido de pertenencia con la Micro red Chaulán?	92
Figura 31 ¿En el proceso de atención al público, el personal debe verificar el motivo de su visita para evitar errores que perjudiquen la calidad de atención?	93
Figura 32 ¿La micro red Chaulán tiene un gran significado personal para usted?.	94
Figura 33 Actualmente en la micro red Chaulán trabaja usted para brindar un mejor servicio cada día.....	95
Figura 34 ¿El inventario periódico evita deficiencias en el almacenamiento asegurando una eficiente gestión de almacén?.....	96
Figura 35 ¿El control de inventario en el proceso de almacenamiento es relevante para la gestión de almacén?.....	97
Figura 36 ¿La atención al paciente es una prioridad para usted?	98
Figura 37 Clima organizacional de trabajadores de la micro red Chaulán, 2021.	100
Figura 38 Desempeño laboral en trabajadores de trabajadores de la micro red Chaulán, 2021	102

INTRODUCCIÓN

En la actualidad ante los cambios acelerados en el contexto de las relaciones sociales, gestionar una organización se hace cada vez más complejo, donde cada miembro que lo integra proviene con una idiosincrasia, quienes deben adaptarse a los requerimientos actuales del sector salud con el objetivo de disminuir las brechas en el sector salud.

El desempeño laboral es la calidad del servicio brindado a los usuarios, teniendo en cuenta las obligaciones, expectativas y responsabilidades que le corresponden, sin excluir el orden jerárquico desde trabajadores hasta directivos.

Ante la dinámica de las organizaciones se requiere mecanismos de medición del clima organización y los efectos causados en el desempeño laboral de los trabajadores de la Micro red Chaulán para un desarrollo integral

Esta investigación está conformada por cinco capítulos a través de los cuales se ampara y desarrolla la investigación.

Capítulo I, introducción a la pregunta de investigación, basado en las características del tema materia de investigación, fundamentación del problema, justificación e importancia de la investigación su viabilidad, la problemática encontrada y los objetivos: general y específicos planteados.

Capitulo II, la formulación de la hipótesis general y específica para confirmar o descartar la influencia de las variables 1, clima organización, en la variable 2, satisfacción laboral, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Pedro de Chaulán y operacionalizar las variables con sus respectivas dimensiones y el indicador asociado al ítem.

Capitulo III, marco teórico y conceptual describe los fundamentos teóricos y conceptuales utilizados en la presente investigación.

Capítulo IV, marco metodológico determinamos el ámbito de estudio de la investigación, tamaño de la población y muestra es 22 y 21 respectivamente, tipo de investigación es aplicada porque depende de conocimientos preexistentes, nivel de investigación es correlativo y descriptivo, diseño de investigación es no experimental correlacional, técnicas e instrumentos utilizados durante el levantamiento de datos, la validación y confiabilidad del instrumento con un Alfa de Cronbach, tales como,

procesamientos y análisis de datos, y que finalmente los aspectos éticos y Consentimiento informado.

Capítulo V. Resultados y discusión; de cada uno los ítems del cuestionario se realizó mediante el análisis e interpretación de las tablas y figuras de manera descriptiva e inferencial.

En la parte final del informe se indica la discusión de resultados de la hipótesis general e hipótesis específicas con el grado de asociación de variables y dimensiones, permitiendo determinar la dimensión que genera mayor asociación; el aporte científico de la investigación mediante la proposición de alternativas para abordar la problemática; conclusiones, determinar el grado de significancia y sugerencias.

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema

(Arredondo,2008), considera que el clima de una organización es complejo, donde intervienen variables como: contexto social, condiciones físicas, estructura formal de la organización, los valores y sus normas vigentes en el sistema organizacional, grupos formales e informales que subsisten, la cultura organizacional, las percepciones que los miembros de los distintos grupos tienen entre sí, etc.

(Farfan,2009) señala como organizacional al atributo personal que considera a las percepciones y descripciones del individuo de los estímulos del ambiente laboral que influyen en la persona. No descarta los atributos organizacionales que son factores permanentes y determinantes en las actitudes, valores y percepciones del sujeto.

Para el (Ministerio de Salud, 2011), Clima organizacional constituye las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral. Refleja la forma en que están hechas las cosas en un entorno de trabajo determinado (instantánea no histórica), tiene un carácter temporal, influye en el desarrollo de las actividades de la organización. Además, lo distingue del concepto de Cultura organizacional, la cual la define como un conjunto de valores, creencias y entendimientos que los integrantes de una organización tienen en común. Se transmite en el tiempo y se va adaptando de acuerdo a las influencias externas y a las presiones internas producto de la dinámica organizacional (evolución histórica). Además, la señala como duradera, y precede y fundamenta el Clima.

En los últimos años, los países de América Latina han tenido importantes transformaciones en la organización del Sistema Nacional de Salud (SNS), que se involucra a la calidad como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud. De ello podemos decir que la calidad del

servicio es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, disminuyendo los riesgos en la prestación de servicios; lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras que se pueden estar evaluando regularmente para lograr mejoras en cuanto a la calidad.

En el Perú, actualmente las instituciones ven al empleado únicamente como un instrumento, mediante el cual se consiguen las metas establecidas; pero no como el sujeto que requiere de vínculos interpersonales apropiados, un ambiente laboral con iluminación y con una proporción de acuerdo a su trabajo, un sueldo acorde a su desenvolvimiento laboral, una acertada y fluida comunicación con el jefe, entre otras, para que el empleado pueda hallarse incentivado para la realización de sus tareas, y de esta forma pueda producirse de forma provechosa la sumisión del interés personal a los intereses de la organización

1.2. Justificación e importancia de la investigación

1.2.1. Justificación:

El clima organizacional es uno de los pilares en una organización, las sensaciones e impresiones percibidas por los miembros sobre el ambiente existente en la organización genera motivación.

El desempeño laboral de los miembros en una organización genera calidad en el servicio brindado al usuario.

Ante la necesidad de disminuir las brechas existentes en el sector salud es prioridad brindar una buena atención en la Micro red de salud Chaulán – Huánuco 2021, surge la necesidad de identificar la relación y el grado de asociación entre las variables clima organización y desempeño laboral, cuyo recojo de información se realizará mediante los cuestionarios.

Asimismo, la presente investigación servirá como referencia para micro red de salud de la región Huánuco y el país, con los resultados obtenidos

proponer mejoras en las deficiencias encontradas y reforzar habilidades existen en beneficio de un mejor clima organizacional y desempeño laboral.

1.2.2. Importancia:

La presente investigación permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes o proyectos que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afecten el compromiso y la productividad del potencial humano, contribuyendo con la mejora en la micro red de Chaulán.

1.3. Viabilidad de la investigación

La investigación cuenta con los recursos necesarios y posibles de llevarse a cabo debido al manipular las variables será posible en todo el pasaje de la investigación, teniendo toda la probabilidad de su culminación exitosa bajo el ámbito y circunstancias de la realización de la misma.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Cómo influencia el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red Chaulán, Huánuco – 2021?

1.4.2. Problemas Específicos

Problema específico 1

¿Cómo influencia el proceso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red Chaulán, Huánuco – 2021?

Problema específico 2

¿Cómo influencia la estructura de la organización en el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red Chaulán, Huánuco – 2021?

Problema específico 3

¿Cómo influencia el comportamiento en el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red Chaulán, Huánuco – 2021?

1.5. Formulación de objetivos**1.5.1. Objetivo general**

Determinar la influencia entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la micro red Chaulán, Huánuco – 2021.

1.5.2. Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Determinar la influencia entre proceso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la micro red Chaulán, Huánuco – 2021.2021.

Objetivo específico 2

Determinar la influencia entre estructura de la organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la micro red Chaulán, Huánuco – 2021.

Objetivo específico 3

Determinar la influencia entre comportamiento y desempeño laboral de los trabajadores de la micro red Chaulán, Huánuco – 2021

CAPÍTULO II

SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de las hipótesis

De acuerdo con (Hernandez & Fernandez. & Baptista, 2014) las hipótesis son las guías de una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente deben formularse a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación. (pág. 104)

2.1.1. Hipótesis general

Ho: El clima organizacional no influye en el desempeño laboral de la micro red de Chaulán, Huánuco – 2021.

Ha: El clima organizacional influye en el desempeño laboral de la micro red de Chaulán, Huánuco – 2021.

2.1.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

El proceso organizacional influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red de Chaulán – Huánuco 2021.

Hipótesis específica 2

La estructura organizacional influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red de Chaulán – Huánuco 2021

Hipótesis específica 3

El comportamiento influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red de Chaulán – Huánuco 2021

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicador	Item
Variable 1 Clima organizacional	Proceso organizacional	–Toma de decisiones –Comunicación	7 - 12
	Estructura organizacional	–Macrodimensiones –Microdimensiones	1 – 6
	Comportamiento	–Empoderamiento –Liderazgo –Actitud	13 – 18
Variable 2 Desempeño laboral	Habilidades sociales	–Trabajo en equipo –Comunicación	19 – 24
	Motivación	–Económica –Personal	25 – 30
	Compromiso	–Profesional	31 - 36

2.3. Definición operacional de las variables

Tabla 2
Definición operacional de variables

Variable	Dimensión	Definición conceptual
Variable 1 Clima organizacional	Proceso organizacional	Son las percepciones que los miembros de la organización tienen sobre la manera como la comunicación, el liderazgo, la toma de decisiones y otros procesos influyen en el ambiente de trabajo y en los resultados finales de la gestión organizacional.
	Estructura organizacional	Es un pedido formal, es decir, aparece en los documentos normativos de la empresa y se refleja en su organigrama. En este último están representadas las diferentes personas que trabajan en él y sus puestos específicos.
	Comportamiento	La conducta es una forma de manifestarse (actuar, manifestarse). Se trata de la forma en que una persona en presencia de estímulos y en relación con el entorno.
Variable 2 Desempeño laboral	Habilidades sociales	Las habilidades sociales constituyen un conjunto de cualidades relacionales y comportamientos que posibilitan el mantenimiento de niveles adecuados de relaciones interpersonales. También coincidieron en un tema para construir conexiones constructivas con los demás: la falta de esta habilidad podría

		atribuirse a ser violento, ser muy receptivo, expresar los sentimientos de manera incorrecta, actuar de manera intransigente, etc., lo que afecta negativamente a los estudiantes. El entorno social y el lugar de trabajo son más cortos. (Fernández 2016, p. 7).
	Motivación	Es la expresión de la motivación que impulsa al sujeto a tomar una acción definida. Desde un punto de vista psicológico, el elemento dinámico se encarna como una colección que tiene una fuente que estimula la acción humana hacia un objetivo dado; según este punto de vista, cualquier acción que no esté justificada es probable que fracase. (Napolitano, 2014, págs. s/n).
	Compromiso	El compromiso laboral involucra una realidad mayor que incluye participación, satisfacción, sentido de pertenencia o conexión, motivación y otros antecedentes. En otras palabras, si un trabajador no está satisfecho con su trabajo o no se siente parte de la empresa, no puede comprometerse. Operación (2018, párrafo 11).

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de investigación

3.1.1. Antecedentes internacionales

- a. (Perez, 2014) “El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha) comprender la importancia del Clima Organizacional se debe primero entender que una organización es un sistema abierto, un sistema que se comporta y se desarrolla a partir de los estímulos externos y el proceso interno de sus órganos sociales. Desde un punto de vista teórico, una organización es un sistema que está estrechamente e interrelacionado con su entorno. Asimismo, la organización como sistema orgánico vivo abierto se compone de mecanismos de captación y repulsión de elementos.

En resumen, dado que una organización es un sistema abierto, se ve afectada por factores ambientales sociales. Por lo tanto, cuando hay un clima que no es el adecuado para el desarrollo de una organización, ésta puede enfermar y pudrirse.

Para identificar estos factores de riesgo en el bienestar de una organización, es necesario realizar pruebas periódicas a la organización, lo que se conoce como estudio de clima organizacional.

Conclusiones:

- Existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en el Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, debido a la desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a sus labores por parte de los jefes.
- El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por el liderazgo autocrático que se desarrolla en la institución, ya que impide la aportación de nuevas ideas,

sugerencias y opiniones lo que cohibe en cierto modo a dar un valor agregado al trabajo diario.

- Con respecto al trabajo en equipo existe la falta de apoyo y cooperación entre los compañeros debido a inexistencia de participación en actividades institucionales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional, así como también se observa la obstaculización de las relaciones entre las diferentes unidades de la institución.
- La medida porcentual obtenida en la evaluación diagnóstica del clima organizacional del MIES fue de 54,27% lo que indica que la institución se encuentra con una calificación promedio y es necesario implementar acciones a corto plazo para optimizar el ambiente laboral existente.
- Es necesario analizar y proponer alternativas que permitan mejorar el clima organizacional actual, que coadyuven al incremento del desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES.

3.1.2. Antecedentes nacionales

- a. (Abarca, 2021) “clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019”, en este trabajo de investigación. El Hospital II Luis Heysen Inchaustegi, institución prestadora de servicio de salud (Ipress), perteneciente a la Red Asistencial Lambayeque del Seguro Social de Salud (Essalud), categorizada con el nivel II-1, está ubicada en Carretera Pimentel Km 3,5, distrito de Pimentel, provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque. Cuenta con una capacidad instalada para 130 camas, y con las Unidades Productoras de Servicios de Salud (UPSS) que indican las normas técnicas; es decir, consulta, hospitalización general, y unidad de vigilancia intensiva, centro quirúrgico, centro obstétrico, emergencia, entre otras; asimismo, cuenta con un total de 453 trabajadores de los cuales 353 son asistenciales. Teniendo en cuenta

el fin primordial y las limitantes en los recursos financieros, propio de este tipo de instituciones, es que se hace necesario maximizar el desempeño de los colaboradores, contar con un clima laboral adecuado entre sus miembros, tener objetivos claros y una gestión eficiente, entre otros. Por el contrario, de las indagaciones realizadas a sus diversas áreas, se podría esgrimir que existe un incumplimiento del POI debido a varias razones relacionadas con el clima laboral y con el desempeño:

Conclusiones:

Existe relación entre el clima laboral y el desempeño en su dimensión competencias, por cuanto el Tau b de Kendall asume un valor de $p = 0,005 < 0,05$ y por tanto, a ese nivel de significancia existe correlación entre ambas. En cuanto a la asociación entre clima laboral y la dimensión metas de la variable desempeño no existe correlación pues el Tau b de Kendall es de $p = 0,097 > 0,05$. Esto sugiere que la determinación del clima laboral y lo propuesto por Servir respecto de la medición del desempeño a través del cumplimiento de metas del POI, no es idónea como predictor del desempeño laboral para la presente investigación.

- El clima laboral en el hospital Heysen durante el año 2019 muestra un nivel más que aceptable pues el 69,6% percibe que es favorable; 5,1%, muy favorable; y el 25,3% considera que es de un nivel medio, la percepción de desfavorable y muy desfavorable es cero.
- En cuanto al desempeño laboral al interior del Hospital Heysen a nivel de la dimensión metas, las grupales obtuvieron un promedio de 97% de avance, lo que se define como un nivel alto.
- En cuanto a metas individuales se observa que el nivel excelente obtiene un 44%, seguido por insuficiente, con el 28%; medio, 15%; mejorable, 10% y destacado, con el 3%. Esta evaluación solo permite establecer si en el Hospital Heysen se están

cumpliendo las metas establecidas en el POI, conforme lo propone Servir, sin profundizar en detalle alguno y si esto se debe a que el trabajador tenga o no las competencias para el desarrollo de su labor.

- Respecto al desempeño laboral en su dimensión competencias, los trabajadores reportan un alto nivel de competencias con un 86,1% y un valor medio con 13,9%; las competencias cognitivas y técnicas muestran niveles satisfactorios y las competencias actitudinales es necesario mejorar.
- Respecto al grado de relación entre Clima laboral y metas, al no existir correlación (Tau b de Kendall $p=0,097 > 0,05$) consecuentemente no existe grado de relación alguna. Respecto al grado de relación entre Clima laboral y competencias, al existir relación entre el clima laboral y el desempeño en su dimensión competencias (Tau b de Kendall $p=0,005 \leq 0,05$), existe una relación directa y positiva de grado bajo (Tau b de Kendall de 0.23).
- En base a los resultados del estudio, se ha procedido a elaborar una propuesta de mejora del Clima Laboral, desarrollando acciones que involucren fortalecer las dimensiones de relaciones sociales, estructura organizacional, políticas administrativas, y supervisión y control. No se desarrollaron acciones relacionadas a la dimensión remuneraciones, debido a que es un aspecto que maneja la institución mediante pacto colectivo con los gremios.

b. (Chagua, 2018) "El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Serpar- servicio de parques de Lima" en la investigación se llega a las siguientes conclusiones:

- Se ha demostrado que el clima organizacional se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de SERPAR Servicio de Parques de Lima, lo cual implica que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral,

afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X2 la hipótesis general alternativa queda aceptada (Tabla 33).

- Se ha demostrado que la motivación se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de SERPAR Servicio de Parques de Lima, lo cual implica que la motivación se relaciona con el desempeño laboral, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X2 la primera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla 26)
- Se ha demostrado que la comunicación se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de SERPAR Servicio de Parques de Lima, lo cual implica que la comunicación se relaciona con el desempeño laboral, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X2 la segunda hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla 29).
- Se ha demostrado que el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de SERPAR Servicio de Parques de Lima, lo cual implica que el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X2 la tercera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla 32).

3.1.3. Antecedentes locales

(Figuroa, 2019), “el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019”, la presente investigación fue desarrollada en el periodo previsto por la investigación.

Conclusión

- La conclusión a la que llego la tesis en cuanto al primer Objetivo propuesto, es que se ha demostrado que hay relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Viettel S.A.C. agencia Huánuco 2019, corroborado con el estadígrafo de Pearson que sustenta la relación de 0.627 moderada fuerte, sustentada en la descripción de las diferentes dimensiones de cada una de las variables estudiadas.
- La conclusión en torno al objetivo específico primero, la tesis ha logrado demostrar la relación directa entre la autonomía individual del trabajo y la satisfacción laboral en la empresa Viettel S.A.C. agencia Huánuco 2019, corroborado con el estadígrafo de Pearson de 0.582, sustentado en la información de las tablas N°04 y 14, donde se menciona que los trabajadores valoran las condiciones de trabajo de la empresa y los beneficios que estos otorgan.
- La conclusión en torno al objetivo específico segundo, la tesis ha logrado demostrar la relación directa entre el grado de estructura y la satisfacción laboral en la empresa Viettel S.A.C. agencia Huánuco 2019, corroborado con el estadígrafo de Pearson de 0.437, sustentado en la información de la tabla N°17 y 19 donde los trabajadores expresan el conocimiento de los niveles jerárquicos y que eso conlleva a una buena comunicación con los gerentes.
- La conclusión en torno al tercer objetivo específico, la tesis ha logrado la relación directa entre el tipo de recompensas y la satisfacción laboral en la empresa Viettel S.A.C. agencia Huánuco 2019, corroborado con el estadígrafo de Pearson de 0.769, sustentado con la información de la Tabla N°12 y 19 de la investigación donde se observa que el 100% de trabajadores en algún momento recibió algún tipo de recompensa, valorando trabajar en la empresa producto de este trato.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Clima organizacional

3.2.1.1. Definición de clima organizacional

Las distintas definiciones de clima organizacional, a continuamos citaremos los más relevantes:

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

Para (Chiavenato, 2009) el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

Se entiende por clima organizacional al conjunto de habilidades atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas sentidas o experimentadas por las personas que conforman la organización y que influyen sobre su conducta (Pintado, 2011).

De acuerdo a las definiciones mencionadas anteriormente, se puede definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los colaboradores acerca de los procesos organizacionales.

Es importante recordar que la percepción de cada colaborador es distinta y ésta va a determina su comportamiento dentro de la

organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

3.2.1.2. Importancia del clima organizacional

Globalmente, el clima refleja los valores, actitudes y creencias de los miembros, que por su propia naturaleza se traducen en elementos del clima. Por lo tanto, se vuelve importante para los administradores poder analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones:

- Evaluar las fuentes de conflicto, estrés o insatisfacción que conducen a actitudes negativas hacia la organización.
- Iniciar y sostener un cambio, mostrando al administrador en qué factores específicos debe intervenir.
- Seguir el desarrollo de la organización y anticipar posibles problemas.

Así, el administrador puede controlar la determinación del clima de tal forma que pueda gestionar su organización de la forma más eficiente posible (Morena, 2011).

3.2.1.3. Características del Clima Organizacional

(Pintado, 2011), mencionó que las características del clima organizacional son:

1. Las variables que definen el clima son aspectos relacionados con el ambiente de trabajo.
2. Las organizaciones pueden contar con cierta estabilidad en un entorno que cambia progresivamente, pero esta estabilidad puede estar sujeta a interrupciones significativas en las decisiones que afectan seriamente el futuro de la organización.
3. El ambiente tiene una gran influencia en el comportamiento de los miembros de la organización, y el liderazgo

organizacional y la coordinación del trabajo son extremadamente difíciles.

4. El clima organizacional afecta el nivel de compromiso e identificación entre los miembros de la organización.
5. El clima organizacional está influenciado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización, lo que a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes.
6. El clima organizacional se ve afectado por distintas variables estructurales, como el estilo de gestión, las políticas y planes de gestión, los sistemas de contratación y despido, etc. Estas variables, a su vez, también se ven afectadas por el clima.
7. El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de malas condiciones de trabajo. Asimismo, incapacidad para unir, orientar y empujar, complacencia y descontrol, así como impuntualidad y ausencia, abandono personal, falta de motivación, irrespeto a las normas y a las buenas interacciones interpersonales, falta de preparación, planificación y estructura dinámica de las actividades, conflicto, auto conflicto.
8. La calidad del clima organizacional está directamente relacionada con la calidad del trabajo y de vida.
9. Los cambios en el clima organizacional siempre son posibles, pero para que el cambio sea duradero y para estabilizar el clima en la nueva configuración se requieren cambios en varias variables. Tal cambio solo puede lograrse a través de verdaderos agentes educativos, no contaminados por la banalidad y la incertidumbre de los sistemas fijos.

3.2.1.4. Dimensiones del clima organizacional

Existen diferentes dimensiones que han sido estudiadas por varios autores.

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones (Sandoval, 2004).

A. **Likert** citado por (Brunet, 2011), en sus cuestionarios mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

1. Los métodos de mando. La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
2. Las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
3. Las características de los procesos de comunicación. La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
4. Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
5. Las características de los procesos de toma de decisiones. La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.
6. Las características de los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
7. Las características de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.

8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación, así como la formación deseada.

B. **Litwin y Stringer (1968)** citado por (Brunet, 2011), mide la percepción de los empleados en función de seis dimensiones:

1. Estructura. Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
2. Responsabilidad individual. Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.
3. Remuneración. Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
4. Riesgos y toma de decisiones. Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.
5. Apoyo. Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
6. Tolerancia al conflicto. Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

C. **Pritchard y Karasick (1973)** citado por (Brunet, 2011) desarrollaron un instrumento de medida de clima que estuviera compuesto por once dimensiones:

1. Autonomía. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
2. Conflicto y cooperación. Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
3. Relaciones sociales. Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.

4. Estructura. Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
5. Remuneración. Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
6. Rendimiento. Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
7. Motivación. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
8. Estatus. Se refiere a las diferencias jerárquica (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
9. Flexibilidad e innovación. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
10. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
11. Apoyo. Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

D. Moos e Insel, citado por (Brunet, 2011), elaboraron un cuestionario, titulado The work Environmet Scale y mide le clima en función de 10 dimensiones:

1. Implicación. Esta dimensión mide hasta qué punto los individuos se sienten implicados en su trabajo.
2. Cohesión. Esta dimensión se basa en las relaciones de amistad y apoyo que viven los trabajadores entre sí.

3. Apoyo. Esta dimensión se refiere al apoyo y estímulo que da la dirección a sus empleados.
 4. Autonomía. Esta dimensión mide hasta qué punto la organización anima a sus trabajadores a ser autónomos y a tomar decisiones.
 5. Tarea. Esta dimensión evalúa hasta qué punto el clima estimula la planificación y la eficacia en el trabajo.
 6. Presión. Esta dimensión se basa en la presión que ejerce la dirección sobre los empleados para que se lleve a cabo el trabajo.
 7. Claridad. Esta dimensión mide hasta qué punto los reglamentos y las políticas se explican claramente a los trabajadores.
 8. Control. Esta dimensión se refiere a los reglamentos y a las presiones que puede utilizar la dirección para controlar a sus empleados.
 9. Innovación. Esta dimensión mide la importancia que la dirección puede dar al cambio y a las nuevas formas de llevar a cabo el trabajo.
 10. Confort. Esta dimensión se refiere a los esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable para sus empleados.
- E.** Bowers y Taylor citado por (Brunet, 2011) elaboraron, con su equipo de investigadores del Center of Research on Utilization of Scientific Knowledge de la Universidad de Michigan, un instrumento destinado a medir las características globales de una organización. Midiendo el clima organizacional en función de 5 grandes dimensiones:
1. Apertura a los cambios tecnológicos. Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados.

2. Recursos Humanos. Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.
 3. Comunicación. Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
 4. Motivación. Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.
 5. Toma de decisiones. Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.
- F.** (Brunet, 2011) afirma que para evaluar el clima de una organización es indispensable asegurar que el instrumento de medición comprenda por lo menos cuatro dimensiones:
1. Autonomía Individual. Esta dimensión incluye la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización. El aspecto primordial de esta dimensión es la posibilidad del individuo de ser su propio patrón y de conservar para él mismo un cierto grado de decisión.
 2. Grado de estructura que impone el puesto. Esta dimensión mide el grado al que los individuos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de los superiores.
 3. Tipo de recompensa. Se basa en los aspectos monetarios y las posibilidades de promoción.
 4. Consideración, agradecimiento y apoyo. Estos términos se refieren al estímulo y al apoyo que un empleado recibe de su superior.

En la presente investigación en la variable clima organizacional se consideraron 3 dimensiones, las cuales son:

- Comportamientos
- Estructura Organizacional
- Procesos Organizacionales

A continuación, se definirán cada una de las dimensiones, a fin de clarificar los conceptos.

1. Comportamientos

El comportamiento de los individuos en una organización está bajo la influencia de numerosos estímulos que provienen del medio organizacional. En efecto, la organización, que constituye en cierta forma una especie de microsociedad (un sistema social), está caracterizada por varias dimensiones susceptibles de afectar el comportamiento de los individuos (Brunet, 2011).

El comportamiento humano es demasiado complejo para que pueda explicarse en términos generales, por ello nuestra atención está centrada en tres de las principales variables psicológicas: percepción, actitudes y personalidad (Gibson et al, 2001).

El comportamiento basado en diversas disciplinas ilustra muchos aspectos. En primer lugar, el comportamiento es una forma de pensar. Se considera que el comportamiento opera en los planos individual, grupal y organizacional. Esta aproximación indica que, al estudiar el comportamiento, debemos identificar claramente el nivel de análisis que se emplea: individual, grupal y/u organizacional. En segundo lugar, el comportamiento es multidisciplinario. Esto quiere

decir que utiliza principios, modelos, teorías y métodos de otras disciplinas. El estudio del comportamiento no es una disciplina o una ciencia generalmente aceptada con un fundamento teórico establecido. Se trata de un campo que apenas ahora empieza a crecer y desarrollarse en alcance y efecto. En tercer lugar, hay una orientación humanista característica dentro del comportamiento organizacional. Las personas y sus actitudes, percepciones, capacidades de aprendizaje, sentimientos y metas son de importancia fundamental para la organización. En cuarto lugar, el campo del comportamiento está orientado al desempeño. ¿Por qué el desempeño es bajo o elevado? ¿Cómo puede mejorarse el desempeño? ¿La capacitación mejora el desempeño en el trabajo? Se trata de aspectos importantes que enfrentan los administradores en la práctica. (Ivancevich, J. y et al, 2006).

2. Estructura de la organización

La estructura organizacional resulta de decisiones gerenciales relativas a 4 aspectos importantes de toda la organización: la división del trabajo, bases para la departamentalización, tamaño de los departamentos y la delegación de la autoridad. Las decisiones que toman los gerentes están influenciadas por factores del diseño del trabajo y de la organización, tales como diferencias individuales, competencia para la tarea, tecnología, incertidumbre del entorno, estrategias y ciertas características de los gerentes mismos. Los atributos de la estructura determinan hasta qué punto la organización refleja las dimensiones del formalismo, de la complejidad y de la centralización. (Gibson et al, 2001).

La estructura organizacional se define como se dividen, agrupan y coordinan formalmente las tareas en el trabajo para así lograr los objetivos propuestos por la organización.

Existen seis elementos básicos que se deben abordar cuando se diseña la estructura de cualquier organización:

- Especialización en el trabajo
- Departamentalización
- Cadena de mandos
- Extensión del control
- Centralización / Descentralización
- Formalización. (Robbins, S; Judge, T., 2013)

3. Procesos organizacionales

Los procesos organizacionales comprenden los siguientes puntos:

- ❖ La Comunicación. – ayuda a los miembros de la organización a alcanzar metas individuales y generales, iniciar y responder a cambios de la empresa, coordinar sus actividades y conducirse de todas las maneras pertinentes para ella. Pero con todo lo importante que es este proceso, en todas partes hay trastornos de la comunicación. En la medida en que las comunicaciones de la organización sean menos eficaces de lo que pueden ser, ésta es menos eficaz de lo que podría ser. (Ivancevich et al, 2006).

Comunicación en las Organizaciones. – debe prever la comunicación en cuatro direcciones: comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal y comunicación diagonal (Ivancevich et al, 2006).

- ❖ Toma de Decisiones. - reflejan las formas en que la gente toma decisiones con base en su juicio de sus metas y objetivos individuales, de grupo y organizacionales. Sería errado concluir que sólo los directores toman decisiones. El número de empleados no directivos que toman decisiones importantes es cada vez mayor. En consecuencia, aunque la decisión es un importante proceso directivo, se trata en lo básico de un proceso de gente. (Ivancevich et al, 2006).
- ❖ Sistema de Remuneración. - la empresa al establecer un sistema de remuneración debe reunir las siguientes características: debe permitir compensar al trabajador por su esfuerzo, capacidad y responsabilidad, debe suponer un estímulo a la productividad del trabajos, debe de ser de fácil comprensión para el trabajador, debe de permitir a la gerencia controlar los costes de personal, no debe dificultar a la empresa el proceso de registro requerido para la elaboración de la nómina de cada uno de los trabajadores, ni el registro en el ámbito externo e interno de la empresa. Los sistemas de remuneración pueden clasificarse en 3 grupos:
 - Remuneración por tasa horaria, que consiste remunerar al trabajador en función de las horas trabajadas.
 - Remuneración por producción realizada, que se le remunerará al trabajador en función del trabajo realizado.
 - Remuneración con bonificaciones basadas en el tiempo ahorrado o economizado, es decir cuando el trabajador realiza más cantidad de trabajo que otro en el mismo tiempo, o realiza el mismo trabajo que otro en menos tiempo. (Rodriguez et al, 2009).

–

3.2.2. Desempeño laboral

Como se mencionó anteriormente, la investigación realizada utiliza como primera variable estudiada el desempeño laboral, por lo que es necesario partir de la precisión de la definición.

3.2.2.1. Importancia del desempeño laboral.

El desempeño laboral de los trabajadores posee gran importancia en las organizaciones y debe colocarse énfasis en este desarrollo.

De acuerdo con Chiang y St. Martin (2017) “El desempeño refleja principalmente el objetivo de la eficiencia, es decir, lograr objetivos mientras se hace un uso eficiente de los recursos” (p. 160). Al igual que con cualquier organización, se debe dar alta prioridad al desempeño laboral de los empleados y, si bien los problemas de rentabilidad son de hecho una prioridad, el desempeño de recursos humanos también debe valorarse con la misma intención.

Según lo publicado en el Blog control Group (2017) se resalta:

A través de las evaluaciones de desempeño, se pueden configurar nuevas oportunidades para los empleados de la empresa, como pasar a puestos que se adapten mejor a su formación o habilidades. También es posible implementar programas de capacitación y utilizar las habilidades de los mandos intermedios como guía para los equipos de trabajo, analizar los patrones de comunicación en la entidad e incluso demostrar qué tan bien se identifican los empleados con la cultura de la organización de la empresa (párr. 3)

En la importancia del desempeño laboral, los empleados deben integrarse a través de la capacitación y al mismo tiempo tener sentido de pertenencia, a partir del aporte brindado. Lo importante es la herramienta de evaluación del desempeño que necesita promover a las personas en función del perfil de los requisitos de la organización, al tiempo que proporciona conocimientos que se aplicarán a la organización.

3.2.2.2. El liderazgo en el desempeño laboral.

En el desempeño laboral, se destaca que la forma de comportarse y conducirse de los trabajadores no es ajena a la conducta de los empleados, considerando que muchos trabajadores pueden tener esta capacidad.

Según Rodríguez (2017), “El liderazgo intenta poseer ciertas habilidades, como creativas, analíticas, para concretar estrategias que nos orienten a gestionar de manera efectiva el desempeño de nuestros colaboradores” (parr. 2).

Uno de los elementos importantes en cualquier organización es un buen líder que tenga la capacidad de dirigir equipos de trabajo responsables para generar mayor eficiencia en el proceso. Este tiene que ser una persona proactiva, proactiva, innovadora y con buena comunicación para el desarrollo de su trabajo.

Al respecto, Weber (2015) citado por Malvaiz afirma:

Se inicia con una breve introducción al concepto de liderazgo, un líder es una persona que es capaz de dirigir a sus subordinados de manera adecuada para lograr las metas u objetivos que mantiene el líder y sus seguidores. Este líder se

llama líder o jefe o guía para atender las demandas de cualquiera que lo pida (párrafo 1). Entonces, un líder es alguien que dirige un grupo de trabajo en una dirección y lo mantiene unido. Puede ser un jefe o un mago y puede determinarse en base a tus hallazgos, la verdad es que debes tener cualidades positivas que te ayuden a lograr tus objetivos.

3.2.2.3. La comunicación.

Otro aspecto importante es la comunicación para el desarrollo adecuado de las relaciones entre el personal según De La Cruz (2014) “Es el proceso donde intervienen diferentes parámetros como: estados de ánimos, cultura, cercanía de los interlocutores, (...) pueden existir diferencias y también hay elementos frecuentes que hacen posible el proceso de comunicación”. (p. 20). Es cierto que la comunicación es importante en las organizaciones ya que permite tener un flujo completo de información y a la vez permite difundirse entre las personas, aunque el pensamiento no sea el mismo.

Según Urcola y Urcola (2015) afirma:

La comunicación es la columna vertebral de casi todo lo que hacemos en una organización. No se puede dirigir sin comunicar. Si decimos que liderar significa que sigan a una persona por convencimiento. ¿Cómo será posible este proceso si no hay comunicación? No se puede hacer equipo sin comunicar y no digamos motivar, evaluar, corregir, vender o negociar (p. 17). La comunicación es factor importante para la fijación de metas y objetivos ya que sin ella no podemos dirigir o guiar al personal de la organización.

3.2.2.4. La inteligencia emocional.

Es importante que en toda organización los trabajadores manejen la inteligencia emocional ante cada situación que se presente. Según Extremera y Fernández (2016) la inteligencia emocional se puede definir como la habilidad para apreciar, asimilar, comprender y regular el estado emocional propio y de los demás”. Es decir, la inteligencia emocional es la habilidad para percibir y manejar nuestras emociones y del entorno que nos rodea. Con ello obtener el comportamiento adecuado dentro de la organización.

De acuerdo a Diez y Sánchez (2017) la inteligencia emocional tiene muchas implicancias en los estilos de liderazgo, pero la importancia de la aplicación de la IE con respecto a la combinación de los estilos de los líderes puede ser anulado por factores culturales. Es decir, no es fácil la adaptación de la IE en las organizaciones, pero si se tiene el deseo firme de adaptarse, esto podría traer extraordinarios beneficios personales y empresariales. Con todo esto se puede aseverar que el desarrollo de habilidades de IE no es una idea nueva y al pasar de los años se ha vuelto uno de los principales objetivos de la educación mundial para mejorar los líderes organizacionales.

3.2.2.5. Evaluación del desempeño.

Un aspecto importante del desempeño laboral es su evaluación, para lo cual es importante evaluar el conocimiento, nivel de compromiso, comportamiento y desempeño de los empleados de la empresa.

3.2.2.5.1. Conocimiento.

Es una parte crítica del desempeño y la fortaleza de la competitividad de una organización, lo que resulta en una ventaja competitiva sostenible. Es importante que las personas sean capaces de aprender a adaptarse a su entorno y desarrollar eficazmente sus habilidades, talentos y potencial para utilizar los recursos disponibles. (Almanza et al, 2013, p. 93).

El conocimiento en la organización es clave y facilita la mejora continua. Si RRHH utiliza su competencia, creatividad y múltiples talentos, hará una gran contribución a la organización para ser competitiva en el mercado externo.

La base del pensamiento es el lenguaje y los tipos de conocimiento. El conocimiento puede ser explícito o implícito, según la posibilidad de expresarse o no verbalmente. Nonaka, Toyama y Konno (2001), distinguen cuatro tipos de conocimiento: (1) experiencia, es decir, conocimiento tácito compartido a través de la experiencia común; (2) rutina, que se deriva de acciones y prácticas frecuentes y generalizadas Conocimiento tácito; (3) Conceptual, es decir, conocimiento explícito expresado a través de imágenes, símbolos y lenguaje, (4) Sistémico, es decir, conocimiento explícito, codificado y sistemático. (Sánchez 2014, p. 34).

Existen diferentes tipos de conocimiento, el conocimiento experiencial de la experiencia de vida, el conocimiento convencional relacionado con las actividades comunes que realizan las personas, el conocimiento conceptual basado en

la vista, el oído y el lenguaje, y finalmente el conocimiento sistemático, que será procesado o sistematizado.

3.2.2.6. Compromiso laboral.

“Se conoce como el sentimiento y el entendimiento del pasado y del presente de la empresa, así también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la empresa por todos sus colaboradores”. (Chiavenato citado por Opere, 2018, parr.5).

El compromiso laboral es el grado de interés que muestre el empleado hacia la organización y este se verá reflejado en el logro de objetivos.

Es el grado de identificación y pertenencia que una persona tiene con la organización. La relación entre compañía y el trabajador es decisiva para que todo marche de forma adecuada, por lo que una de las labores más significativas de la compañía es la gestión del compromiso. (Martínez, 2016, parr. 01).

El compromiso no solamente es una cuestión que compete a los trabajadores, además involucra el accionar de la organización con su recurso humano, es decir la empresa debe buscar que se sienta el personal comprometido estableciendo una conexión con ellos para poder conocerlos mejor y entender sus necesidades y prioridades.

3.2.2.7. Conducta.

El comportamiento se refiere al hábito de hacer o no hacer, y puede incluir la realización de acciones o la ausencia de ellas (inacción). Si bien la mayoría de los comportamientos son totalmente conscientes, otra parte responde a procesos de activación automáticos o semiautomáticos, como ciertos gestos y acciones. (Sánchez 2014, p. 37).

El comportamiento puede manifestarse a través de la conducta verbal o no verbal, ya que muchas veces el cuerpo transmite directamente información sobre la personalidad o los sentimientos de una persona.

Normas internas de trabajo o comportamiento que pretenden regular el comportamiento de RRHH en las relaciones personales, como con clientes, proveedores, superiores y/o frente a las actividades. El propósito de estos códigos es evitar conflictos y definir de manera muy específica los derechos y obligaciones de las partes, establecer buenas prácticas y definir comportamientos laborales que socavan un ambiente de trabajo seguro y bueno. (Udiz, 2014, párr. 1).

Toda empresa debe tener normas o estándares internos para poder hacer frente a diversas situaciones, y en muchos casos, el comportamiento de las personas no cumple con los estándares permitidos. El enfoque principal en el campo de los recursos humanos es evitar conflictos innecesarios y promover la práctica de la integración y compañerismo.

3.2.2.8. Rendimiento laboral.

“La Real Academia define el rendimiento profesional, también llamado productividad, como la relación existente entre lo que se produce y los métodos que se emplean para ello”. (Servos, 2017, parr.11).

El rendimiento laboral es la relación directa que existe entre lo que se produce y los canales empleados para ello, entre los mismos, puede considerar el tiempo, conocimiento y dedicación brindada para el logro de objetivos.

El término rendimiento hace referencia a los resultados. Donde el centro no es la forma de realizar las actividades ni el esfuerzo para lograrlo, sino en que la obtención final de estos resultados implica cuanto se ha realizado. (García, 2017, parr. 4).

El rendimiento laboral está orientado directo a los resultados. Dentro de la organización pueden utilizarse diversos medios, sin embargo, lo que es relevante es la consecución final de los medios, que se manifiesta en un resultado.

3.2.2.9. Clima laboral.

Según Ganga, Piñones y Saavedra (2015)

Esta definición representa para los miembros de la empresa un conjunto de actividades y expectativas que representan a la organización en términos de características estáticas como el diseño organizacional, el tamaño, la complejidad, formalización división del trabajo, niveles de autoridad, entre otros, lo que involucra que no se le concede excesiva importancia a las percepciones propias que poseen los empleados sobre del ambiente existente en la empresa (parr. 38). En tal aspecto el clima laboral es el ambiente que percibe el trabajador acerca de la organización, tomando en cuenta diferentes factores como, el diseño, tamaño, formalización de la empresa, niveles de autoridad, división del trabajo y reconocimiento al trabajador.

Asimismo, Bordas (2016), sostiene que el clima laboral tiene como centro el contexto del trabajo, representado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que se encuentran activas en la organización y a la vez puede afectar la motivación, actitudes y el comportamiento de sus miembros, con ello el desempeño laboral. Siendo así que el clima laboral es el contexto en el que nos desarrollamos día a día e influye en las

actitudes, motivación, comportamiento y compromiso del trabajador y se refleja en el desempeño laboral obteniendo reacciones satisfactorias o negativas.

3.2.2.10. Motivación laboral.

Ampliamente la motivación laboral es la capacidad para mantener estimulado al personal positivamente en función con todas las actividades que realizan dentro de la organización, buscando satisfacer sus necesidades y mantener su compromiso con la empresa. Al respecto Delgado citado por Peña y Villon (2017) sostienen:

Se da cuando las personas, al hacer una actividad determinada, solucionan desplegar unos esfuerzos que conlleven a la realización de ciertas metas y objetivos con la finalidad de compensar algún tipo de necesidad y/o expectativa, y de cuya mayor o menor satisfacción va en dependencia del esfuerzo que establezcan emplear a próximas acciones (p. 182)

Del mismo modo (Yáñez, 2018) explica que la motivación es un elemento muy importante, pero se debe entender el valor predominante que tiene en una empresa. Formando resultados positivos para el personal como autorrealización al sentirse apreciado por su entorno; y para la compañía logrando mayor producción de su personal y consiguiendo gran sentido de pertenencia en todo su equipo de trabajo. Siendo de esta manera que la motivación es uno de los principales elementos el desempeño laboral brindando al personal la libertad para poner en práctica sus conocimientos que sean acorde con lo que la organización requiere.

3.3. Bases conceptuales

a. Comunicación:

Es el intercambio de información entre los individuos, constituye uno de los pilares fundamentales de la experiencia humana y la organización social.

b. Cohesión:

Se refiere a la atracción que ejerce la condición de ser miembro de un grupo. Los grupos tienen cohesión en la medida en que ser miembro de ellos sea considerado algo positivo y los miembros se sienten atraídos por el grupo.

c. Complejidad:

La complejidad, como tal, se refiere a sistemas complejos, es decir, sistemas compuestos por una serie de elementos que se relacionan entre sí y cuyo comportamiento y propiedades no son evidentes a simple vista.

d. Compromiso:

Es un valor de suma importancia ya que es aquel que permite al ser humano lograr sus objetivos o éxitos adquiriendo una plenitud plena de felicidad. El compromiso logra que la mente y el ser humano trabajen de manera ardua para conseguir lo que se proponga, superando cualquier obstáculo que se presente en el camino hacia su meta.

e. Desempeño:

Es aquel acto y la consecuencia de desempeñar: ejecutar una obligación, desempeñar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción además puede vincularse o relacionarse a la representación de un papel. La idea de desempeño suele aplicarse respecto al rendimiento de un individuo en

su ambiente laboral o académico. Se refiere al nivel que logro conseguir y obtener, por medio de la destreza, habilidad y a su esfuerzo.

f. Dinámica de grupo:

Son personas que se integran entre si y se perciben como miembros de un grupo, la dinámica es la suma de intereses de sus integrantes, puede ser activada mediante estímulos para lograr mayor acercamiento y aprendizaje. Kurt Lewin en su libro “Dinámica de la Personalidad” (1935) desarrolló ampliamente este concepto.

g. Equipo de trabajo:

Es el conjunto de personas asignadas o auto asignadas, de acuerdo a habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador.

h. Habilidad:

La habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio.

i. Jerarquía:

Una jerarquía es una estructura en que se establece distintos grados de subordinación entre los elementos que la componen.

j. Laboral:

Adjetivo con el que se clasifica y relaciona una actividad determinada con eventos en los que se manifiesta un interés o propósito de un conjunto de personas por desarrollar un producto, prestar un servicio o completar las metas de un sistema administrativo. En pocas palabras, lo laboral es aquello que tiene que ver con el trabajo. Existen casos en los que el término laboral no está directamente relacionado con la relación entre un

jefe y un empleado, sino que más bien complementa de alguna forma esta conexión social.

k. Liderazgo:

Es la influencia interpersonal ejercida en una situación, orienta a la consecución de uno o más objetivos mediante el proceso de la comunicación humana.

l. Motivación:

Es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano. La motivación no se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la situación, por ello, varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y situaciones. Relaciones humanas:

Los hombres en situación de trabajo no se encuentran aislados los unos de los otros, sino que están unidos entre sí por relaciones, particularmente en los marcos de los grupos.

m. Normas:

Son las reglas que gobiernan el comportamiento de los miembros del grupo.

n. Recursos Humanos

Los recursos humanos se denominan como un conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución que se determina por ejercer varias listas de actividades precisas para cada zona. Se puede decir que los recursos humanos (RRHH) de una empresa son de conformidad a las hipótesis de administración de empresas, debido a que es una de los capitales más importante en el cual son los responsables de la realización y el desarrollo de todas las actividades que se necesitan

para que se tenga un buen funcionamiento y así poder contratar, ordenar y retener al personal de la organización. Estas actividades las pueden ejercer un individuo o departamento específico junto con los directivos de la organización.

o. Sociedad:

Es un término que describe a un grupo de individuos marcados por una cultura en común y criterios compartidos que condicionan sus costumbres y estilo de vida y que se relacionan entre sí en el marco de una comunidad, además de ello se unen por objetivos en común.

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ámbito de estudio

La investigación se llevó a cabo en la micro red Chaulán, en el distrito de San Pedro de Chaulán de la provincia de Huánuco, departamento y región de Huánuco.

4.2. Tipo y nivel de investigación

Tipo de estudio

Citando a (Ander Egg, 2011), es una investigación de tipo aplicada porque depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos. Se trata de investigaciones encaminadas a la resolución de problemas, que se caracterizan por su interés en la aplicación y utilización de los conocimientos.

Nivel de estudio

Descriptiva

Según (Salkind, 1998), “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio”.

Correlacional

Para (Salkind, 1998), es “la relación entre variables o resultados de variables”.

El nivel de investigación es correlacional-descriptiva, en la cual se medirá la relación que existe entre las variables de investigación; asimismo, la descripción de la población en estudio.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Descripción de la población

La población estará conformada por 25 trabajadores de la Micro red Chaulán, Huánuco 2021.

Tabla 3

Población de trabajadores

N°	Personal que labora	Total
1	Trabajadores	25
TOTAL		25

Fuente: Elaboración recursos humanos

4.3.2. Muestra y método de muestreo

La muestra de la población en la presente investigación en estudio, está determinada por la fórmula de población finita:

Gráfico 1

Fórmula 1 para Calcular Muestra

Si la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar la fórmula sería:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

Para el estudio se considerará para el cálculo los siguientes datos:

N=25 trabajadores

Z_{α} = 1.96 (Nivel de confianza del 95%)

p=5%

q=95%

d=5%

usando esta dirección electrónica se determinó la muestra;
En esta dirección puede hacer automáticamente su cálculo:

<http://www.berrie.dds.nl/calcss.htm>

Gráfico 2

Fórmula 1 para Calcular Muestra

Sample Size Calculator for a proportion (absolute margin)

Population: 25
Confidence: .95
Margin: .05
probability: .50
The sample size is: 24

Calculate sample size

Obteniéndose una muestra de 24 trabajadores.

Esto fue contrastado con otro autor:

https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php

Gráfico 3

Formula 2 para calcular la muestra

Calculadora de Muestras

Margen de error: 10%
Nivel de confianza: 99%
Tamaño de Poblacion: 25
Calcular

Margen: 5%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 25

Tamaño de muestra: 24

Ecuacion Estadística para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
z= Nivel de confianza deseado
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + (z^2(p \cdot q)) / N}$$

Muestra: 24 trabajadores

4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión:

- Se considerará a todos los trabajadores que laboran en la Micro red Chaulán, a través del cuestionario de clima organizacional y desempeño laboral, información que servirá como insumo para desarrollar la presente investigación.

Exclusión:

- No se excluirá ningún trabajador que labora en la Micro red Chaulán, con el propósito de contar con mayor información para un mejor análisis de resultados.

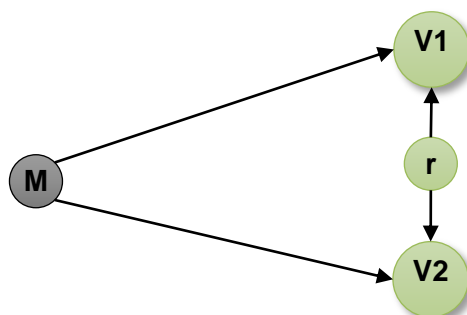
4.4. Diseño de investigación

No experimental, el estudio se realizó sin manipulación deliberada de variables. En otras palabras, en estos estudios, no alteramos deliberadamente las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar lo que sucede en el entorno natural. Asimismo, las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. (Hernandez & Fernandez & Baptista, 2014)

Transversal, se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014, p.155).

Correlacional, se limitan a relaciones no causales, se fundamentan en planteamientos e hipótesis correlacionales. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014, p.157).

Gráfico 4
Esquema de la investigación



Donde:

V1: Clima organizacional

V2: Desempeño laboral

r: Relación (asociación)

m: Muestra

4.5. Técnicas e instrumentos

4.5.1. Técnicas

La técnica empleada es la encuesta. (Caballero Romero, 2014) menciona que la encuesta, se puede definir como un conjunto de técnicas diseñadas para recolectar sistemáticamente datos sobre un tema o temas relacionados con una población a través del contacto directo o indirecto con individuos o grupos de individuos que conforman la población objeto de estudio.

4.5.2. Instrumentos

El instrumento aplicado es el cuestionario, que consistió en 36 preguntas o items formuladas por el investigador a fin de dar cumplimiento a los objetivos planteados.

Según (Muñoz, 2011) “Es la recolección de información que se realiza de forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas, de opción múltiple, por rangos, etcétera. En estos instrumentos, el

encuestado contesto según su criterio, y sus respuestas se tabulan para obtener resultados representativos”.

Los instrumentos de investigación, como medios técnicos que permitirán recoger datos e información necesaria para resolver el problema planteado, poseen requisitos que garantizan su eficacia y efectividad al ser aplicados a la muestra de estudio. Antes de la aplicación de los instrumentos de investigación, se verificará si son válidos y confiables para el propósito técnico y científico.

4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos

La validación es un proceso importante en la investigación científica, el procedimiento de evaluación de las preguntas del cuestionario para asegurar la validez de la herramienta, a través del cual se extraen las conclusiones de la investigación realizada.

Tabla 4

Juicio de expertos

Expertos	Aplicabilidad del instrumento
Dr. Rosario Vargas Roncal	Aplicable
Dr. Wilmer Huamanyauri Cornelio	Aplicable
Dr. Jose Luis Mandujano Rubin	Aplicable
Dr. Abimael Adam Francisco Paredes	Aplicable
Mg. Jimmy Grover Flores Vidal	Aplicable

4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

La recopilación de datos mientras se mide la confiabilidad del instrumento debe conducir a la validez del instrumento y la confiabilidad de los resultados.

El coeficiente alfa de Cronbach permite medir la consistencia de los datos, como primera aproximación a la validez del constructo, y debe ser mayor o igual a 0,8 al evaluar los 36 ítems que conforman el cuestionario, para confirmar la confiabilidad del instrumento aplicado.

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.819	36

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

A. Procedimiento

Para el desarrollo de la presente investigación se tomará en cuenta las siguientes etapas:

- Preparar y diseñar instrumentos a través de Google Sheets, Google Forms.
- Aplicar la herramienta virtual a través de la cual se han recibido respuestas para calcular el número total mínimo de encuestados necesarios para calcular a partir de la muestra.
- Una lista de la información proporcionada en la aplicación del instrumento.
- Presentar información para ingresar a la etapa de conocimiento para la posterior toma de decisiones durante la validación de hipótesis.

B. Plan de Tabulación

Procesamiento de datos: Luego de aplicado el instrumento, se descargó los datos exportando a un archivo con extensión xls, tipo Excel, y luego se ingresó los datos al software estadístico SPSS versión 25, haciendo uso de la estadística descriptiva; Asimismo, realizados métodos de procesamiento de los datos obtenidos, para poder pasar al paso de presentación de los mismos.

La presentación de los resultados: Será mediante tablas descriptivas alineadas a los objetivos a lograr, siendo estas comentadas y discutidas, de tal manera que permita ver la relación entre las dos variables en estudio y llegar a confirmar o infirmar la hipótesis de estudio.

C. Análisis de Datos

Se consideró dos etapas:

- **Etapla descriptiva:** se utilizó la herramienta del paquete Microsoft Excel 2019 y SPSS 25, a través de la distribución de frecuencias relativas, presentando la información en tablas y gráficos estadísticos adecuados, para caracterizar las variables y dimensiones de estudio.
- **Etapla inferencial:** la estadística inferencial se utilizará para probar la hipótesis general e hipótesis específicas

4.7. Aspectos éticos

La investigación se realizará, bajo un marco metodológico que requiere sus criterios referentes al objetivo y diseño de la investigación, donde el clima organizacional y desempeño laboral en la micro red Salud Chaulán evidencian correlación. Bajo principios como respeto y al valor fundamental del profesional de la salud, prevalece los valores éticos, como proceso integral, organizado, coherente, secuencial, y racional para generar un clima organizacional que permita un mejor desempeño de los trabajadores.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo

A. Variable clima organizacional

▪ Dimensión 1: Estructura organizacional

Tabla 6

En el centro de salud practican las reglas que rigen.

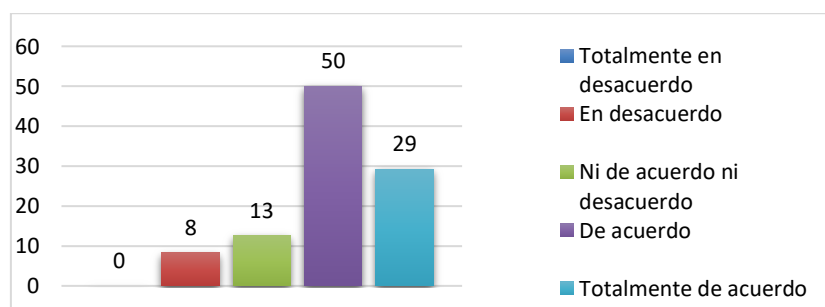
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	2	8
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	3	13
De acuerdo	12	50
Totalmente de acuerdo	7	29
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño
laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán
- Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 1

En el centro de salud practican las reglas que rigen.



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño
laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán
- Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

En cuanto al análisis “Ud. tiene conocimiento de la misión, visión, valores, políticas y objetivos institucionales de su organización”, la tabla 6 y la figura 1 nos muestra que un 50% y 29% mencionan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

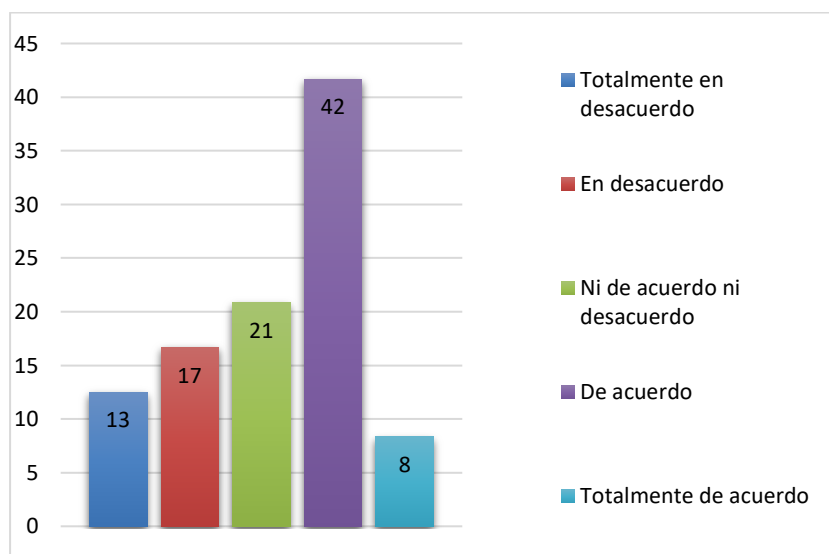
Tabla 7

La distribución del trabajo se hace en forma organizada

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	13
En desacuerdo	4	17
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	5	21
De acuerdo	10	42
Totalmente de acuerdo	2	8
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño
laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán
- Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 2*La distribución del trabajo se hace en forma organizada*

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño
laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán
- Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Al observar los resultados de la tabla 7 y el Figura 2, un 42% menciona estar de acuerdo y un 21% respondieron estar ni de acuerdo /ni desacuerdo, a la pregunta “Los aportes que usted realiza son apreciados en su organización”.

Tabla 8

Los servicios brindados en la micro red se realiza oportunamente

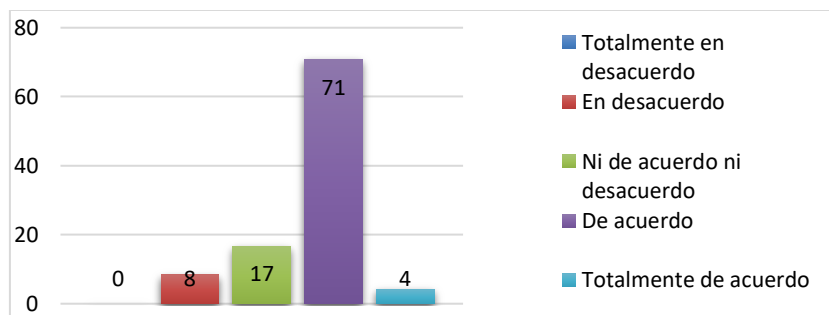
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	2	8
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	4	17
De acuerdo	17	71
Totalmente de acuerdo	1	4
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán
- Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 3

Los servicios brindados en la micro red se realiza oportunamente



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán
- Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Al visualizar los resultados de la tabla 8 y la figura 3, un 50% eligieron la opción de acuerdo, 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 13% de desacuerdo a la pregunta “Los servicios brindados en la micro red se realiza oportunamente”.

Tabla 9

En el centro de salud predomina el esquema jerárquico

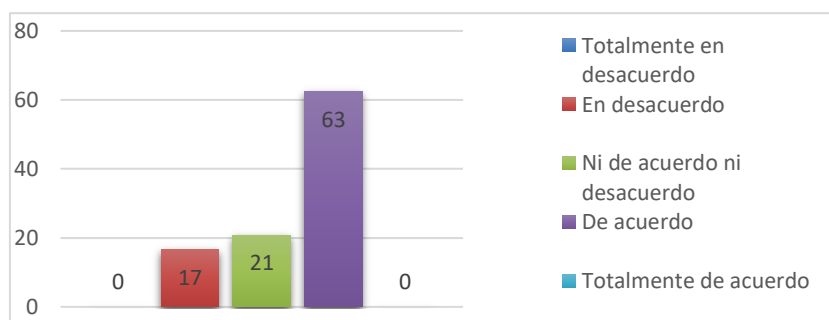
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	4	17
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	5	21
De acuerdo	15	63
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 4

En el centro de salud predomina el esquema jerárquico



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

En cuanto al análisis “En el centro de salud predomina el esquema jerárquico”, en la tabla 9 y la figura 4 nos muestra un 63% mencionan estar de acuerdo, un 21% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 17% respondieron estar en desacuerdo.

Tabla 10

Como política institucional se promueve la relación interpersonal con los colegas de trabajo y el jefe

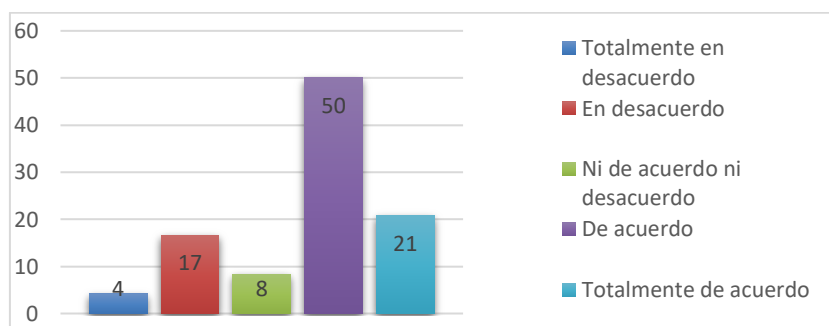
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	4
En desacuerdo	4	17
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	2	8
De acuerdo	12	50
Totalmente de acuerdo	5	21
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 5

Como política institucional se promueve la relación interpersonal con los colegas de trabajo y el jefe



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Análisis e interpretación

Observando los resultados de la tabla 10 y la figura 5, un 50% mencionaron estar de acuerdo, un 21% totalmente de acuerdo y un 17% respondieron estar en desacuerdo a la pregunta “Como política institucional se promueve la relación interpersonal con los colegas de trabajo y el jefe”.

Tabla 11

En su organización evalúan los objetivos alcanzados en cada periodo.

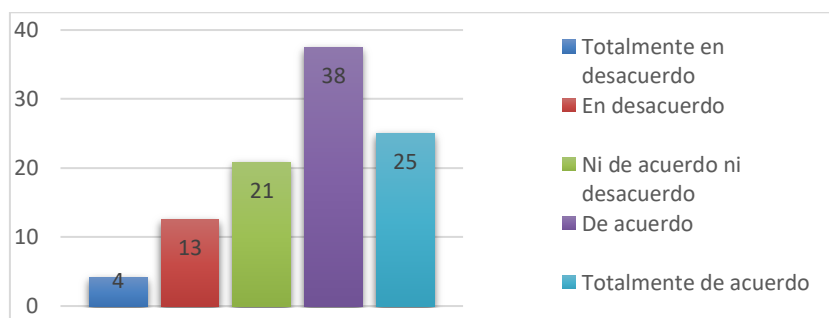
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	4
En desacuerdo	3	13
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	5	21
De acuerdo	9	38
Totalmente de acuerdo	6	25
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 6

En su organización evalúan los objetivos alcanzados en cada periodo.



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

En cuanto al análisis “En su organización evalúan los objetivos alcanzados en cada periodo”, la tabla 11 y la figura 6 nos muestra un 38% menciona estar de acuerdo, un 25% totalmente de acuerdo y un 21% respondieron estar en ni de acuerdo ni en desacuerdo.

▪ **Dimensión 2: Proceso organizacional**

Tabla 12

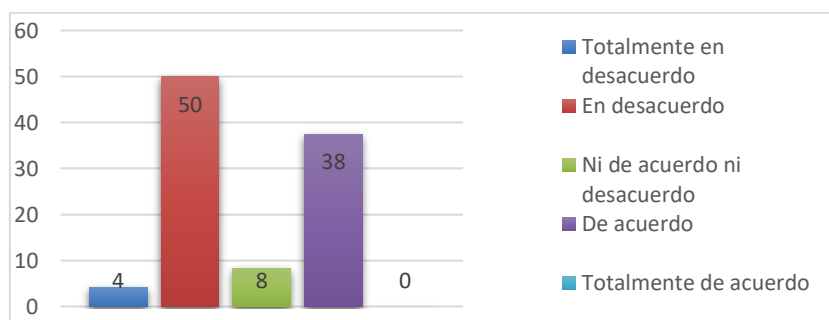
Mi jefe inmediato se preocupa porque aprendamos hacer bien nuestro trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	4
En desacuerdo	12	50
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	2	8
De acuerdo	9	38
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Figura 7

Mi jefe inmediato se preocupa porque aprendamos hacer bien nuestro trabajo



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Análisis e interpretación

Respecto a si “Mi jefe inmediato se preocupa porque aprendamos hacer bien nuestro trabajo”, la tabla 9 y la figura 7 nos muestra un 50% respondieron estar en desacuerdo y un 38% manifestaron estar de acuerdo y un 8% ni de acuerdo ni desacuerdo. Los resultados muestran que relativamente los subordinados no perciben la preocupación de sus jefes por hacer mejor su trabajo.

Tabla 13

Las condiciones económicas en tu centro de labores son las adecuadas

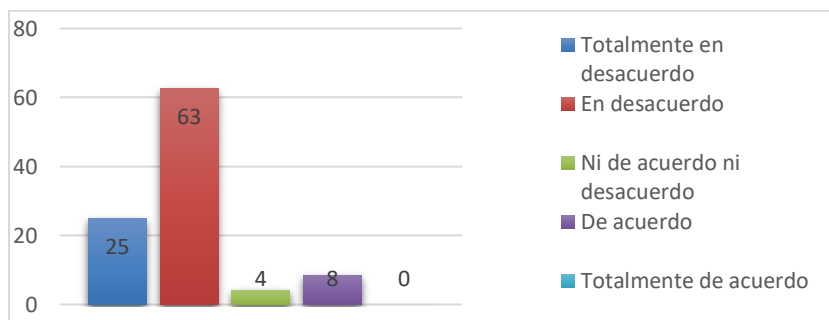
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	25
En desacuerdo	15	63
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	1	4
De acuerdo	2	8
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 8

Las condiciones económicas en tu centro de labores son las adecuadas



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Análisis e interpretación

Observando los resultados de la tabla 13 y la Figura 8, un 63% mencionaron estar en desacuerdo, un 25% totalmente en desacuerdo y un 8% en totalmente en desacuerdo, a la pregunta “Las condiciones económicas en tu centro de labores son las adecuadas”.

Tabla 14

En la toma de decisiones se toma en cuenta a los subordinados

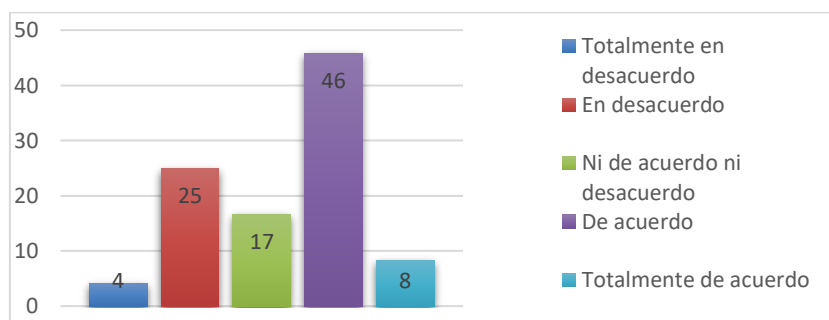
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	4
En desacuerdo	6	25
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	4	17
De acuerdo	11	46
Totalmente de acuerdo	2	8
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño
laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán
- Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 9

En la toma de decisiones se toma en cuenta a los subordinados



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño
laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán
- Huánuco 2021

Análisis e interpretación

En cuanto al análisis “En la toma de decisiones se toma en cuenta a los subordinados”, la tabla 11 y la figura 9 nos muestra un 46% mencionaron estar de acuerdo, un 25% estar en desacuerdo y un 17% ni de acuerdo ni desacuerdo. Los resultados encontrados evidencian la participación de los subordinados en la toma de decisiones

Tabla 15

El jefe da confianza a los subordinados en el desempeño de sus funciones.

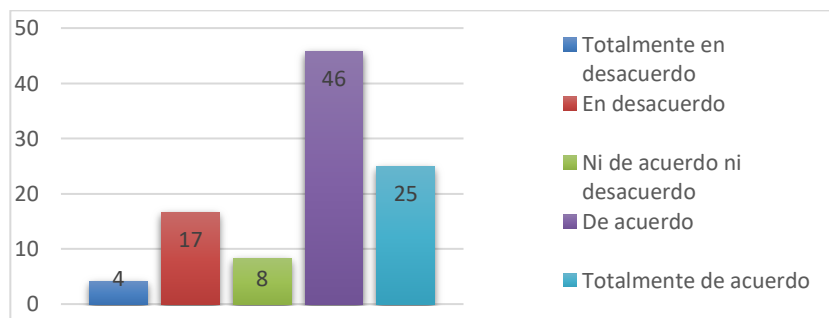
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	4
En desacuerdo	4	17
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	2	8
De acuerdo	11	46
Totalmente de acuerdo	6	25
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 10

El jefe da confianza a los subordinados en el desempeño de sus funciones



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

En cuanto al análisis “El jefe da confianza a los subordinados en el desempeño de sus funciones”, la tabla 15 y la figura 10 nos muestra un 46% mencionaron estar de acuerdo, un 25% totalmente de acuerdo y un 17% en desacuerdo.

Tabla 16

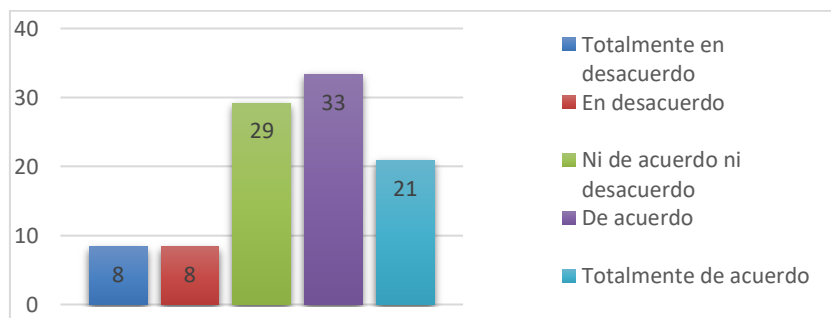
El trabajo en equipo es promovido en mi centro de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	8
En desacuerdo	4	17
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	5	21
De acuerdo	7	29
Totalmente de acuerdo	6	25
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Figura 11

El trabajo en equipo es promovido en mi centro de trabajo



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

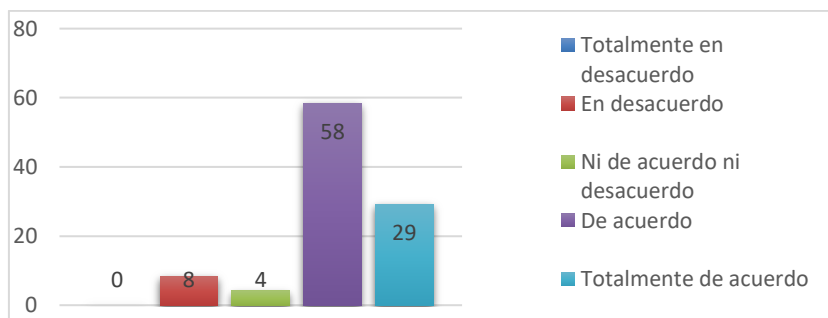
Respecto a si “El trabajo en equipo es promovido en mi centro de trabajo”, la tabla 16 y la figura 11 nos muestra un 33% respondieron estar de acuerdo, un 21% estar de totalmente de acuerdo y un 29% respondieron ni estar de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 17*Se promueve la comunicación dentro de la institución*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	2	8
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	1	4
De acuerdo	14	58
Totalmente de acuerdo	7	29
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 12*Se promueve la comunicación dentro de la institución.*

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Observando los resultados de la tabla 17 y la figura 12, un 58% menciona estar de acuerdo, un 29% totalmente de acuerdo y un 8% en desacuerdo, a la pregunta “Se promueve la comunicación dentro de la institución”.

▪ **Dimensión 3: Comportamiento**

Tabla 18

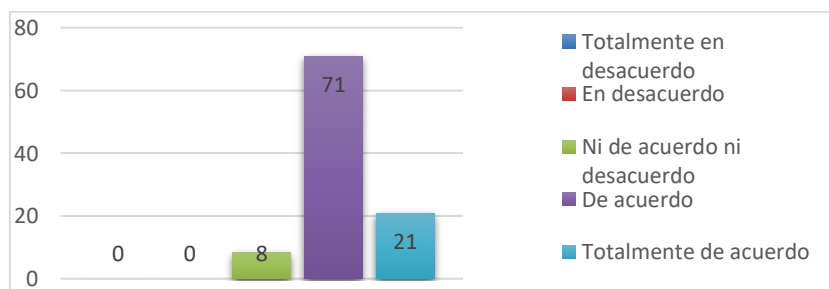
Usted se siente identificado con la micro red de Chaulán

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	2	8
De acuerdo	17	71
Totalmente de acuerdo	5	21
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021.

Figura 13

Usted se siente identificado con la micro red de Chaulán



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

En cuanto al análisis “Usted se siente identificado con la micro red de Chaulán”, la tabla 18 y la figura 13 nos muestra que un 71% mencionaron estar de acuerdo y un 21% totalmente de acuerdo y un 8% ni de acuerdo /ni desacuerdo.

Tabla 19

Tengo fácil acceso a la información necesaria, para cumplir con mis funciones oportunamente

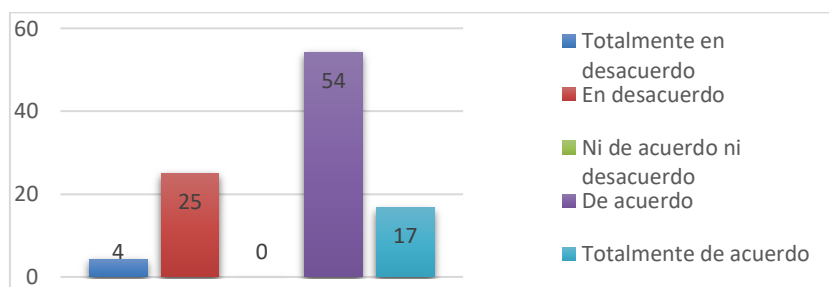
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	4
En desacuerdo	6	25
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	0	0
De acuerdo	13	54
Totalmente de acuerdo	4	17
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 14

Tengo fácil acceso a la información necesaria, para cumplir con mis funciones oportunamente



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Respecto a si “Tengo fácil acceso a la información necesaria, para cumplir con mis funciones oportunamente”, la tabla 19 y la figura 14 nos muestra un 54% mencionaron estar de acuerdo, un 17% totalmente de acuerdo y un 25% en desacuerdo.

Tabla 20

Considera usted que su trabajo le brinda la oportunidad de alcanzar el crecimiento personal.

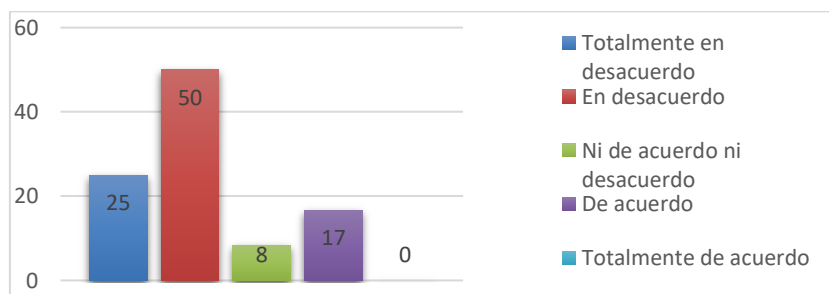
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	25
En desacuerdo	12	50
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	2	8
De acuerdo	4	17
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 15

Considera usted que su trabajo le brinda la oportunidad de alcanzar el crecimiento personal.



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Respecto a si “Considera usted que su trabajo le brinda la oportunidad de alcanzar el crecimiento personal”, la tabla 20 y la figura 15 nos muestra un 50% respondieron estar en desacuerdo, un 25% totalmente en desacuerdo y 17% está de acuerdo.

Tabla 21

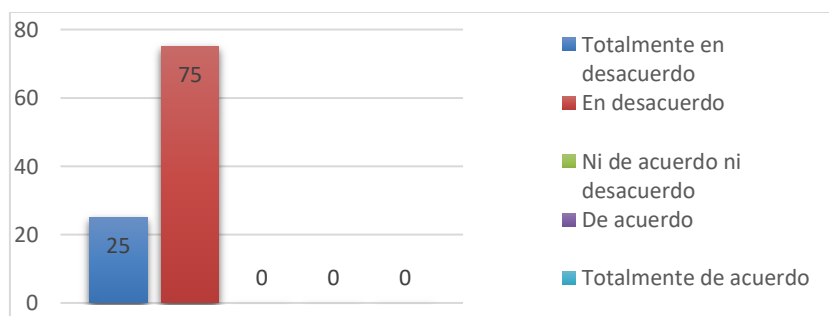
Considera usted que su trabajo le permite alcanzar el desarrollo profesional

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	25
En desacuerdo	18	75
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	0	0
De acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Figura 16

Considera usted que su trabajo le permite alcanzar el desarrollo profesional



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Observando los resultados de la tabla 21 y la figura 16, un 75% mencionan estar en desacuerdo y un 25% respondieron estar totalmente en desacuerdo, a la pregunta “Considera usted que su trabajo le permite alcanzar el desarrollo profesional”.

Tabla 22

La actitud de jefe y personal de salud es coherente con los valores de la organización

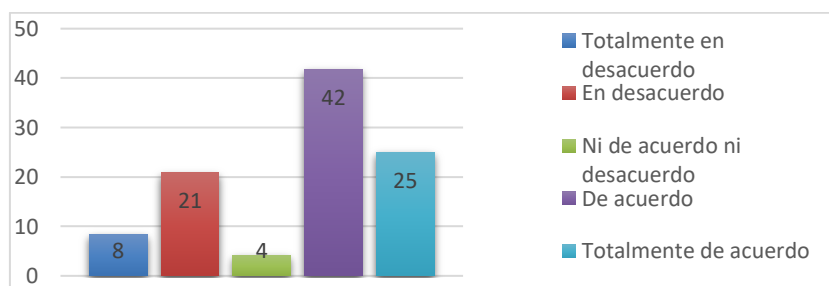
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	8
En desacuerdo	5	21
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	1	4
De acuerdo	10	42
Totalmente de acuerdo	6	25
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 17

La actitud de jefe y personal de salud es coherente con los valores de la organización



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

En cuanto al análisis “La actitud del jefe y personal de salud es coherente con los valores de la organización”, la tabla 22 y la figura 17 nos muestra un 42% mencionaron de acuerdo, un 25% totalmente en de acuerdo y un 21% en desacuerdo.

Tabla 23

Los trabajadores se esfuerzan por cumplir su trabajo oportunamente

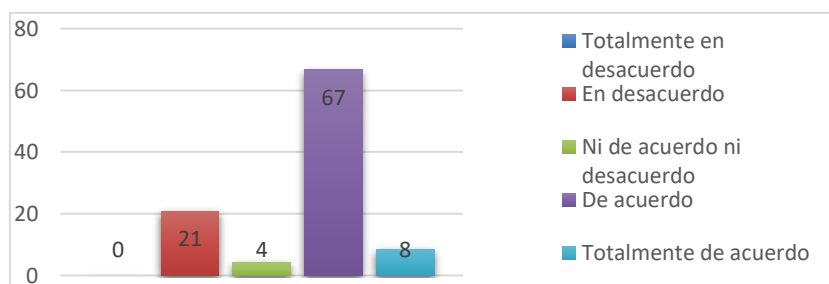
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	5	21
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	1	4
De acuerdo	16	67
Totalmente de acuerdo	2	8
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 18

Los trabajadores se esfuerzan por cumplir su trabajo oportunamente



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Respecto a si “Los trabajadores se esfuerzan por cumplir su trabajo oportunamente”, la tabla 23 y la figura 18 nos muestra un 67% mencionaron estar de acuerdo, un 8% totalmente de acuerdo y un 21% en desacuerdo.

B. Variable desempeño laboral

▪ Dimensión 1: Habilidades sociales

Tabla 24

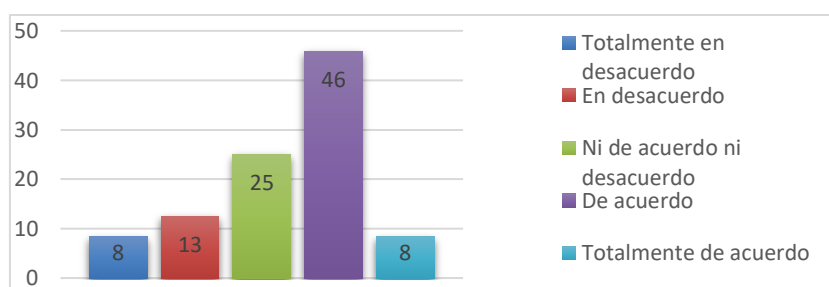
¿El estilo personal del trabajador es una habilidad social fundamental?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	2
En desacuerdo	13	3
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	25	6
De acuerdo	46	11
Totalmente de acuerdo	8	2
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Figura 19

¿El estilo personal del trabajador es una habilidad social fundamental?



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Análisis e interpretación

Observando los resultados de la tabla 24 y la figura 19, mencionaron que un 46% respondieron totalmente de acuerdo, 8% totalmente de acuerdo y 25% ni de acuerdo ni desacuerdo, a la interrogante “¿El estilo personal del trabajador es una habilidad social fundamental?”.

Tabla 25

¿En su organización los jefes o personal tiene capacidad de identificar conflictos y buscar soluciones?

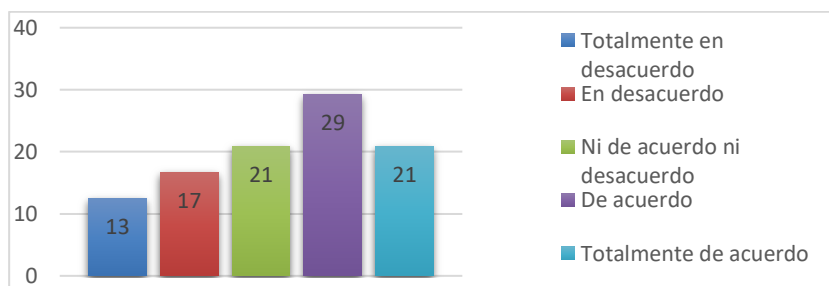
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	3	13
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	5	21
De acuerdo	12	50
Totalmente de acuerdo	4	17
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 20

¿En su organización los jefes o personal tiene capacidad de identificar conflictos y buscar soluciones?



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

En cuanto al análisis “¿En su organización los jefes o personal tiene capacidad de identificar conflictos y buscar soluciones?”, la tabla 25 y la figura 20 nos muestra un 29% mencionaron estar de acuerdo, un 21% totalmente en de acuerdo y un 21% respondieron ni de acuerdo /ni desacuerdo.

Tabla 26

¿Las relaciones interpersonales en el centro de salud Chaulán, son practicadas en su centro de salud?

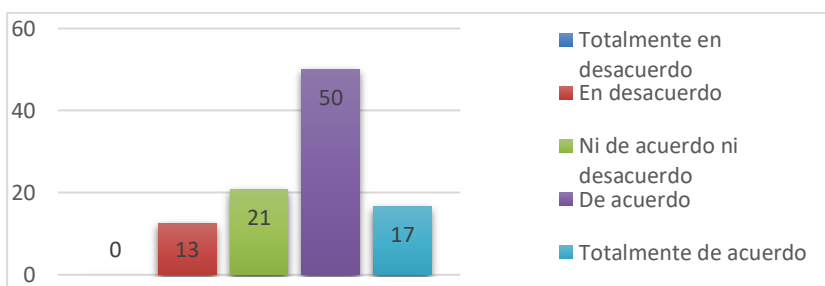
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	17
En desacuerdo	3	13
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	7	29
De acuerdo	8	33
Totalmente de acuerdo	2	8
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 21

¿Las relaciones interpersonales en el centro de salud Chaulán, son practicadas en su centro de salud?



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: tesis

Análisis e interpretación

Respecto a si “¿Las relaciones interpersonales en el centro de salud Chaulán, son practicadas en su centro de salud?”, la tabla 26 y la figura 21 nos muestra un 43% mencionaron en desacuerdo, un 19% totalmente en desacuerdo y un 19% respondieron ni de acuerdo /ni desacuerdo.

Tabla 27

¿En su organización los jefes o personal comunican sus sentimientos o emociones sin ofender?

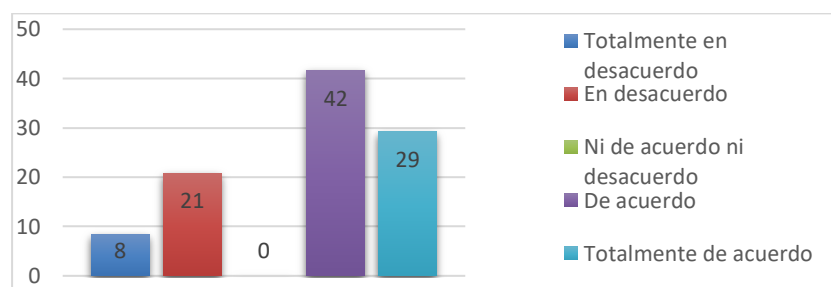
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	8
En desacuerdo	5	21
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	0	0
De acuerdo	10	42
Totalmente de acuerdo	7	29
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 22

¿En su organización los jefes o personal comunican sus sentimientos o emociones sin ofender?



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Análisis e interpretación

El resultado obtenido a la pregunta “¿En su organización los jefes o personal comunican sus sentimientos o emociones sin ofender?”, la tabla 27 y la figura 22 nos muestra un 42% respondieron estar de acuerdo, un 29% totalmente de acuerdo y un 21% en desacuerdo.

Tabla 28

¿El personal y jefes son empáticos en su organización?

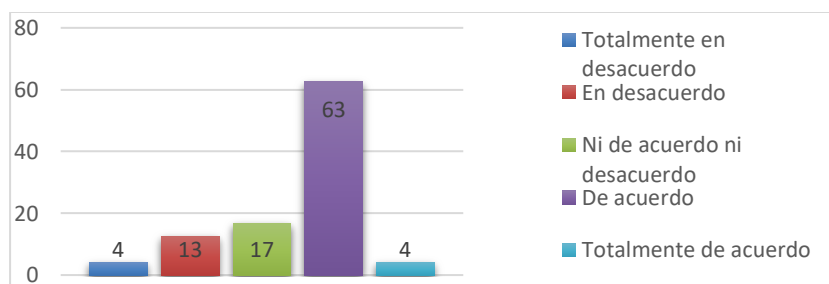
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	4
En desacuerdo	3	13
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	4	17
De acuerdo	15	63
Totalmente de acuerdo	1	4
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 23

¿El personal y jefes son empáticos en su organización?



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Observando los resultados de la tabla 28 y la figura 23, un 63% mencionaron de acuerdo, un 13% totalmente en desacuerdo y un 17% respondió ni de acuerdo /ni desacuerdo, a la pregunta “¿El personal y jefes son empáticos en su organización?”.

Tabla 29

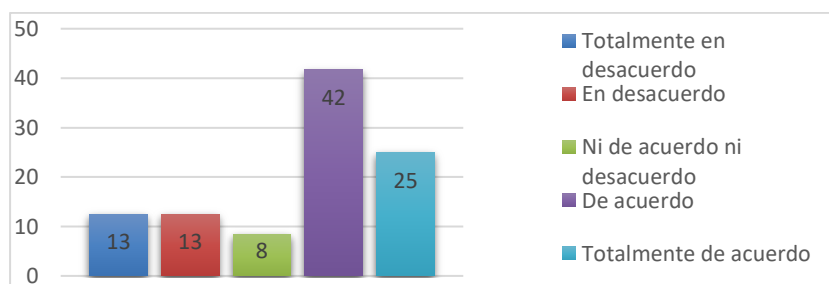
¿En su entidad se práctica la tolerancia a las personas, pensamientos y opiniones aunque no se compartan?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	21
En desacuerdo	7	29
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	9	38
De acuerdo	3	13
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Figura 24

¿En su entidad se práctica la tolerancia a las personas, pensamientos y opiniones aunque no se compartan?



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

En cuanto al análisis “¿En su entidad se práctica la tolerancia a las personas, pensamientos y opiniones, aunque no se compartan?”, la tabla 29 y la figura 24 nos muestra un 42% mencionaron estar de acuerdo, un 25% de totalmente de acuerdo y 13% en desacuerdo.

▪ **Dimensión 2: Motivación**

Tabla 30

¿El personal que labora en la entidad se encuentra motivado?

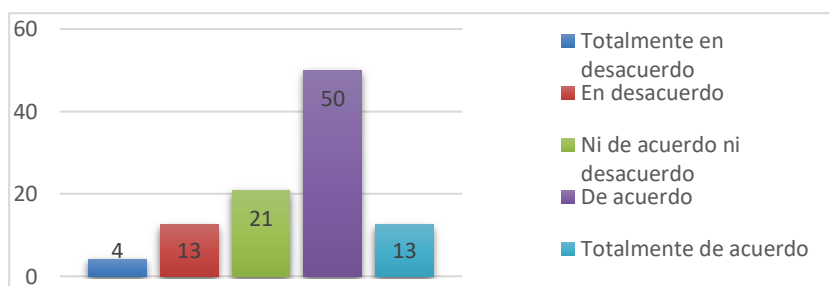
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	8
En desacuerdo	7	29
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	5	21
De acuerdo	7	29
Totalmente de acuerdo	3	13
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 25

¿El personal que labora en la entidad se encuentra motivado?



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Respecto a si *¿El personal que labora en la entidad se encuentra motivado?*, la tabla 30 y la figura 25 nos muestra un 50% mencionaron estar de acuerdo, un 21% ni de acuerdo ni desacuerdo y un 13% totalmente en de acuerdo.

Tabla 31

Considera usted que la motivación es un aspecto importante en su centro laboral

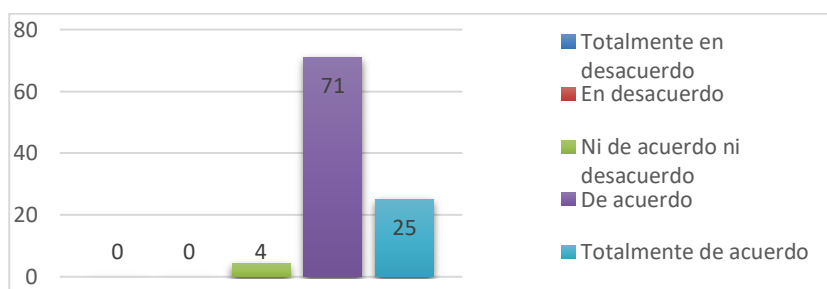
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	1	4
De acuerdo	17	71
Totalmente de acuerdo	6	25
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 26

Considera usted que la motivación es un aspecto importante en su centro laboral



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Análisis e interpretación

El resultado obtenido a la pregunta “Considera usted que la motivación es un aspecto importante en su centro laboral”, la tabla 31 y la figura 26 nos muestra un 71% mencionaron estar de acuerdo, un 25% manifestar estar totalmente de acuerdo y un 4% ni de acuerdo ni desacuerdo.

Tabla 32

¿La motivación es un aspecto importante en la forma de actuar del personal e influye en su desempeño laboral?

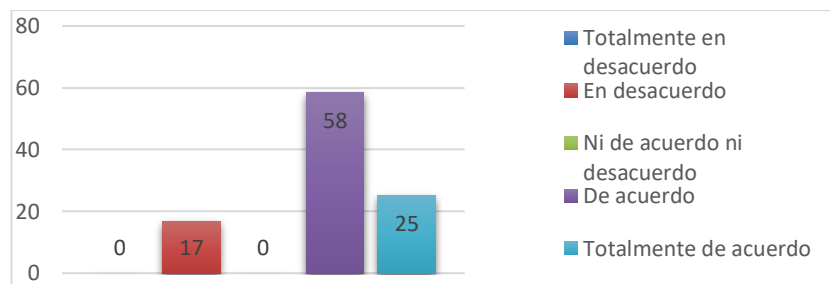
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	4	17
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	0	0
De acuerdo	14	58
Totalmente de acuerdo	6	25
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 27

¿La motivación es un aspecto importante en la forma de actuar del personal e influye en su desempeño laboral?



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Observando los resultados de la tabla 32 y la figura 27, un 58% mencionan de acuerdo, 25% totalmente en de acuerdo y 17% respondieron en desacuerdo, a la pregunta “¿La motivación es un aspecto importante en la forma de actuar del personal e influye en su desempeño laboral?”.

Tabla 33

¿El compromiso con su centro laboral, asegura un buen desempeño laboral?

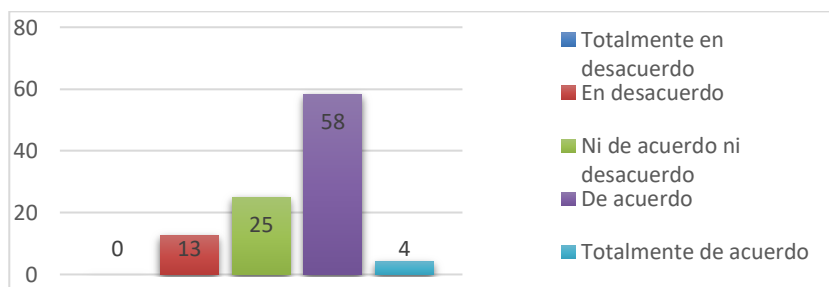
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	3	13
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	6	25
De acuerdo	14	58
Totalmente de acuerdo	1	4
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 28

¿El compromiso con su centro laboral, asegura un buen desempeño laboral?



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

En cuanto al análisis “¿El compromiso con su centro laboral, asegura un buen desempeño laboral?”, la tabla 33 y la figura 28 nos muestra un 58% mencionaron estar de acuerdo, un 25% ni de acuerdo ni desacuerdo y un 13% en desacuerdo.

Tabla 34

¿La identidad del trabajador con su centro laboral puede afectar con su desempeño laboral?

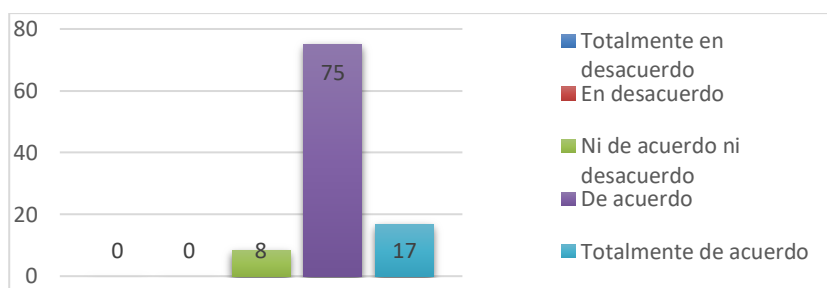
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	13
En desacuerdo	4	17
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	7	29
De acuerdo	7	29
Totalmente de acuerdo	3	13
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán
- Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 29

¿La identidad del trabajador con su centro laboral puede afectar con su desempeño laboral?



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán
- Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Respecto a si “¿La identidad del trabajador con su centro laboral puede afectar con su desempeño laboral?”, la tabla 34 y la figura 29 nos muestra que un 75% indicaron estar en de acuerdo, 17% totalmente de acuerdo y un 8% estar ni de acuerdo /ni desacuerdo.

Tabla 35

¿Tiene usted un sentido de pertenencia con la Micro red Chaulán?

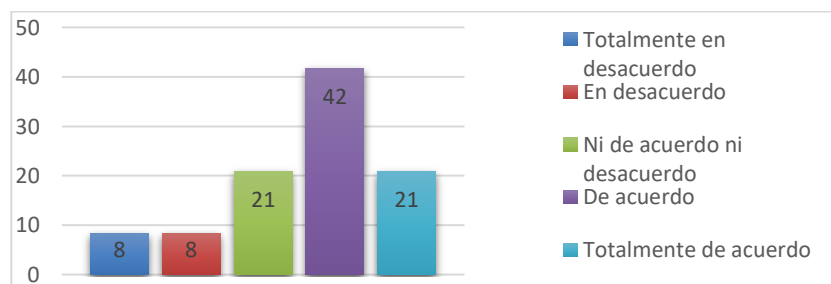
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	8
En desacuerdo	2	8
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	5	21
De acuerdo	10	42
Totalmente de acuerdo	5	21
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 30

¿Tiene usted un sentido de pertenencia con la Micro red Chaulán?



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Observando los resultados de la tabla 35 y la figura gráfico 30, un 42% mencionan estar de acuerdo, un 21% totalmente de acuerdo y un 21% ni de acuerdo /ni desacuerdo, a la pregunta *¿Tiene usted un sentido de pertenencia con la Micro red Chaulán?*.

▪ **Dimensión 3: Compromiso**

Tabla 36

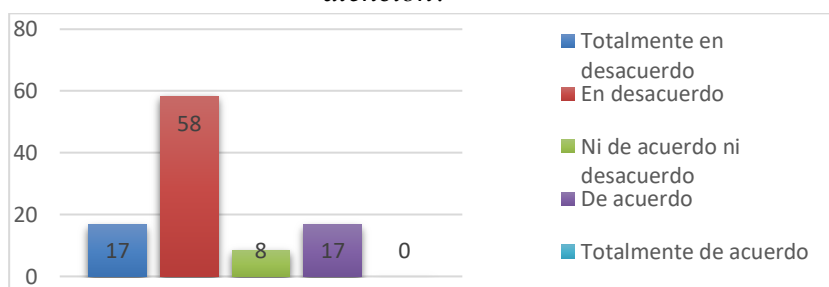
¿En el proceso de atención al público, el personal debe verificar el motivo de su visita para evitar errores que perjudiquen la calidad de atención?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	14	58
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	6	25
De acuerdo	4	17
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Figura 31

¿En el proceso de atención al público, el personal debe verificar el motivo de su visita para evitar errores que perjudiquen la calidad de atención?



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Análisis e interpretación

En cuanto al análisis En el proceso de atención al público, el personal debe verificar el motivo de su visita para evitar errores que perjudiquen la calidad de atención”, la tabla 36 y la figura 31 nos muestra un 58% mencionaron estar en desacuerdo, un 17% indicaron está totalmente en desacuerdo y un 17% mencionaron estar de acuerdo.

Tabla 37

¿La micro red Chaulán tiene un gran significado personal para usted?

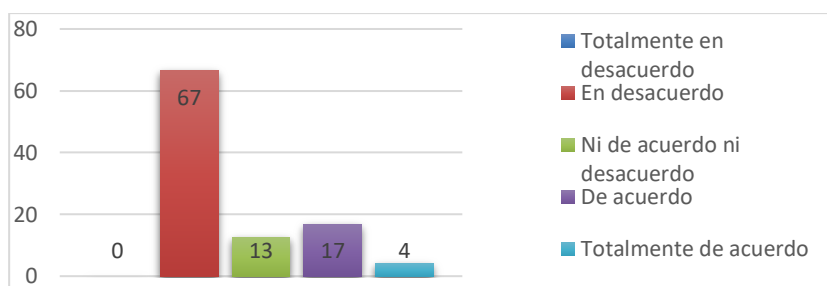
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	16	67
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	3	13
De acuerdo	4	17
Totalmente de acuerdo	1	4
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 32

¿La micro red Chaulán tiene un gran significado personal para usted?



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Respecto a si “¿La micro red Chaulán tiene un gran significado personal para usted?”, la tabla 37 y el figura 32 muestra un 67% mencionaron estar en desacuerdo, un 17% de acuerdo y un 13% ni de acuerdo /ni desacuerdo.

Tabla 38

Actualmente en la micro red Chaulán trabaja usted para brindar un mejor servicio cada día

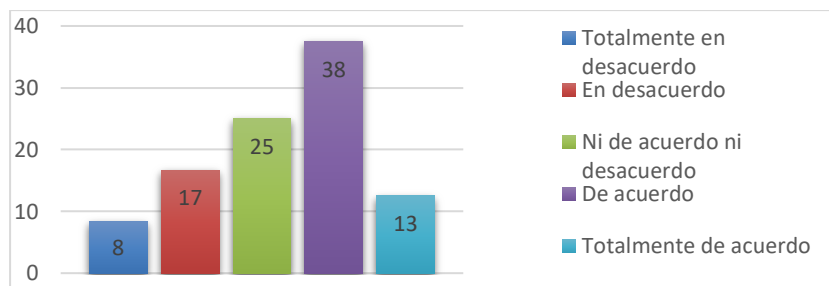
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	8
En desacuerdo	4	17
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	6	25
De acuerdo	9	38
Totalmente de acuerdo	3	13
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 33

Actualmente en la micro red Chaulán trabaja usted para brindar un mejor servicio cada día



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Observando los resultados de la tabla 38 y el Figura 33, un 76% mencionaron esa en desacuerdo y un 24% respondieron estar totalmente en desacuerdo, a la pregunta *Actualmente en la micro red Chaulán trabaja usted para brindar un mejor servicio cada día*”.

▪ **Dimensión 2: factores motivacionales (intrínseco)**

Tabla 39

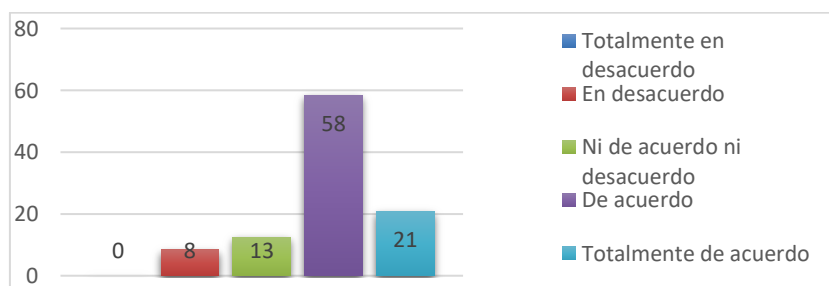
¿El inventario periódico evita deficiencias en el almacenamiento asegurando una eficiente gestión de almacén?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	2	8
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	3	13
De acuerdo	14	58
Totalmente de acuerdo	5	21
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Figura 34

¿El inventario periódico evita deficiencias en el almacenamiento asegurando una eficiente gestión de almacén?



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Análisis e interpretación

En cuanto al análisis realizado a la pregunta “¿El inventario periódico evita deficiencias en el almacenamiento asegurando una eficiente gestión de almacén?”, la tabla 39 y el figura 34 nos muestra un 58% mencionaron estar de acuerdo, un 21% totalmente de acuerdo y un 13% ni de acuerdo /ni desacuerdo.

Tabla 40

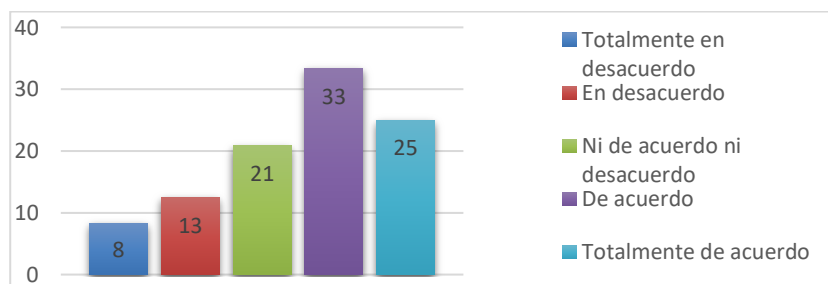
¿El control de inventario en el proceso de almacenamiento es relevante para la gestión de almacén?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	8
En desacuerdo	3	13
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	5	21
De acuerdo	8	33
Totalmente de acuerdo	6	25
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Figura 35

¿El control de inventario en el proceso de almacenamiento es relevante para la gestión de almacén?



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Análisis e interpretación

Respecto a si “¿El control de inventario en el proceso de almacenamiento es relevante para la gestión de almacén?”, la tabla 40 y el figura 35 nos muestra un 48% mencionaron estar de acuerdo y un 43% respondieron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 41

¿La atención al paciente es una prioridad para usted?

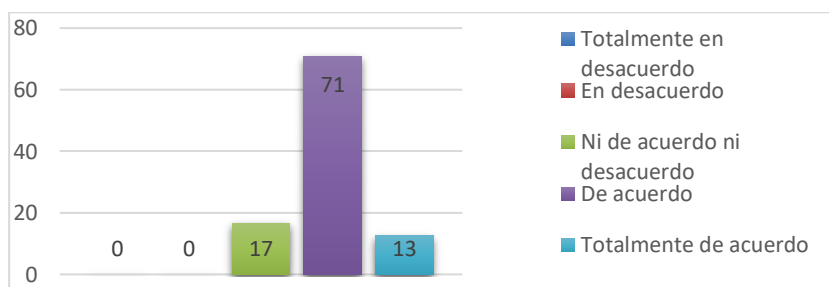
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	4	17
De acuerdo	17	71
Totalmente de acuerdo	3	13
Total	24	100

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 36

¿La atención al paciente es una prioridad para usted?



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Observando los resultados de la tabla 41 y el figura 36, un 71% mencionan estar en de acuerdo, un 13% estar totalmente de acuerdo y un 17% respondieron ni de acuerdo ni desacuerdo a la pregunta “¿La atención al paciente es una prioridad para usted?”.

CONSOLIDADO CLIMA ORGANIZACIONAL DE TRABAJADORES DE LA MICRO RED CHAULÁN, 2021

Tabla 42

Consolidado clima organizacional

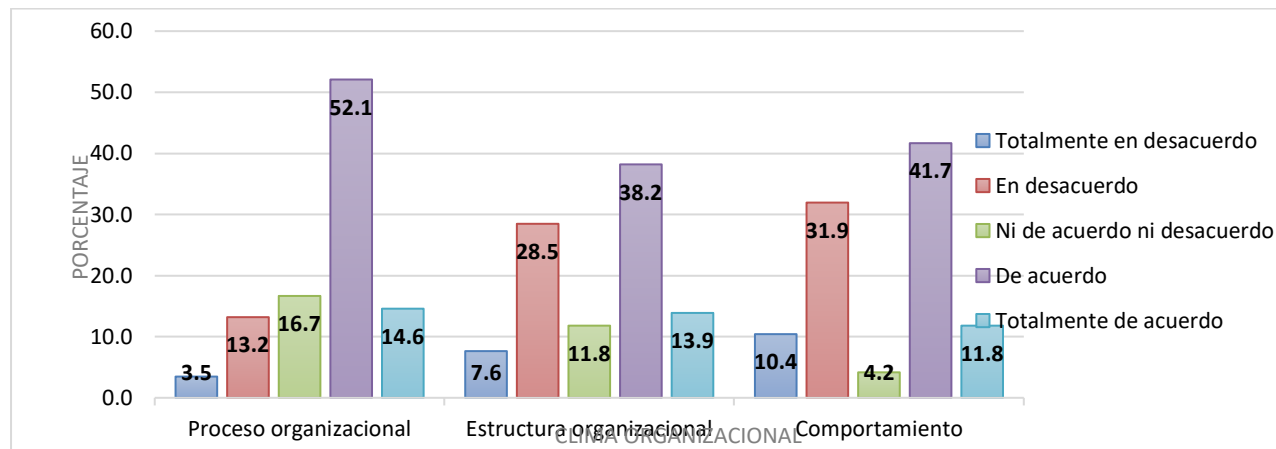
ESCALA	DIMENSION DE CLIMA ORGANIZACIONAL						TOTAL, DE RESULTADOS	
	COMPORTAMIENTO		ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN		PROCESOS ORGANIZACIONALES			
	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	5	3,5	11	7,6	15	10,4	31	7,2
<i>En desacuerdo</i>	19	13,2	41	28,5	46	31,9	106	24,5
<i>Ni de acuerdo/ ni desacuerdo</i>	24	16,7	17	11,8	6	4,2	47	10,9
<i>De acuerdo</i>	75	52,1	55	38,2	60	41,7	190	44,0
<i>Totalmente de acuerdo</i>	21	14,6	20	13,9	17	11,8	58	13,4
TOTAL	144	100%	144	100%	144	100%	432	100%

Fuente: Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de trabajadores de la Municipalidad Distrital

San Pedro de Chaulán, 2021

Elaboración: Tesista

Figura 37
Clima organizacional de trabajadores de la micro red Chaulán, 2021



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Análisis e interpretación

En cuanto al análisis de las dimensiones de la variable clima organizacional, la tabla 46 y figura 37 la respuesta predominante es la opción **de acuerdo**, donde respondieron en la dimensión Proceso organizacional, comportamiento y estructura organización con un 52.1%, 41.7% y 38.2% respectivamente frente a un 31.9% y 28.5% que están en desacuerdo.

Tabla 43
Consolidado de desempeño laboral de trabajadores de la micro red Chaulán, 2021

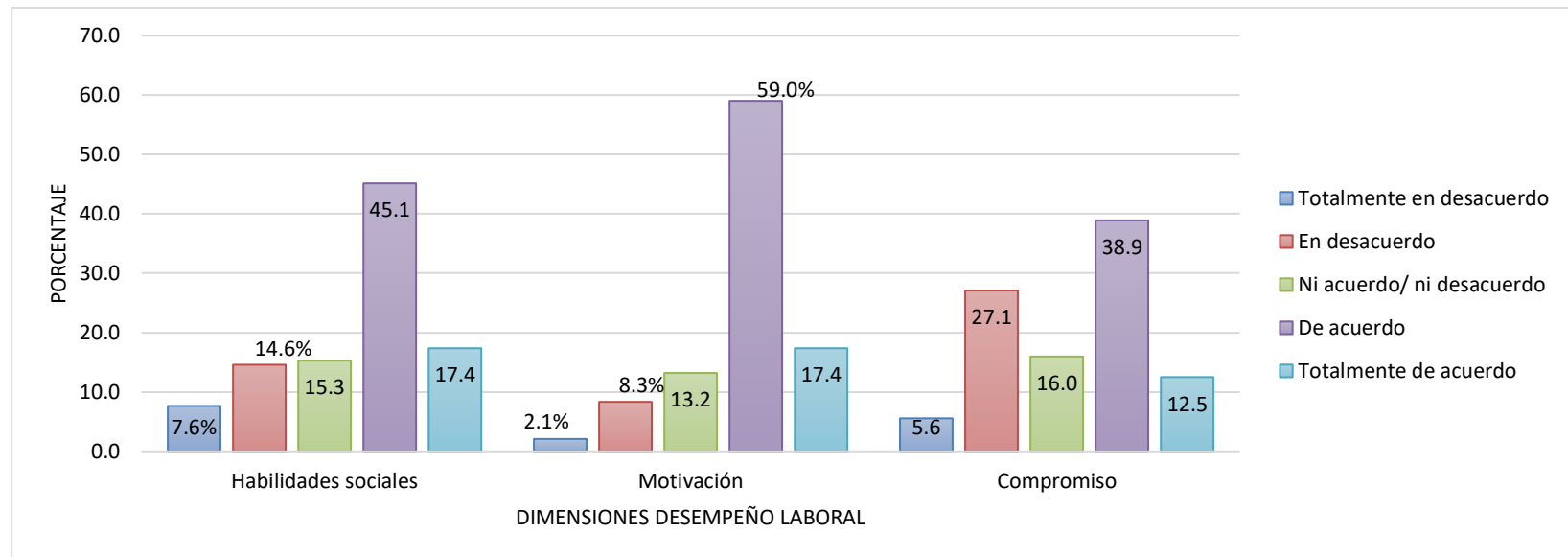
	Habilidades sociales		Motivación		Compromiso		TOTAL	%
	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%		
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	11	7,6	3	2,1	8	5,6	22	5,1
<i>En desacuerdo</i>	21	14,6	12	8,3	39	27,1	72	16,7
<i>Ni acuerdo/ ni desacuerdo</i>	22	15,3	19	13,2	23	16,0	64	14,8
<i>De acuerdo</i>	65	45,1	85	59,0	56	38,9	206	47,7
<i>Totalmente de acuerdo</i>	25	17,4	25	17,4	18	12,5	68	15,7
TOTAL	144	100%	144	100%	144	100,0	432	100%

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán -

Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Figura 38
Desempeño laboral en trabajadores de trabajadores de la micro red Chaulán, 2021



Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

En cuanto al análisis de las dimensiones de la variable desempeño laboral en la tabla N° 47 y figura 38 se muestra la predominancia donde respondieron estar de acuerdo: con un 59.0%, 45.1% y 38.9% en las dimensiones motivación, habilidades sociales y compromiso respectivamente, y un 27.1% y 14.6% respondieron estar en desacuerdo.

5.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

5.2.1. Contrastación y Prueba de Hipótesis General

Ho: El clima organizacional no influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red de Chaulán – Huánuco 2021

H₁: El clima organizacional influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red de Chaulán – Huánuco 2021

Estadístico de prueba:

Para hallar la prueba de hipótesis se realizará la prueba estadística de Chi Cuadrado, por tratarse de variables categóricas de tipo ordinal en escala Likert tomado en cuenta la escala valorativa que se muestra en la tabla 47, asignándole valores numéricos a cada criterio de valoración para las variables clima organizacional y desempeño laboral: “1” para el criterio Totalmente en desacuerdo, “2” En desacuerdo, “3” Ni de acuerdo / ni en desacuerdo, “4” De acuerdo y “5” Totalmente de acuerdo

Tabla 44

Escala Likert

Puntaje	Criterio valorativo
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo / ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Tabla 45*Pruebas de chi-cuadrado - Hipótesis General*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,813	9	,000
Razón de verosimilitud	17,247	9	,045
Asociación lineal por lineal	10,578	1	,001
N de casos válidos	24		

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Tabla 46*Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral*

Correlaciones			
		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,778*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	24	24
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,778*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	24	24
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).			

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Tabla 47
Escalas del Coeficiente de Asociación

Valor	Significado
-1.00	Correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante).

Fuente: Hernández, Fernández, Baptista (2014)

5.2.2. Contrastación y Prueba de Hipótesis Específica

Hipótesis Específicas N 1

H₀: El proceso organizacional no influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red de Chaulán – Huánuco 2021

H₁: El proceso organizacional influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red de Chaulán – Huánuco 2021

Tabla 48

Pruebas de chi-cuadrado- Hipótesis Especifica N° 1

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,907	9	,000
Razón de verosimilitud	15,575	9	,076
Asociación lineal por lineal	10,080	1	,001
N de casos válidos	24		

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Tabla 49
Correlación – Hipótesis Específica N° 1

Correlaciones			
		Proceso organizacional	Desempeño Laboral
Proceso organizacional	Correlación de Pearson	1	,874*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	24	24
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,874*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	24	24
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).			

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño
laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán -
Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Hipótesis Específicas N 2

- H₀: Estructura organizacional no influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red de Chaulán – Huánuco 2021.
- H₁: Estructura organizacional influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red de Chaulán – Huánuco 2021.

Tabla 50

Pruebas de chi-cuadrado – Hipótesis Especifica N° 2

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,711	9	,000
Razón de verosimilitud	15,428	9	,080
Asociación lineal por lineal	9,697	1	,002
N de casos válidos	24		

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán - Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Tabla 51
Correlación – Hipótesis Específica N° 2

Correlaciones			
		Estructura organizacional	Desempeño Laboral
Estructura organizacional	Correlación de Pearson	1	,760*
	Sig. (bilateral)		,001
	N	24	24
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,760*	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	24	24
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).			

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño
 laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán -
 Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Hipótesis Específicas N 3

H₀: El comportamiento no influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red de Chaulán – Huánuco 2021.

H₁: El comportamiento influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red de Chaulán – Huánuco 2021.

Tabla 52

Pruebas de chi-cuadrado - Hipótesis Especifica N° 3

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,711	9	,000
Razón de verosimilitud	15,454	9	,079
Asociación lineal por lineal	9,941	1	,002
N de casos válidos	24		

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño
laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán -
Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

Tabla 53
Correlación - Hipótesis Específica N° 3

Correlaciones			
		Comportamiento	Desempeño o Laboral
Comportamiento	Correlación de Pearson	1	,826*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	24	24
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,826*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	24	24
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).			

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño
 laboral en trabajadores de la Micro red de Chaulán -
 Huánuco 2021

Elaboración: Tesista

5.3. Discusión de resultados

En cuanto a la hipótesis general, observamos en la Tabla 48 los resultados de la aplicación de la prueba Chi-Cuadrado de Pearson, el cual nos muestran el valor de significación asintótica (p valor) de 0.000 siendo este < 0.05 ; por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna con lo que afirmamos a un nivel de significancia del 5% y un nivel de confiabilidad del 95% existe dependencia entre las variables clima organizacional y desempeño laboral. Asimismo, en la tabla 49 se muestra las medidas simétricas cuya interpretación corresponde al coeficiente de correlación de Pearson el cual nos muestra el valor 0.778 con lo que podemos afirmar que el grado de asociación de las variables es correlación positiva considerable según la escala del coeficiente de asociación en la tabla 50.

En cuanto a la hipótesis específica N° 01, observamos en la Tabla 51 los resultados de la aplicación de la prueba Chi-Cuadrado de Pearson, el cual nos muestran el valor de significación asintótica (p valor) de 0.000 siendo este < 0.05 ; por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna con lo que podemos afirmar que a un nivel de significancia del 5% y un nivel de confiabilidad del 95%, concluyendo la existencia de dependencia entre la dimensión proceso organizacional y desempeño laboral. Asimismo, en la tabla 52 se muestra las medidas simétricas cuya interpretación corresponde al coeficiente de correlación de Pearson el cual nos muestra el valor 0.874 con lo que podemos afirmar que el grado de asociación de la dimensión comportamiento es correlación positiva considerable según la escala del coeficiente de asociación de la tabla 50.

En cuanto a la hipótesis específica N° 02, observamos en la Tabla 53 los resultados de la aplicación de la prueba Chi-Cuadrado de Pearson, el cual nos muestran el valor de significación asintótica (p valor) de 0.000 siendo este < 0.05 ; por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna con lo que podemos afirmar que a un nivel de significancia del 5% y un nivel de confiabilidad del 95%, concluyendo la existencia de dependencia entre la

dimensión estructura de la organización y desempeño laboral. A su vez, en la tabla 54 se muestra las medidas simétricas cuya interpretación corresponde al coeficiente de correlación de Pearson el cual nos muestra el valor 0.760 con lo que podemos afirmar que el grado de asociación de la dimensión estructura de la organización es correlación positiva considerable según la escala del coeficiente de asociación de la tabla 50.

En cuanto a la hipótesis específica N° 03, observamos en la Tabla 55 los resultados de la aplicación de la prueba Chi-Cuadrado de Pearson, el cual nos muestran el valor de significación asintótica (p valor) de 0.000 siendo este < 0.05 ; por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna con lo que podemos afirmar que a un nivel de significancia del 5% y un nivel de confiabilidad del 95% concluyendo la existencia de dependencia entre la dimensión procesos organizacionales y desempeño laboral. A su vez, en la tabla 56 se muestra las medidas simétricas cuya interpretación corresponde al coeficiente de correlación de Pearson el cual nos muestra el valor 0.826 con lo que podemos afirmar que el grado de asociación de la dimensión comportamiento es correlación positiva considerable según la escala del coeficiente de asociación de la tabla 50.

5.4. Aporte científico de la investigación

La investigación ejecutada se buscó determinar la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en la Micro red de Chaulán, 2021, donde planteamos los siguiente:

- Un buen clima organizacional en una organización, la Micro red Chaulán, trae como consecuencia mejora en el desempeño laboral de los trabajadores de la organización, generando una mejor atención al usuario.
- La puesta en práctica del proceso organizacional por parte de los trabajadores en la micro red Chaulán genera una comunicación, liderazgo y buena toma de decisiones generando un buen ambiente de trabajo.
- La estructura organizacional es fundamental en las organizaciones, en la cual define los elementos que lo conforman, las características del mismo en consecuencia, determina las autoridades, jerarquía, cadena de mando, organigrama.
- Mediante las políticas de la Micro red Chaulán motiva a los trabajadores que suma superlativamente para un mejor desempeño laboral, esto permitirá una atención calificada, sin embargo, adolece de compromiso con la entidad, en consecuencia, limita la atención al usuario es ineficiente.

CONCLUSIONES

- Las organizaciones ante la complejidad deben ser dirigidas bajo un enfoque social, los resultados obtenidos pueden ser aplicados para mejorar la gestión de los recursos humanos en entidades de salud del sector público.
- La prueba de hipótesis general la variable 1 “clima organizacional” afecta significativamente la variable 2 “desempeño laboral” en la micro red Chaulán del Distrital San Pedro de Chaulán, en la prueba Chi-Cuadrado de Pearson nos muestran un $r = 0.023$ queda demostrado que existe asociación estadísticamente. Asimismo, se verifica el coeficiente de correlación de Spearman $r = 0.759$ tiene una correlación positiva considerable.
- Las pruebas de hipótesis específicas N°1, N°2 y N°3 la dimensión comportamiento de la variable clima organizacional predomina con un 35.4%, frente a un 23.4% y 17.5% de las dimensiones estructura de la organización y proceso organizacional respectivamente. Obteniendo mejores resultados en la variable desempeño laboral democrático, la interpretación al coeficiente de correlación de Pearson nos muestra un $r=0.812$, correlación positiva considerable.

SUGERENCIAS

El papel de la Universidad Nacional de Hermilio Valdizán es formar profesionales altamente calificados bajo un enfoque holístico capaces de resolver problemas complejos integralmente, compartir y que contribuya a disminuir las brechas sociales en los distritos de la región de Huánuco.

Al haberse obtenido una correlación positiva considerable entre las variables clima organizacional y satisfacción, se sugiere reevaluar a corto plazo la organización mediante cuestionarios para proponer mejoras e implementar una cultura organizacional como base para generar un buen clima organizacional que beneficia a los miembros organización y la población atendida en la Micro red del distrito de San Pedro de Chaulán.

Promover la implementación de políticas, valores y empatía en la organización que genere desempeño laboral en los trabajadores o funcionarios, de una organización.

REFERENCIAS

1. Abarca, Y. (2018). El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2016 .
2. Abarca, Y. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi - EsSalud, Lambayeque-Perú, 2019.*
3. Alejandro, C. R. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis la metodología del cómo formularlos.* CENGAGE Learning.
4. Amador Sotomayor A. (2008). *Administración de Recursos Humanos su Proceso Organizacional.*
5. Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación.* Pearson.
6. Bernardo, V. (10 de 03 de 2021). *Liderazgo transformacional.* Obtenido de <https://liderazgotransformacional.website/que-significa-transformacional/>
7. Bertalanffy, L. (1968). *Teoría general de los sistemas.* México: Fondo de cultura económica.
8. Brunet, L. (2017). *El clima de trabajo en las organizaciones.* Trillas S.A.
9. Chagua, F. (2018). Lima, El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Serpar- servicio de parques de.
10. Chiavenato I. (1993). *El liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos.*
11. Chiavenato, I. (2001). *Administración teoría, proceso y práctica.* McGraw-hill.
12. Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos.*
13. Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos el capital en las organizaciones* (Décima ed.). Mc Graw Hill.

14. Contreras, D. & Jiménez, L. (2016). *Liderazgo y clima organizacional en un colegio de Cundinamarca. Lineamientos básicos para su intervención*. Bogotá D. C.
15. Cortés, N. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital 'Dr. Luis F. Nachón'. Xalapa, Ver., 2009*.
16. Egg, E. A. (2011). *Aprender a investigar Nociones básicas para la investigación social*. Cordoba: Brujas.
17. Estrada Mejia S. (2007). *Liderazgo a través de la historia. Scientia et technica*.
18. Figueroa, F. (2019). *El clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019*.
19. Goleman D. (2011). *Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional*.
20. Gonzales, Y. (2015). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de docentes en educación media general*. Maracaibo.
21. González, R. (2017). *“Detección del liderazgo como factor detonante de un buen clima organizacional en educación media superior*. Atizapán de Zaragoza.
22. Heras, B. & Huamán, G. (2014). *Liderazgo transformacional del director y clima organizacional en docentes de la red 13 UGEL N° 05 SJL del distrito de El Agustino año 2014*. Lima.
23. Hernandez, R. & Fernandez, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL.
24. Herzberg, F. (1966). *Work and Nature of Man*, Cleveland, The Word Press.
25. I., C. (2007). *Administración de los recursos humanos*.
26. Lázaro, L., Romero, R. & Saavedra, J. (2017). *Cultura Organizacional en Tres Bancos Comerciales del Departamento de Lambayeque 2017*. Lambayeque.

27. Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*”, in Dunnette. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Obtenido de <https://books.google.cl/books?id=q3E0109oUtUC&printsec=frontcover&dq=Handbook+Of+industrial+and+organizational+psychology&lr=&hl=es#v=onepage&q&f=false>
28. María, M. (2015). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/municipalidad/>
29. McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Narcea.
30. Melgar, E. (2016). *Liderazgo gerencial y cultura organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – 2016*. Universidad Cesar Vallejo.
31. Morales, E. (2016). *Influencia del Liderazgo Directivo en el Clima Organizacional de dos Centros Educativos Pertenecientes a una Cadena de Jardines Infantiles y Salas Cunas de la Región Metropolitana*. Santiago de Chile.
32. Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Pearson.
33. Nanfuñay, C. (2017). *Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en docentes de una institución educativa emblemática, Puente Piedra, Lima, 2017*. Lima.
34. Orellana Nirian P. (2019). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/liderazgo-liberal.html>
35. Perez, F. (2014). *El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES(Dirección Provincial Pichincha)*.
36. Pérez, M. (31 de 03 de 2022). *ConceptoDefinicion*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/liderazgo/>

37. Polo, G. & Borja, A. (2016). *Cultura organizacional en el contexto filosófico de las empresas del sector de la economía solidaria en Colombia*. Universidad de Zulia.
38. Robbins S. (1999). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
39. Rocha, T. (2011). *El liderazgo transformacional y el clima organizacional en la facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle la Cantuta Chosica, Lima, 2011*. Lima.
40. Rodriguez, W. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. Universidad Autónoma de Nuevo León.
41. Salkind, N. J. (1998). *Método de investigación*. México: Prentice-Hall.
42. Sánchez, G. (2015). *Liderazgo Directivo y Cultura Organizacional en las Instituciones Educativas de la Red n° 18 Los Olivo UGEL 2 – 2015*. Universidad Cesar Vallejo.
43. Solorzano, D. G. (2018). *La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Chacabamba - periodo 2017*.

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: INSTRUMENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL SAN PEDRO DE CHAULÁN, 2021.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTOS METODOLOGICOS	TECNICAS e INSTRUMENTOS
<p>GENERAL: ¿Cómo influencia el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red Chaulán, Huánuco – 2021?</p> <p>ESPECIFICOS: PE1. ¿Cómo influencia el proceso organizacional en el desempeño laboral de</p>	<p>GENERAL: Determinar la influencia entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la micro red Chaulán, Huánuco – 2021.</p> <p>ESPECIFICOS: OE1. Determinar la influencia entre proceso organizacional</p>	<p>GENERAL: El clima organizacional influencia en el desempeño laboral de la micro red de Chaulán, Huánuco – 2021.</p> <p>ESPECIFICAS: HE1: El proceso organizacional</p>	<p>VARIABLE: <u>01</u></p> <p>Clima organizacional</p>	<p>Procesos organizacionales</p> <p>Estructura de la organización</p> <p>Comportamiento</p>	<p>TIPO: Aplicada</p> <p>NIVEL: Correlacional - descriptiva</p> <p>DISEÑO</p>	<p>TÉCNICA Encuesta</p>

<p>los trabajadores de la micro red Chaulán, Huánuco – 2021?</p> <p>PE2. ¿Cómo influencia la estructura de la organización en el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red Chaulán, Huánuco – 2021?</p> <p>PE3. ¿Cómo influencia el comportamiento en el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red Chaulán, Huánuco – 2021?</p>	<p>y desempeño laboral de los trabajadores de la micro red Chaulán, Huánuco – 2021.</p> <p>OE2. Determinar la influencia entre estructura de la organización y desempeño laboral de los trabajadores de la micro red Chaulán, Huánuco – 2021.</p> <p>OE3. Determinar la influencia entre comportamiento y desempeño laboral de los trabajadores de la micro red Chaulán, Huánuco – 2021.</p>	<p>influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red de Chaulán – Huánuco 2021.</p> <p>HE2: La estructura organizacional influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red de Chaulán – Huánuco 2021</p> <p>HE3: El comportamiento influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la</p>	<p>Desempeño laboral</p> <p><u>VARIABLE:</u> <u>02</u></p>	<p>Habilidades sociales</p> <p>Motivación</p> <p>Compromiso</p>	<p>No Experimental</p> <p>Transversal</p> <p>POBLACION N=22 trabajadores</p> <p>MUESTRA n = 21 trabajadores de la Micro red Chaulán, Huánuco – 2021.</p>	<p>INSTRUMENTO Cuestionario</p>
---	--	---	--	---	--	--

		micro red de Chaulán – Huánuco 2021				
--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 02**CONSENTIMIENTO INFORMADO****PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

Yo,, manifiesto mi aceptación de participar en todo el proceso que requiera la investigación titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRO RED DE CHAULAN – HUÁNUCO 2021”, que realiza el maestría MYRIAM ELIZABETH IGLESIAS GOÑI de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Sede Central.

OBJETIVO:

Determinar la influencia entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la micro red Chaulán, Huánuco – 2021.

CONSENTIMIENTO/PARTICIPACION VOLUNTARIA:

Toda información que brindo al entrevistador son verídicos y se ciñen a mi situación real. Además; la información cedida será manejada de forma reservada y con fines estrictamente académicos.

He leído y comprendo íntegramente este documento y en pleno uso de mis facultades físicas y mentales doy mi consentimiento a lo que me han informado.

Huánuco, de de 2022

.....
Firma:

Participante

.....
Firma:

Investigador

ANEXO 03
CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado trabajador, el presente cuestionario tiene por finalidad la obtención de información acerca del clima organizacional. Responda con sinceridad, considerando que su respuesta será de gran ayuda a la presente investigación.

INSTRUCCIONES: Marque con una “X” la respuesta que considere correcta, según su percepción mejor refleje o describa el **Clima Organizacional** en la micro red Chaulán en el Distrito de San Pedro de Chaulán.

Donde:	1	=	Totalmente en desacuerdo
	2	=	En desacuerdo
	3	=	Ni de acuerdo ni desacuerdo
	4	=	De acuerdo
	5	=	Totalmente de acuerdo

N°	Enunciados	1	2	3	4	5
1	En el centro de salud practican las reglas que rigen.					
2	La distribución del trabajo se hace en forma organizada					
3	Los servicios brindados en la Micro red se realiza oportunamente					
4	En el centro de salud predomina el esquema jerárquico					
5	Como política institucional se promueve la relación interpersonal con los colegas de trabajo y el jefe					
6	En su organización evalúan los objetivos alcanzados en cada periodo.					
7	Mi jefe inmediato se preocupa porque aprendamos hacer bien nuestro trabajo					
8	Las condiciones económicas en tu centro de labores son las adecuadas					
9	En la toma de decisiones se toma en cuenta a los subordinados					
10	El jefe da confianza a los subordinados en el desempeño de sus funciones					
11	El trabajo en equipo es promovido en mi centro de trabajo					
12	Se promueve la comunicación dentro de la institución.					
13	Usted se siente identificado con la micro red de Chaulán					

14	Tengo fácil acceso a la información necesaria, para cumplir con mis funciones oportunamente					
15	Considera usted que su trabajo le brinda la oportunidad de alcanzar el crecimiento personal.					
16	Considera usted que su trabajo le permite alcanzar el desarrollo profesional					
17	La actitud de jefe y personal de salud es coherente con los valores de la organización					
18	Los trabajadores se esfuerzan por cumplir su trabajo oportunamente					

¡Gracias por su atención!

ANEXO 03

CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Estimado docente, el presente cuestionario tiene por finalidad la obtención de información acerca de: Desempeño laboral. Responda con sinceridad, considerando que su respuesta será de gran ayuda a la presente investigación.

INSTRUCCIONES: Marque con una “X” la respuesta que considere correcta, según su opinión mejor refleje o describa el **Desempeño laboral** en la Micro red Chaulán en el Distrito de San Pedro de Chaulán.

Donde:	1	=	Totalmente en desacuerdo
	2	=	En desacuerdo
	3	=	Ni de acuerdo ni desacuerdo
	4	=	De acuerdo
	5	=	Totalmente de acuerdo

N°	Enunciados	1	2	3	4	5
1	¿El estilo personal del trabajador es una habilidad social fundamental?					
2	¿En su organización los jefes o personal tiene capacidad de identificar conflictos y buscar soluciones?					
3	¿Las relaciones interpersonales en el centro de salud Chaulán, son practicadas en su centro de salud?					
4	¿En su organización los jefes o personal comunican sus sentimientos o emociones sin ofender?					
5	¿El personal y jefes son empáticos en su organización?					
6	¿En su entidad se práctica la tolerancia a las personas, pensamientos y opiniones aunque no se compartan?					
7	¿El personal que labora en la entidad se encuentra motivado?					
8	Considera usted que la motivación es un aspecto importante en su centro laboral					
9	¿La motivación es un aspecto importante en la forma de actuar del personal e influye en su desempeño laboral?					

10	¿El compromiso con su centro laboral, asegura un buen desempeño laboral?					
11	¿La identidad del trabajador con su centro laboral puede afectar con su desempeño laboral?					
12	¿Tiene usted un sentido de pertenencia con la Micro red Chaulán?					
13	¿En el proceso de atención al público, el personal debe verificar el motivo de su visita para evitar errores que perjudiquen la calidad de atención?					
14	¿La micro red Chaulán tiene un gran significado personal para usted?					
15	Actualmente en la micro red Chaulán trabaja usted para brindar un mejor servicio cada día					
16	¿El inventario periódico evita deficiencias en el almacenamiento asegurando una eficiente gestión de almacén?					
17	¿El control de inventario en el proceso de almacenamiento es relevante para la gestión de almacén?					
18	¿La atención al paciente es una prioridad para usted?					

¡Gracias por su atención prestada!

ANEXO 04
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Dr. Rosario Vargas Roncal

Especialidad: Gestión Empresarial

Donde:

RE = Relevancia

CO = Coherencia

SU = Suficiencia

CL = Claridad

N°	ITEM	R E	CO	SU	CL
1	En el centro de salud practican las reglas que rigen.	4	4	4	4
2	La distribución del trabajo se hace en forma organizada	4	4	4	4
3	Los servicios brindados en la Micro red se realiza oportunamente	4	4	4	4
4	En el centro de salud predomina el esquema jerárquico	4	4	4	4
5	Como política institucional se promueve la relación interpersonal con los colegas de trabajo y el jefe	4	4	4	4
6	En su organización evalúan los objetivos alcanzados en cada periodo.	4	4	4	4
7	Mi jefe inmediato se preocupa porque aprendamos hacer bien nuestro trabajo	4	4	4	4
8	Las condiciones económicas en tu centro de labores son las adecuadas	4	4	4	4
9	En la toma de decisiones se toma en cuenta a los subordinados	4	4	4	4
10	El jefe da confianza a los subordinados en el desempeño de sus funciones	4	4	4	4
11	El trabajo en equipo es promovido en mi centro de trabajo	4	4	4	4
12	Se promueve la comunicación dentro de la institución.	4	4	4	4
13	Usted se siente identificado con la micro red de Chaulán	4	4	4	4

14	Tengo fácil acceso a la información necesaria, para cumplir con mis funciones oportunamente	4	4	4	4
15	Considera usted que su trabajo le brinda la oportunidad de alcanzar el crecimiento personal.	4	4	4	4
16	Considera usted que su trabajo le permite alcanzar el desarrollo profesional	4	4	4	4
17	La actitud de jefe y personal de salud es coherente con los valores de la organización	4	4	4	4
18	Los trabajadores se esfuerzan por cumplir su trabajo oportunamente	4	4	4	4
19	¿El estilo personal del trabajador es una habilidad social fundamental?	4	4	4	4
20	¿En su organización los jefes o personal tiene capacidad de identificar conflictos y buscar soluciones?	4	4	4	4
21	¿Las relaciones interpersonales en el centro de salud Chaulán, son practicadas en su centro de salud?	4	4	4	4
22	¿En su organización los jefes o personal comunican sus sentimientos o emociones sin ofender?	4	4	4	4
23	¿El personal y jefes son empáticos en su organización?	4	4	4	4
24	¿En su entidad se práctica la tolerancia a las personas, pensamientos y opiniones aunque no se compartan?	4	4	4	4
25	¿El personal que labora en la entidad se encuentra motivado?	4	4	4	4
26	Considera usted que la motivación es un aspecto importante en su centro laboral	4	4	4	4
27	¿La motivación es un aspecto importante en la forma de actuar del personal e influye en su desempeño laboral?	4	4	4	4
28	¿El compromiso con su centro laboral, asegura un buen desempeño laboral?	4	4	4	4
29	¿La identidad del trabajador con su centro laboral puede afectar con su desempeño laboral?	4	4	4	4
30	¿Tiene usted un sentido de pertenencia con la Micro red Chaulán?	4	4	4	4

31	¿En el proceso de atención al público, el personal debe verificar el motivo de su visita para evitar errores que perjudiquen la calidad de atención?	4	4	4	4
32	¿La micro red Chaulán tiene un gran significado personal para usted?	4	4	4	4
33	Actualmente en la micro red Chaulán trabaja usted para brindar un mejor servicio cada día	4	4	4	4
34	¿El inventario periódico evita deficiencias en el almacenamiento asegurando una eficiente gestión de almacén?	4	4	4	4
35	¿El control de inventario en el proceso de almacenamiento es relevante para la gestión de almacén?	4	4	4	4
36	¿La atención al paciente es una prioridad para usted?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado **SI (X) NO ()**



Dr. Rosario Vargas Roncal

DNI 22412064

Validación del instrumento

Nombre del experto: Dr. Wilmer Huamanyauri Cornelio

Especialidad: Derecho y Ciencias Políticas

Donde:

RE = Relevancia

CO = Coherencia

SU = Suficiencia

CL = Claridad

N°	ITEM	R E	CO	SU	CL
1	En el centro de salud practican las reglas que rigen.	4	4	4	4
2	La distribución del trabajo se hace en forma organizada	4	4	4	4
3	Los servicios brindados en la Micro red se realiza oportunamente	4	4	4	4
4	En el centro de salud predomina el esquema jerárquico	4	4	4	4
5	Como política institucional se promueve la relación interpersonal con los colegas de trabajo y el jefe	4	4	4	4
6	En su organización evalúan los objetivos alcanzados en cada periodo.	4	4	4	4
7	Mi jefe inmediato se preocupa porque aprendamos hacer bien nuestro trabajo	4	4	4	4
8	Las condiciones económicas en tu centro de labores son las adecuadas	4	4	4	4
9	En la toma de decisiones se toma en cuenta a los subordinados	4	4	4	4
10	El jefe da confianza a los subordinados en el desempeño de sus funciones	4	4	4	4
11	El trabajo en equipo es promovido en mi centro de trabajo	4	4	4	4
12	Se promueve la comunicación dentro de la institución.	4	4	4	4
13	Usted se siente identificado con la micro red de Chaulán	4	4	4	4

14	Tengo fácil acceso a la información necesaria, para cumplir con mis funciones oportunamente	4	4	4	4
15	Considera usted que su trabajo le brinda la oportunidad de alcanzar el crecimiento personal.	4	4	4	4
16	Considera usted que su trabajo le permite alcanzar el desarrollo profesional	4	4	4	4
17	La actitud de jefe y personal de salud es coherente con los valores de la organización	4	4	4	4
18	Los trabajadores se esfuerzan por cumplir su trabajo oportunamente	4	4	4	4
19	¿El estilo personal del trabajador es una habilidad social fundamental?	4	4	4	4
20	¿En su organización los jefes o personal tiene capacidad de identificar conflictos y buscar soluciones?	4	4	4	4
21	¿Las relaciones interpersonales en el centro de salud Chaulán, son practicadas en su centro de salud?	4	4	4	4
22	¿En su organización los jefes o personal comunican sus sentimientos o emociones sin ofender?	4	4	4	4
23	¿El personal y jefes son empáticos en su organización?	4	4	4	4
24	¿En su entidad se práctica la tolerancia a las personas, pensamientos y opiniones aunque no se compartan?	4	4	4	4
25	¿El personal que labora en la entidad se encuentra motivado?	4	4	4	4
26	Considera usted que la motivación es un aspecto importante en su centro laboral	4	4	4	4
27	¿La motivación es un aspecto importante en la forma de actuar del personal e influye en su desempeño laboral?	4	4	4	4
28	¿El compromiso con su centro laboral, asegura un buen desempeño laboral?	4	4	4	4
29	¿La identidad del trabajador con su centro laboral puede afectar con su desempeño laboral?	4	4	4	4
30	¿Tiene usted un sentido de pertenencia con la Micro red Chaulán?	4	4	4	4

31	¿En el proceso de atención al público, el personal debe verificar el motivo de su visita para evitar errores que perjudiquen la calidad de atención?	4	4	4	4
32	¿La micro red Chaulán tiene un gran significado personal para usted?	4	4	4	4
33	Actualmente en la micro red Chaulán trabaja usted para brindar un mejor servicio cada día	4	4	4	4
34	¿El inventario periódico evita deficiencias en el almacenamiento asegurando una eficiente gestión de almacén?	4	4	4	4
35	¿El control de inventario en el proceso de almacenamiento es relevante para la gestión de almacén?	4	4	4	4
36	¿La atención al paciente es una prioridad para usted?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado **SI (X) NO ()**



Dr. Wilmer Huamanyauri Cornelio

DNI: 42156057

Validación del instrumento

Nombre del experto: Dr. Jose Luis Mandujano Rubin

Especialidad: Derecho y Ciencias Políticas

Donde:

RE = Relevancia

CO = Coherencia

SU = Suficiencia

CL = Claridad

N°	ITEM	R E	CO	SU	CL
1	En el centro de salud practican las reglas que rigen.	4	4	4	4
2	La distribución del trabajo se hace en forma organizada	4	4	4	4
3	Los servicios brindados en la Micro red se realiza oportunamente	4	4	4	4
4	En el centro de salud predomina el esquema jerárquico	4	4	4	4
5	Como política institucional se promueve la relación interpersonal con los colegas de trabajo y el jefe	4	4	4	4
6	En su organización evalúan los objetivos alcanzados en cada periodo.	4	4	4	4
7	Mi jefe inmediato se preocupa porque aprendamos hacer bien nuestro trabajo	4	4	4	4
8	Las condiciones económicas en tu centro de labores son las adecuadas	4	4	4	4
9	En la toma de decisiones se toma en cuenta a los subordinados	4	4	4	4
10	El jefe da confianza a los subordinados en el desempeño de sus funciones	4	4	4	4
11	El trabajo en equipo es promovido en mi centro de trabajo	4	4	4	4
12	Se promueve la comunicación dentro de la institución.	4	4	4	4

13	Usted se siente identificado con la micro red de Chaulán	4	4	4	4
14	Tengo fácil acceso a la información necesaria, para cumplir con mis funciones oportunamente	4	4	4	4
15	Considera usted que su trabajo le brinda la oportunidad de alcanzar el crecimiento personal.	4	4	4	4
16	Considera usted que su trabajo le permite alcanzar el desarrollo profesional	4	4	4	4
17	La actitud de jefe y personal de salud es coherente con los valores de la organización	4	4	4	4
18	Los trabajadores se esfuerzan por cumplir su trabajo oportunamente	4	4	4	4
19	¿El estilo personal del trabajador es una habilidad social fundamental?	4	4	4	4
20	¿En su organización los jefes o personal tiene capacidad de identificar conflictos y buscar soluciones?	4	4	4	4
21	¿Las relaciones interpersonales en el centro de salud Chaulán, son practicadas en su centro de salud?	4	4	4	4
22	¿En su organización los jefes o personal comunican sus sentimientos o emociones sin ofender?	4	4	4	4
23	¿El personal y jefes son empáticos en su organización?	4	4	4	4
24	¿En su entidad se práctica la tolerancia a las personas, pensamientos y opiniones aunque no se compartan?	4	4	4	4
25	¿El personal que labora en la entidad se encuentra motivado?	4	4	4	4
26	Considera usted que la motivación es un aspecto importante en su centro laboral	4	4	4	4
27	¿La motivación es un aspecto importante en la forma de actuar del personal e influye en su desempeño laboral?	4	4	4	4
28	¿El compromiso con su centro laboral, asegura un buen desempeño laboral?	4	4	4	4
29	¿La identidad del trabajador con su centro laboral puede afectar con su desempeño laboral?	4	4	4	4

30	¿Tiene usted un sentido de pertenencia con la Micro red Chaulán?	4	4	4	4
31	¿En el proceso de atención al público, el personal debe verificar el motivo de su visita para evitar errores que perjudiquen la calidad de atención?	4	4	4	4
32	¿La micro red Chaulán tiene un gran significado personal para usted?	4	4	4	4
33	Actualmente en la micro red Chaulán trabaja usted para brindar un mejor servicio cada día	4	4	4	4
34	¿El inventario periódico evita deficiencias en el almacenamiento asegurando una eficiente gestión de almacén?	4	4	4	4
35	¿El control de inventario en el proceso de almacenamiento es relevante para la gestión de almacén?	4	4	4	4
36	¿La atención al paciente es una prioridad para usted?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado **SI (X) NO ()**


 José Luis Mandujano Rubin
 DOCTOR EN DERECHO
 PROF. A.T.C. - FADE

DNI N° 41879368

Validación del instrumento

Nombre del experto: Dr. Abimael Adam Francisco Paredes

Especialidad: Gestión Empresarial

Donde:

RE = Relevancia

CO = Coherencia

SU = Suficiencia

CL = Claridad

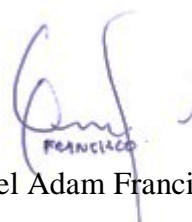
N°	ITEM	R E	CO	SU	CL
1	En el centro de salud practican las reglas que rigen.	4	4	4	4
2	La distribución del trabajo se hace en forma organizada	4	4	4	4
3	Los servicios brindados en la Micro red se realiza oportunamente	4	4	4	4
4	En el centro de salud predomina el esquema jerárquico	4	4	4	4
5	Como política institucional se promueve la relación interpersonal con los colegas de trabajo y el jefe	4	4	4	4
6	En su organización evalúan los objetivos alcanzados en cada periodo.	4	4	4	4
7	Mi jefe inmediato se preocupa porque aprendamos hacer bien nuestro trabajo	4	4	4	4
8	Las condiciones económicas en tu centro de labores son las adecuadas	4	4	4	4
9	En la toma de decisiones se toma en cuenta a los subordinados	4	4	4	4
10	El jefe da confianza a los subordinados en el desempeño de sus funciones	4	4	4	4
11	El trabajo en equipo es promovido en mi centro de trabajo	4	4	4	4
12	Se promueve la comunicación dentro de la institución.	4	4	4	4
13	Usted se siente identificado con la micro red de Chaulán	4	4	4	4

14	Tengo fácil acceso a la información necesaria, para cumplir con mis funciones oportunamente	4	4	4	4
15	Considera usted que su trabajo le brinda la oportunidad de alcanzar el crecimiento personal.	4	4	4	4
16	Considera usted que su trabajo le permite alcanzar el desarrollo profesional	4	4	4	4
17	La actitud de jefe y personal de salud es coherente con los valores de la organización	4	4	4	4
18	Los trabajadores se esfuerzan por cumplir su trabajo oportunamente	4	4	4	4
19	¿El estilo personal del trabajador es una habilidad social fundamental?	4	4	4	4
20	¿En su organización los jefes o personal tiene capacidad de identificar conflictos y buscar soluciones?	4	4	4	4
21	¿Las relaciones interpersonales en el centro de salud Chaulán, son practicadas en su centro de salud?	4	4	4	4
22	¿En su organización los jefes o personal comunican sus sentimientos o emociones sin ofender?	4	4	4	4
23	¿El personal y jefes son empáticos en su organización?	4	4	4	4
24	¿En su entidad se práctica la tolerancia a las personas, pensamientos y opiniones, aunque no se compartan?	4	4	4	4
25	¿El personal que labora en la entidad se encuentra motivado?	4	4	4	4
26	Considera usted que la motivación es un aspecto importante en su centro laboral	4	4	4	4
27	¿La motivación es un aspecto importante en la forma de actuar del personal e influye en su desempeño laboral?	4	4	4	4
28	¿El compromiso con su centro laboral, asegura un buen desempeño laboral?	4	4	4	4
29	¿La identidad del trabajador con su centro laboral puede afectar con su desempeño laboral?	4	4	4	4
30	¿Tiene usted un sentido de pertenencia con la Micro red Chaulán?	4	4	4	4

31	¿En el proceso de atención al público, el personal debe verificar el motivo de su visita para evitar errores que perjudiquen la calidad de atención?	4	4	4	4
32	¿La micro red Chaulán tiene un gran significado personal para usted?	4	4	4	4
33	Actualmente en la micro red Chaulán trabaja usted para brindar un mejor servicio cada día	4	4	4	4
34	¿El inventario periódico evita deficiencias en el almacenamiento asegurando una eficiente gestión de almacén?	4	4	4	4
35	¿El control de inventario en el proceso de almacenamiento es relevante para la gestión de almacén?	4	4	4	4
36	¿La atención al paciente es una prioridad para usted?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado SI (X) NO ()



Dr. Abimael Adam Francisco Paredes

DNI: 22498088

Validación del instrumento

Nombre del experto: Mg. Jimmy Grover Flores Vidal

Donde:

RE = Relevancia

CO = Coherencia

SU = Suficiencia

CL = Claridad


N°	ITEM	R E	CO	SU	CL
1	En el centro de salud practican las reglas que rigen.	4	4	4	4
2	La distribución del trabajo se hace en forma organizada	4	4	4	4
3	Los servicios brindados en la Micro red se realiza oportunamente	4	4	4	4
4	En el centro de salud predomina el esquema jerárquico	4	4	4	4
5	Como política institucional se promueve la relación interpersonal con los colegas de trabajo y el jefe	4	4	4	4
6	En su organización evalúan los objetivos alcanzados en cada periodo.	4	4	4	4
7	Mi jefe inmediato se preocupa porque aprendamos hacer bien nuestro trabajo	4	4	4	4
8	Las condiciones económicas en tu centro de labores son las adecuadas	4	4	4	4
9	En la toma de decisiones se toma en cuenta a los subordinados	4	4	4	4
10	El jefe da confianza a los subordinados en el desempeño de sus funciones	4	4	4	4
11	El trabajo en equipo es promovido en mi centro de trabajo	4	4	4	4
12	Se promueve la comunicación dentro de la institución.	4	4	4	4
13	Usted se siente identificado con la micro red de Chaulán	4	4	4	4

14	Tengo fácil acceso a la información necesaria, para cumplir con mis funciones oportunamente	4	4	4	4
15	Considera usted que su trabajo le brinda la oportunidad de alcanzar el crecimiento personal.	4	4	4	4
16	Considera usted que su trabajo le permite alcanzar el desarrollo profesional	4	4	4	4
17	La actitud de jefe y personal de salud es coherente con los valores de la organización	4	4	4	4
18	Los trabajadores se esfuerzan por cumplir su trabajo oportunamente	4	4	4	4
19	¿El estilo personal del trabajador es una habilidad social fundamental?	4	4	4	4
20	¿En su organización los jefes o personal tiene capacidad de identificar conflictos y buscar soluciones?	4	4	4	4
21	¿Las relaciones interpersonales en el centro de salud Chaulán, son practicadas en su centro de salud?	4	4	4	4
22	¿En su organización los jefes o personal comunican sus sentimientos o emociones sin ofender?	4	4	4	4
23	¿El personal y jefes son empáticos en su organización?	4	4	4	4
24	¿En su entidad se práctica la tolerancia a las personas, pensamientos y opiniones aunque no se compartan?	4	4	4	4
25	¿El personal que labora en la entidad se encuentra motivado?	4	4	4	4
26	Considera usted que la motivación es un aspecto importante en su centro laboral	4	4	4	4
27	¿La motivación es un aspecto importante en la forma de actuar del personal e influye en su desempeño laboral?	4	4	4	4
28	¿El compromiso con su centro laboral, asegura un buen desempeño laboral?	4	4	4	4
29	¿La identidad del trabajador con su centro laboral puede afectar con su desempeño laboral?	4	4	4	4
30	¿Tiene usted un sentido de pertenencia con la Micro red Chaulán?	4	4	4	4

31	¿En el proceso de atención al público, el personal debe verificar el motivo de su visita para evitar errores que perjudiquen la calidad de atención?	4	4	4	4
32	¿La micro red Chaulán tiene un gran significado personal para usted?	4	4	4	4
33	Actualmente en la micro red Chaulán trabaja usted para brindar un mejor servicio cada día	4	4	4	4
34	¿El inventario periódico evita deficiencias en el almacenamiento asegurando una eficiente gestión de almacén?	4	4	4	4
35	¿El control de inventario en el proceso de almacenamiento es relevante para la gestión de almacén?	4	4	4	4
36	¿La atención al paciente es una prioridad para usted?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado SI (X) NO ()

.....

Mg. Jimmy Grover Flores Vidal
DNI: 22527461

NOTA BIOGRÁFICA

MYRIAM ELIZABTH IGLESIAS GOÑI, nació en el distrito de Chuquis un 24 de Setiembre del año1991 de la provincia de Dos de Mayo, departamento de Huánuco. Realizó sus primeros estudios en la ciudad de Huánuco, el nivel inicial lo hizo en el jardín 002, la primaria lo realizó en el colegio nuestras señoras de las mercedes y posteriormente fue cambiado de nombre como Daniel Alomia Robles y nivel secundaria lo realizó en el Colegio Nacional “Nuestras Señoras de las Mercedes” culminando el 2007.Sus estudios superiores lo realizó en la Universidad Nacional” Hermilio Valdizán”, en la carrera profesional de Enfermería, culminando en el año 2015. Cuenta con una trayectoria profesional de 4 años como Enfermera contratada por la modalidad de CAS en diferentes centros de salud de la ciudad de Huánuco, actualmente sigo laborando en el Puesto de Salud Cayumba - MICRORED Mariano Damaso Beraun – RED Leoncio Prado.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

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



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

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

ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:30h**, del día viernes **26 DE AGOSTO DE 2022** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Jose Luis MANDUJANO RUBIN	Presidente
Mg. Cesar Wilfredo ROSAS ECHEVARRIA	Secretario
Mg. Fernando SOTO PALOMINO	Vocal

Asesor (a) de tesis: Mg. Edver ACCILIO TUCTO (Resolución N° 01059-2022-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Doña Myriam Elizabeth IGLESIAS GOÑI.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRO RED DE CHAULAN – HUÁNUCO 2021”**.

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..... dieciocho (18)
Equivalente a muy buena, por lo que se declara aprobado
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20:15 horas de 26 de agosto de 2022.

.....
PRESIDENTE
DNI N° 41879368

.....
SECRETARIO
DNI N° 41559493

.....
VOCAL
DNI N° 46517914

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

(Resolución N° 02444-2022-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRO RED DE CHAULAN – HUÁNUCO 2021”**, realizado por la Maestría en Administración y Gerencia en Salud, **Myriam Elizabeth IGLESIAS GOÑI** cuenta con un **índice de similitud del 20%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud máximo al 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 23 de agosto de 2022.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	<input checked="" type="checkbox"/>	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	-------------------------------------	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
Grado que otorga	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	IGLESIAS GOÑI MYRIAM ELIZABETH							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	961504455
Nro. de Documento:	70788482					Correo Electrónico:	myriamiglesias24@gmail.com	

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos** según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO					
Apellidos y Nombres:	ACCILIO TUCTO EDVER				ORCID ID:	0000-0001-8814-6810		
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	41222837

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres** completos según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	MANDUJANO RUBIN JOSE LUIS
Secretario:	ROSAS ECHEVARRIA CESAR WILFREDO
Vocal:	SOTO PALOMINO FERNANDO
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	

5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRO RED DE CHAULAN – HUÁNUCO 2021.
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico o Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)



Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2022			
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Patente de Invención	<input type="checkbox"/>
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	<input type="checkbox"/>
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique modalidad)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	DESEMPEÑO LABORAL		CLIMA ORGANIZACIONAL		MOTIVACIÓN	
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	<input type="checkbox"/>		
	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:			

¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Agencia Patrocinadora:				

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.

7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

		
Firma:		
Apellidos y Nombres:	IGLESIAS GOÑI MYRIAM ELIZABETH	Huella Digital
DNI:	70788482	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha: 23/12/2022		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.