

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**



---

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE  
SALUD DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO  
VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO-2018**

---

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

**TESISTA: QUISPE ORBEZO MELISSA**

**ASESOR: DR. FONSECA LIVIAS ABNER ALFEO**

**HUÁNUCO– PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A nuestra familia, que constituye la fortaleza para alcanzar nuestras metas profesionales.

A los maestros de hoy, A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi alma. Para todos ellos hago esta dedicatoria.

## AGRADECIMIENTO

Aprovecho esta ocasión para mostrar mi más sincero agradecimiento a todos aquellos que me han dado su apoyo incondicional durante estos años. Aunque sea difícil nombrar a todas y cada una de las personas que me han animado y motivado en la realización de esta investigación, tan solo espero no defraudarles y que este trabajo resulte de interés para todos.

En concreto, he de expresar un especial agradecimiento a mi Asesor de Tesis, al Dr. Abner A. Fonseca Livias, por su exigencia y aliento siempre oportunos en el tiempo. A mis amigos, por su apoyo moral.

Finalmente, agradezco a mi familia por su paciencia, cariño y comprensión por el tiempo robado, especialmente a mis padres y hermanos.

A todos, Muchas Gracias.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018. Los métodos usados para el desarrollo de toda la investigación fueron, como método general se utilizó el método científico empleado para cada uno de los procesos a seguir, utilizándose como métodos específicos al método, explicativo, cualitativo y cuantitativo que nos permitió conocer cada variable por separado y sistemáticamente ambas variables como un todo. El resultado que se obtuvo de la investigación fue que el Hospital presenta un clima organizacional no favorable para el desempeño laboral del personal. Ante todo, lo mencionado se concluye que existe influencia directa y significativamente entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud y con un Spearman igual a ,747 y con un nivel de significancia del 99% en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

**Palabras claves:** Clima organizacional, desempeño laboral y profesional de salud.

## ABSTRACT

The general aim of this research was to determine the influence of the organizational climate on the work performance of health professionals at the Regional Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2018. The methods used for the development of all the research were, as a general method, the scientific method used for each of the processes to be followed, using as specific methods the descriptive, explanatory, qualitative and quantitative method that allowed us to know each variable by separately and systematically both variables as a whole. The result obtained from the research was that the Hospital presents an organizational climate that is not favorable for the work performance of the staff. First, the aforementioned concludes that there is a direct and significant influence between the organizational climate and the work performance of health personnel and with a Spearman equal to 747 and with a level of significance of 99% in the Regional Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018.

**Keywords:** Organizational climate - Work performance

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE .....	vi
INTRODUCCIÓN .....	ix
<b>CAPÍTULO I: ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>10</b>
1.1.    Fundamentación del problema de investigación.....	10
1.2.    Justificación .....	13
1.3.    Viabilidad.....	15
1.4.    Formulación del Problema.....	15
1.4.1. Problema general .....	15
1.4.2. Problemas específicos.....	15
1.5.    Formulación de Objetivos.....	16
1.5.1. Objetivo General.....	16
1.5.2. Objetivos específicos .....	16
<b>CAPITULO II. SISTEMA DE HIPOTESIS</b>	
2.1.    Formulación de la hipótesis .....	18
2.1.1. Hipótesis General.....	18
2.1.2. Hipótesis específicas.....	18
2.2.    Operacionalización de variables .....	20
2.3.    Definición de términos operacionales.....	23

CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO .....	24
3.1    Antecedentes .....	24
3.2    Bases Teóricas .....	26
3.3    Bases Conceptuales.....	31
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....	32
4.1.    Ámbito.....	32
4.2.    Tipo y nivel de investigación .....	32
4.3.    Población y muestra .....	33
4.3.4. Descripción de la población.....	33
4.3.5. Muestra y método de muestreo.....	33
4.3.6. Criterios de inclusión y exclusión .....	34
4.4.    Diseño de investigación .....	34
4.5.    Técnicas e instrumentos .....	34
4.5.1. Técnicas.....	34
4.5.2. Instrumentos .....	35
4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos.....	35
4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para recolección de datos.....	35
4.6.    Técnicas para el procesamientos y análisis de datos.....	35
4.7.    Aspectos éticos.....	36
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	37
5.1.    Análisis descriptivo.....	37
5.2.    Análisis inferencial y contrastación de hipótesis .....	47
5.3.    Discusión de resultados .....	50
5.4.    Aporte de la investigación .....	52

CONCLUSIONES.....	53
SUGERENCIAS .....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55
ANEXOS.....	58

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán, haciendo un especial énfasis en el clima organizacional que se entiende como las percepciones que tiene el trabajador sobre el medio ambiente donde labora y la importancia del clima organizacional se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores, es evidente que la existencia de un adecuado u óptimo clima organizacional repercute positivamente en el desempeño del trabajador y de la institución en general. Con la presente investigación se busca la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral, y el problema que se plantea es ¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018? Por lo tanto, para obtener los resultados de la investigación se siguió el siguiente orden de la estructura de la investigación, que comprende cuatro capítulos.

En el primer capítulo I, se esboza todo lo que se refiere al problema de investigación y se brinda un panorama general del trabajo; planteando, describiendo y formulando el problema y objetivos.

En el capítulo II, se plantea la fundamentación teórica estableciendo los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y el marco conceptual sobre la cual se sustenta el trabajo.

El capítulo III, se refiere a la metodología de la investigación. Se fundamenta la descripción de la hipótesis, el tipo y diseño de investigación, las técnicas y métodos de análisis de datos, la operacionalización de las variables y la población de estudio. De esta manera se ofrece una idea clara sobre la forma en que se trabajó para llegar a los resultados finales.

El capítulo IV, presenta los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los trabajadores. Asimismo, la discusión que ha sido realizado en función a los objetivos.

## CAPÍTULO I

### ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Fundamentación del problema

Actualmente a nivel internacional el clima organización cobro mayor importancia en todas las organizaciones y el sector salud no es ajeno a estos nuevos cambios en fin de implementar en la gestión de la cultura organizacional en un mundo cada vez más globalizado, competitivo y que anteriormente solo se centraban en encontrar metas ya programadas sin tener en cuenta la calidad de vida laboral del personal a diferencia que hoy en día las instituciones están demostrando mayor interés al conjunto de emociones favorables y adversas con las que se encuentran los empleados en cuanto a su satisfacción propia, su vínculo con otras personas dando como un resultado causal entre un ambiente favorable y su rendimiento general dentro de la institución reflejándose como resultado los servicios y atenciones que brindad el empleado, con respecto las instituciones de salud se ve reflejado esto en su atención sanitaria de calidad que comienza desde el primer nivel de atención.

Por otra parte, el Ministerio de Salud Peruana. Define el clima organizacional como la noción de los participantes de una empresa con respecto al trabajo, el entorno corporal y las relaciones interpersonales que se dan a su alrededor, y en su Plan Estratégico 2002-2012, señala que la institución de recursos humanos sugiere insatisfacción laboral, debido a que están desmotivados de su trabajo, con bajos salarios y con una pérdida de incentivos y reglas de promoción (1).

Por otro lado, Gubbins Ana. M. la gerente general de Great Place to Works Institute Perú. Explica que después de que los humanos estén encantados con lo que hacen, pueden estar inclinados a ofrecer el 100% de rendimiento o más, y eso representa un beneficio fantástico para la empresa (2).

Desde hace bastante tiempo, los directivos están dando más importancia al clima organizativo que favorece al éxito de las metas de la organización. Todavía hay algunas organizaciones que no operan bajo esta técnica de gestión. Al respecto este método dio un vuelco a nivel mundial y nacional, debido a que los seres humanos quieren un entorno apropiado hacia su desarrollo que indica el triunfo o el fracaso de

las agencias dependerá en gran medida del grado de percepción que los trabajadores tengan de su lugar de trabajo. Pero para conseguirlo, es muy importante crear unos escenarios adecuados para la realización del trabajo.

Esta investigación se concentró en el clima organizacional y en el desempeño de las tareas para determinar el gran éxito de las organizaciones donde las instituciones de salud no son ajenas a preocuparse al logro de los resultados relevantes dentro de la producción de servicios de salud.

El reconocimiento laboral, la motivación y la forma de comunicación de los trabajadores son la fuerza motriz para esperar responsabilidades y dirigir su comportamiento representativo y alcanzar un buen desempeño laboral en una organización (4).

Por lo tanto, en estos aspectos es vital determinar la incidencia del ambiente de trabajo en el rendimiento laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, se ha observado que el ambiente de trabajo no es el más favorable. Cabe señalar, los elementos que están para generar un clima organizacional asombroso son los siguientes:

La comunicación interpersonal entre las personas de la organización no es fluida debido a la forma vertical. Esto hace que la comunicación descienda desde arriba hacia abajo. Esta forma limita la relación con los diferentes trabajadores dentro de la empresa, produciendo como resultado interferencias en las relaciones interpersonales y dentro de las comunicaciones de la organización.

En lo que respecta a la motivación de los trabajadores, existen enfoques para generarla, entre los que se incluyen las recompensas por la productividad de las pinturas, la popularidad no pública, los premios, las vacaciones, el aumento de los ingresos y otros. Pero todo eso se lleva a cabo muy pocas veces en el transcurso del año.

Por último, el rendimiento laboral, la eficacia y la eficiencia pictórica de los empleados de la organización no es lo más útil. Debido a los diferentes factores que se han señalado dentro de los artículos anteriores, y todo esto representa un reflejo de su rendimiento y el control de la empresa que no cumple con las expectativas esperadas

de la población. Por lo que el desempeño laboral “es la conducta del empleado en la exploración de los objetivos fijados, esto compone la destreza individual para lograrlo” (4).

Por ello, una empresa debe ser un espacio donde se reúnan seres humanos contentos y motivados para conseguir los objetivos de un empleador. Y muchos autores están de acuerdo en que el clima organizacional es el ambiente de la vida laboral satisfactorio que influye en la capacidad y el progreso de la aptitud humana (5).

En la actualidad las empresas de todo el mundo exigen grados de competitividad para obtener un desarrollo regular, aplicando estructuras que mejoren el rendimiento de su cuerpo de trabajadores para adquirir reproductividad y valía y las empresas que se desarrollen en un clima organizacional obtendrán un estadio de rendimiento general extremadamente bueno en cada uno de los empleados y dentro del contexto en el que se desarrolla el entorno operativo tiene una datación instantánea dentro de la actividad del rendimiento general de los trabajadores (6).

Sin embargo, su importancia dependerá de la mejora ok de la entidad. Esto implica impartir las condiciones vitales para los trabajadores. En salud no son ajenos a ello ya que un hospital es una organización que presta servicio al cuidado de la salud a través de sus trabajadores que lo conforman como son los profesionales de salud que están en contacto directo con los usuarios (pacientes) de brindarles una atención de calidad, por lo que es una interrelación entre médico y paciente, por lo que es fundamental que el personal de la institución se encuentre satisfecho laboralmente con su trabajo brindándoles condiciones necesarias y un ambiente laboral positivo por lo que es importante tener un buen clima organizacional ya que influye en rendimiento del desempeño del personal.

En cuanto al espacio donde se desarrolla la investigación es en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, También se podría afirmar que el individuo desea ser reconocido como un ser imperativo y no simplemente cualquier otra pieza dentro de un empleador. Es decir, la persona desea todo el interés esencial para llevar a cabo una pintura suficientemente buena dentro del empleador.

Entendiendo que los cuadros en la vida del hombre juegan una función esencial porque las personas suelen pasar la mayor parte de su tiempo funcionando en las empresas, y de esta interacción y su paso por ellas dependerá que su existencia sea mejor y estimulante, ya que puede ser también insatisfactoria y fea. Del mismo modo, si un empresario no tiene ahora un buen clima, tiene sus peligros en comparación con otros que sí lo tienen, ya que pueden proporcionar una mejor calidad de vida a su personal, y por lo tanto, mejorar sus productos y servicios. Por su parte las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procedimientos que surgen en un entorno de trabajo se utilizan como un detalle fundamental, por lo que la calidad del entorno juega un papel crucial en la percepción del clima de una empresa. Sin embargo, esas percepciones dependen en gran medida de las actividades, interacciones y estudios que cada miembro tenga con el grupo, por lo que se pondera la interacción entre las características personales y las organizacionales (7).

En el ámbito de la salud pública, se da una importancia capital a la evaluación del clima organizativo en las instituciones, ya que constituye un elemento vital dentro de la mejora de su enfoque organizativo planificado, permitiendo al gestor tener una visión de futuro de la corporación, y como detalle de diagnóstico del hecho cambiante del entorno, lo que permite identificar los deseos reales del idéntico con respecto al destino preferido, lo que insinuará los movimientos a iniciar dentro del regalo para lograr la visión de futuro diseñada para la institución (8).

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

Los efectos que se obtengan de los estudios permitirán al Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano optimizar el clima organizacional para lograr un mejor desempeño laboral de los profesionales de salud y un insuperable clima organizacional. Por lo cual una empresa o institución que motive a su personal brindándole todo lo necesario para su adecuado desarrollo de sus actividades a la vez otorgándoles beneficios y reconocimientos tendrá como resultado un mejor desempeño laboral.

- ✚ Como **justificación teórica**, Los efectos de la investigación pueden ser generalizados a diferentes empresas públicos de la región, ya que el nivel social

y cultural es comparable. Asimismo, los resultados ayudarán a las teorías sobre el entorno laboral y su efecto en el rendimiento general de los cuadros, aportadas por numerosos autores, que refieren que un rendimiento eficaz de los cuadros implica que el control de la organización se refleje, no sólo en la ejecución de las finanzas, sino también en la creación de un entorno favorable en el que el experto sienta que es mucho más rentable trabajar para ofrecer un gran trabajo (9).

- ✚ Sobre la **justificación práctica**, Nos permitió el análisis del clima organizacional del hospital y su impacto en el rendimiento general de los profesionales de la salud para alcanzar las metas y objetivos del centro de salud, por lo que uno puede ser útil para los administradores del hospital, debido a que nos va a permitir tomar conciencia de la conexión entre el clima organizacional y el rendimiento general de las pinturas del cuerpo de trabajadores y las consecuencias de la tesis hará una contribución a los servidores del barrio público tienen la capacidad de recoger las amenazas que podrían tener un efecto sobre el buen desempeño del trabajo, además de una manera de evitarlos y en varios casos la forma de deshacerse de ellos.
- ✚ El cuanto la investigación se **justifica a nivel metodológico**, el método cuantitativo a nivel relacional contribuyo a la obtención de datos del grado de percepciones de los trabajadores de estudio a partir de las percepciones de los trabajadores, ya que va a permitir ofrecer un instrumento de dimensión que puede ser utilizado para las dos variables y que también podría ser aplicado en otros establecimientos dentro del sector sanitario.
- ✚ Por último, el presente estudio **se justifica a nivel social** Por la razón de que los efectos obtenidos de los estudios servirán para ampliar un entorno agradable y mejorar el rendimiento general de los empleados de salud en el Hospital Regional Hermilio Valdizán. Para lograr sus objetivos institucionales y que la población pueda contar con servidores públicos que ofrezcan una prestación precisa, camino a la vida de un entorno laboral sorprendente dentro de la organización. A la vez pudiera ser también aplicada en otras instituciones del sector salud.

### **1.3. Importancia o propósito**

Nos permitió un análisis del clima organizacional del Hospital para determinar la relación con el desempeño laboral y poder tomar las decisiones correctas para que determine el futuro de la organización.

### **1.4. Viabilidad de la investigación**

Es viable por que se tiene acceso a lugar donde se realiza la investigación, se cuenta con el recurso humano, económico, bibliográfico y la información debe ser objetiva y confiable.

### **1.5. Formulación del problema**

#### **1.5.1. Problema general**

- ¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018?

#### **1.5.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el clima organizacional de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018?
- ¿Cómo es el desempeño laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018?
- ¿Cómo influye la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018?
- ¿Cómo influye la motivación del personal y el desempeño laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018?
- ¿Cómo influye la comunicación interpersonal y eficiencia laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018?

- ¿Cómo influye la comunicación interpersonal y eficacia laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018?
- ¿Cómo influye la motivación del personal y eficiencia laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018?
- ¿Cómo influye la motivación del personal y eficacia laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018?

## **1.6. Formulación de los objetivos**

### **1.6.1. Objetivo general**

- Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

- Describir el clima organizacional de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018
- Describir el desempeño laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.
- Conocer la influencia entre la comunicación interpersonal y desempeño laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.
- detectar la influencia entre la motivación del personal y desempeño laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.
- Conocer la influencia la comunicación interpersonal y eficiencia laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.

- Conocer la influencia entre la comunicación interpersonal y eficacia laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.
- Detectar la influencia entre la motivación laboral y la eficiencia en los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán 2018.
- Detectar la influencia entre la motivación laboral y la eficacia en profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.

## **CAPÍTULO II**

### **SISTEMA DE HIPOTESIS**

#### **2.1. Formulación de las hipótesis**

##### **2.1.1. Hipótesis general**

- Hi: el clima organizacional si influye en el desempeño laboral de los profesionales en salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco-2018.
- H0: el clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los profesionales en salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco-2018.

##### **2.1.2. Hipótesis específicas**

- Hi<sub>1</sub>: la comunicación interpersonal si influye en el desempeño laboral de los profesionales en salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco-2018.
- H0<sub>1</sub>: la comunicación interpersonal no influye en el desempeño laboral de los profesionales en salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco-2018.
- Hi<sub>2</sub>: la motivación del personal si influye en el desempeño laboral de los profesionales en salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco-2018.
- H0<sub>2</sub>: la motivación del personal no influye en el desempeño laboral de los profesionales en salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco-2018.
- Hi<sub>3</sub>: la comunicación interpersonal si influye en la eficiencia laboral de los profesionales en salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco-2018.

- H0<sub>3</sub>: la comunicación interpersonal no influye en la eficiencia laboral de los profesionales en salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco-2018.
- Hi<sub>4</sub>: la comunicación interpersonal si influye en la eficacia laboral de los profesionales en salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco-2018.
- H0<sub>4</sub>: la comunicación interpersonal no influye en la eficacia laboral de los profesionales en salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco-2018.
- Hi<sub>5</sub>: la motivación del personal si influye en la eficiencia laboral de los profesionales en salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco-2018.
- H0<sub>5</sub>: la motivación del personal no influye en la eficiencia laboral de los profesionales en salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco-2018.
- Hi<sub>6</sub>: la motivación del personal si influye en la eficacia laboral de los profesionales en salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco-2018.
- H0<sub>6</sub>: la motivación del personal no influye en la eficacia laboral de los profesionales en salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco-2018.

## **2.2. Operacionalización de las variables**

### **2.2.1. Variables independientes**

- Clima organizacional

### **2.2.2. Variable dependiente**

- Desempeño laboral

### **2.2.3. Variable interviniente**

- Edad
- Sexo
- Tiempo de servicio

### 2.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Variable independiente</b>  <b>Clima organizacional</b>	El clima organizacional es el ambiente propio de la organización producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentran en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, el cual se expresa en la comunicación y motivación determinando la eficiencia en el trabajo (10).	El clima organizacional, va acorde al buen ambiente que perciben los trabajadores estudiándose las siguientes dimensiones: comunicación interpersonal y la motivación.	<b>Comunicación interpersonal</b>	Relación interpersonal	Inadecuada  Regular  Adecuada
				los canales de comunicación	
				apoyo y respeto	
				el organigrama de la organización	
				Comunicación	
			Dirección y los trabajadores		
			<b>Motivación laboral</b>	Incentivos y/o reconocimiento	
				Ambiente laboral	
				Ambiente físico	
				Cursos de capacitación	
				Cursos de capacitación de acuerdo a interés	
				Relación entre el jefe y Ud.	
				Relación entre Ud. y sus compañeros	



<b>VARIABLE DE CATERIZACION SOCIODEMO GRAFICAS</b>	Es la observación de un grupo de población humana y sus características sociales.		<b>Edad</b>	25-35años 35-45años > de 45 años	<b>ordinal</b>
			<b>Sexo</b>	Femenino Masculino	<b>ordinal</b>
			<b>Tipo de servicio</b>	1. Destacado 2. Contratado 3. Nombrado	
			<b>Profesión</b>	1. Médico 2. Enfermera(o) 3. Obstetra	
			<b>Tiempo de servicio</b>	< de 1 año De 1 a 5 años De 5 a 10 años De 10 a 15 años > a 15 años	<b>ordinal</b>

## 2.4. Definición operacional de las variables

- ✚ **Clima organizacional:** Facultad de la persona o la entidad que puede obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros.
- ✚ **Comunicación:** Es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo.
- ✚ **Comunicación interpersonal:** La comunicación interpersonal se da entre dos personas que están físicamente próximas. Cada una de las personas produce mensajes que son una respuesta a los mensajes que han sido elaborados por la otra o las otras personas implicadas en la conversación.
- ✚ **Desempeño laboral:** Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.
- ✚ **Eficacia:** Mide el grado de cumplimiento de los objetivos de la institución. En qué medida está cumpliendo con sus objetivos.
- ✚ **Eficiencia:** Grado o cantidad en que se utilizan los recursos de la organización para realizar un trabajo u obtener un producto. Implica la mejor manera de hacer o realizar las cosas (mínimo de esfuerzo y costo).
- ✚ **Motivación laboral:** Son los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo.
- ✚ **Productividad laboral:** Consiste en el aumento o disminución de los rendimientos originados de las variaciones de trabajo, el capital, la técnica y cualquier otro factor.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **3.1. Antecedentes de investigación**

##### **3.1.1. Internacional**

**Montoya Cáceres, Pamela; Bermúdez Jara, Nikol; Burgos Ríos, Felicinda; Fuentealba Sandoval, María; Padilla Pérez, Alejandro.** En el 2017 en Chile en su investigación. **“Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena”**. Resultados: El 95% de profesores y el 90,6% de los administrativos dijeron sentirse contentos con su empleo. El ochenta por ciento de los profesores y el 72,7% del personal administrativo sugirieron un alto grado del clima en el trabajo. El personal más contento percibe un mayor grado de clima organizacional es el que tiene entre 15 y 29 años de antigüedad en la universidad y el que trabaja menos de 40 horas semanales (10).

**Pérez Martínez, Claudia.** 2013. Monterrey - México. **“Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un Hospital público”**. Los resultados mostraron que el 20% de los entrevistados tenía un rendimiento regular y bajo. El 53,3% tenía un rendimiento regular-excesivo y el 26,7% recibió el grado más alto de calificación. El tipo de tesis realizado es un examen correlacional de corte transversal, cuasi-experimental y descriptivo, ya que se trata de conocer y describir la relación entre los elementos del compromiso organizativo y el rendimiento de los cuadros, así como proporcionar una explicación de esta correlación (11).

**Bautista Rodríguez, Luz.** En el 2012. Colombia. Realizaron la tesis **“Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander”**. Resultados: Que el 85% de los titulados desempeñen satisfactoriamente deportes de gestión, administrativos y asistenciales, y que el 50% más efectivo realice actividades de instrucción e investigación. El tipo de estudio es cuantitativo descriptivo de corte transversal (12).

### 3.1.2. Nacional

**Monteza Izquierdo. Aixa. En el 2017. Tarapoto en la investigación titulada el Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota. Tesis doctoral. Universidad César Vallejo.** El resultado final más importante fue que el clima organizacional se encuentra en un nivel cotidiano con el 65%, al mismo tiempo que el rendimiento de las pinturas también se encuentra en un nivel regular con un 57%. Al mismo tiempo, se llegó a la conclusión de que hay un cortejo instantáneo y considerable entre las variables, esto se hizo mediante un estudio estadístico el Rho de Spearman demuestra un valor positivo y de 0,807 que refleja que existe una correlación muy fuerte, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (13).

**Murrieta Lozano. Roccio. En el 2016. Huánuco. “Motivación y satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del Hospital de contingencia Tingo Maria”. [Tesis doctoral]. Universidad de Huánuco. Escuela de Post Grado.** Resultados: El 50% de los profesionales que trabajan en la rama de urgencias tenían un bajo nivel de motivación; el cuarenta y ocho% tenían un ligero nivel de motivación y sólo el 2% sugería un grado de motivación excesivo. El setenta y seis por ciento de los especialistas que trabajan en la rama de urgencias sugirió estar modernamente desilusionado; el 18% mencionó estar desencantado con su trabajo y el 6% más efectivo reportó tener orgullo laboral (14).

**Rivas Huayana, Edith. 2015. Andahuaylas-Perú. Universidad Nacional José María Arguedas. Facultad de ciencias de la empresa. “Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de las municipalidades distritales de la red Sondor-Andahuaylas”.** En los resultados obtenidos de la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral es de 0,790 en la Municipalidad Distrital de Andarapa lo cual es una relación positiva alta; Municipalidad Distrital de Pacucha es de 0,805 lo cual fue una relación positiva alta demostrando que al mejorar el clima organizacional tiene efectos en el desempeño general de los empleados. La investigación es cuantitativa y no experimental, transaccional-correlacional y utilizó un diseño descriptivo-correlacional (15).

**Espejo Rodríguez, Maricarmen. En el 2014. Huancayo en su tesis. Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura Junín.** Tesis doctoral. Universidad Peruana Los Andes. Los resultados recibidos de los estudios han sido que la Dirección Regional de Agricultura presenta un clima organizacional negativo con un 67,7% para los cuadros de rendimiento general del grupo de trabajadores y que puede haber un impacto directo y enorme. La variable clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral (16).

### **3.1.3. Locales**

**Vela López, Silna. En el 2015. Huánuco-Perú. “Clima organizacional y satisfacción del usuario externo - hospital regional Hermilio Valdizán”.** [Tesis doctoral]. Universidad de Huánuco Escuela de Post Grado. Resultados obtenidos son los siguientes: El 72,2% (231) de los usuarios entrevistados han sido los propios usuarios. El 65% (208) eran chicas. El 40% (128) tienen estudios secundarios. El 89,1% (285) tiene seguro médico integral (SIS). El 62% (201) eran continuistas. El 25,3% (81) se encuentra en la institución de 25 a 31 años. El 77,5% de los trabajadores informó que el clima organizacional se volvió impropio. No hay ninguna datación generalizada entre el clima organizacional y el placer de la persona externa, lo que significa que el clima organizacional tiene un cortejo terrible susceptible con el orgullo del consumidor externo. El tipo de estudio fue descriptivo, observacional, correlacional, prospectivo y transversal (17).

### **3.1. Bases teóricas: clima organizacional**

Se da por medio de las percepciones compartidas con la ayuda de los colaboradores de una empresa con respecto al entorno físico en el que se desenvuelve, afirma que es la observación de los comportamientos humanos, las actitudes y el rendimiento general en un entorno organizacional.<sup>17</sup> Es una herramienta de seguimiento que sirve para tropezar con las deficiencias que las personas descubren en su labor aspectos que satisfacen y que no. También el clima como una peculiaridad extraordinariamente consistente del entorno interno de un empleador, que es calificado

por el uso de sus individuos, que impacta en su comportamiento. El uso de incentivos a los colaboradores de la organización ayuda a un mejor desempeño (17).

Un determinado entorno laboral es percibida, sentida o calificada por los individuos que componen la empresa y que impactan en su comportamiento; es decir, la percepción directa que el personal o las personas pueden ser interpretadas y analizadas para construir un ambiente de favorable traducida en comportamientos seguros que tienen efectos en la organización mejorando el desempeño laboral (18).

Importancia del clima organizacional Según el concepto de Hall. Es muy aplicable porque muestra los bienes, cualidades y creencias de las personas, que es útil para el supervisor para el estudio y pronóstico sobre el ambiente de trabajo de su empresa, debido a 3 simples razones; 1) administración efectiva de las formas más factibles, 2) Hacer una evaluación aproximadamente de los recursos de problema y finalmente los activos de tensión o insatisfacción que intervienen en los comportamientos negativos al frente de la agencia (18).

### **Dimensión Comunicación interpersonal.**

Es el mecanismo significativo para poder vincular a la persona y la organización y alcanzar a comunicar algo de nosotros mismos.

El proceso de comunicación interpersonal debe tener los siguientes tres elementos básicos:

**a. Fuente / codificador.** La fuente de codificación es el hombre o la mujer en el escenario de intercambio verbal interpersonal que ocasiona y codifica los registros que necesita para el porcentaje con alguna otra persona. La codificación es el sistema de organización de las estadísticas en alguna forma que pueda ser adquirida y entendida por cualquier otro hombre o mujer (19).

**b. Señal.** La información codificada forma un mensaje que se ha trasferido de un individuo a otro.

**c. Decodificador / destinatario** Es la persona con la que la fuente trata de proporcionar los hechos. La persona recibe el signo y lo descodifica o interpreta el mensaje para determinar su significado (20).

### **Dimensión Motivación laboral**

Es la disposición para hacer algo que satisface su necesidad. Con respecto a lo mencionado, es una mentalidad vital para que el personaje se sienta relajado en su

empleo; para que lo realice con ánimo o incluso para que obtenga una realización personal. Cuanto mayor sea la motivación, mayor será la agilidad para moverse y hacer deporte.

El procedimiento de la motivación dentro del área administrativa busca influir en el comportamiento de los seres humanos, con la proposición primordial de que es de lejos el motor principal para que los seres humanos trabajen con mayor eficacia, y consta de elementos que razonan, drenan y mantienen la psicología humana en un sentido personal que se emplea un conjunto de emociones (21).

### **Teoría de motivación de los factores de Herzberg**

Frederick Herzberg; Formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de los seres humanos en el lugar de trabajo y postula los estilos de vida de dos elementos que guían la conducta de los seres humanos.

**-Factores higiénicos o factores extrínsecos:** Es el entorno que rodea a los humanos es extrínseca mueve a una persona a realizar un interés proviene de un incentivo lejano y no aparece de la propia empresa. Funciona como un refuerzo.

**-Factores motivacionales o factores intrínsecos:** Estos elementos están por debajo de la inspección de la persona, ya que se relacionan con lo que él / ella hace y juega. Los elementos materiales implican las emociones relacionadas con el crecimiento del hombre o la mujer (23).

### **Desempeño laboral:**

Son las conductas localizadas en los empleados que pueden ser aplicables al éxito de los objetivos de la empresa. De hecho, se afirma que el rendimiento general de los cuadros exactos es la máxima electricidad relevante de una agencia.

Se dice que para que usted adquiriera los objetivos y sueños que se propone ejecutar, el hombre ahora no trabaja solo, sin embargo, necesita la guía de otras personas en su entorno organizacional, que le permite ser adecuarse al entorno en el que se desarrolla.

El rendimiento laboral es la dirección real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en el de las relaciones interpersonales que se crean en el cuidado del sistema de salud de la población; donde, a su vez, el factor ambiental tiene un impacto vital. Por lo tanto, existe una correlación directa entre los factores que representan el rendimiento global de los expertos y las personas que determinan la

primera clase general de la oferta sanitaria.

Esta teoría del rendimiento global e incorporada a la excelencia de los servicios, termina por postular la evaluación del rendimiento pericial como una técnica continua de valoración del satisfactor de la asistencia sanitaria. Para determinar el rendimiento laboral satisfactorio, es necesario tener el control de los problemas que afectan (24).

### **Características del desempeño laboral**

Corresponden a la comprensión, las capacidades y las habilidades que se prevé que alguien aplique y muestre al desempeñar su trabajo:

**Adaptabilidad:** Se refiere a mantener la eficacia en diferentes entornos y con tareas, obligaciones y personas únicas.

**Comunicación:** Es la capacidad de concretar sus opiniones de manera eficiente tanto en grupo como en mi opinión.

**Iniciativa:** es la intensión de ser capaz e influye sobre los sucesos para alcanzar objetivos (25).

**Conocimientos:** Se refiere al grado de conocimiento técnico y profesional. La capacidad de mantenerse al día de las tendencias y desarrollos actuales en su ámbito de información.

**Trabajo en equipo:** Se refiere al potencial para desenvolverse con éxito en grupos de trabajo/empresas para lograr los objetivos del empleador, ayudando y creando un entorno armonioso que permita el ascenso.

**Estándares de trabajo:** Se refiere de nuevo a la capacidad de satisfacer y superar los objetivos o requisitos de la organización y al potencial de obtener registros para proporcionar comentarios y mejorar la máquina.

### **Dimensión del desempeño laboral**

#### **Eficacia**

Se trata del enfoque, los métodos y las estrategias más adecuados que podrían estar bien planificados y organizado para el logro de los objetivos (27).

#### **Indicadores de eficacia:**

**Cobertura:** es el resultado numérico del valor en que son capaces de satisfacer la demanda (28).

Orientación: Se refiere a la exactitud con la que se alcanza a la población objetivo.

Capacidad de satisfacer la demanda de vanguardia: (Se logra con respecto a la problemática a tratar) (28).

### **Eficiencia laboral**

Es la cualidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado, es decir con la ejecución de actividades que permite alcanzar las metas establecidas.

Se refiere a la mejor forma de hacer o actuar (técnica) los asuntos, para que las fuentes (personas, máquinas, sustancias no cocinadas) se realicen de la forma más racional posible (29).

### **Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral**

Se suele tener en cuenta que el clima afecta a la conducta de los individuos dentro de la empresa y que este efecto no es el fabricado a partir de una ocasión aislada, sino de la exposición ininterrumpida a un estado de cosas y un ecosistema específicos en los que pueden estar inmersos. La percepción es el vínculo entre las situaciones organizativas y el comportamiento (30).

Hablar del efecto del clima en el rendimiento general del trabajo es pensar en El impacto del clima en las actitudes y los comportamientos, de manera que se puede provocar un tipo de rendimiento u otro. En las percepciones que las personas se forman de su entorno pictórico, la manera en que se establece la asignación, el dispositivo de alabanza en el lugar, la manera en que se controlan los picos, la forma de intercambio verbal y otros juegan una posición crucial. Pero los sujetos también tienen perspectivas y sueños (31).

Según Pintado (20) Afirma que el mejor o pésimo ambiente de pintura, redundará en el rendimiento global del trabajador, si el empleado se encuentra en un clima de cooperación institucional y reputación de su correcto trabajo, entonces su productividad será mayor y un éxito, por el contrario, si revela un entorno adverso, con un comportamiento corporativo horroroso, falta de conversación y ayuda mutua, entonces las consecuencias de su productividad pueden ser desastrosas y adversas para la empresa.

### **3.2. Bases conceptuales**

**Clima organizacional:** Es el examen de la conducta humana, las actitudes y el rendimiento en un medio ambiente organizativo.

**Desempeño laboral:** Es el rendimiento laboral y el desempeño global manifestado con la ayuda del trabajador en la realización de las principales características y responsabilidades requeridas por su rol dentro del contexto particular de las pinturas, lo que permite demostrar su idoneidad.

**Profesional de salud:** persona capacitada para atender problemas de salud brindando Atención primaria y especializada.

**Hospital:** es un lugar donde se brinda atención médica, quirúrgicas y de rehabilitación y es donde también se pueda realizar investigaciones.

## **CAPÍTULO IV**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **4.1. Ámbito de estudio**

La tesis se ejecutó en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano” en Huánuco que está ubicado en el Jr. Hermilio Valdizán N° 950, que colinda por la izquierda con el Jr. Constitución por la derecha con el Jr. Progreso por el frente con Jr. Hermilio Valdizán, por detrás con el Jr. Bolívar.

Sus límites son: por el Norte con el distrito de Pillcomarca; por el Sur con el distrito de Santa María del Valle; por el Este con el distrito de Amarilis; por el Oeste con la metrópoli menor Aparicio Pomares y la metrópoli de Nauyan Rondos. Tiene una extensión territorial de 174.58 Km<sup>2</sup>. Con una temperatura de 22° C y una máxima de 30° C; considerables precipitaciones fluviales desde diciembre hasta abril. Su rango es: sur 09° cincuenta y cinco' 40", oeste setenta y seis° 14' 00" y 1912 metros sobre el nivel del mar.

Esta unidad viene presentando ofertas a los seres humanos de Huánuco desde hace trece años, con horarios previamente establecidos en coordinación con los usuarios que requieren dicha atención.

#### **4.2. Tipo y nivel de la investigación**

Es de nivel explicativo que expone la conexión que existe entre las variables que forman la causa y el impacto. Es observacional porque se realiza sin manipular las variables imparciales. Es analítica porque las variables a estudiar son dos o más, con el motivo de buscar la afiliación o dependencia entre ellas. Es aplicada, esta forma de investigación está orientada a la resolución de problemas sensibles, y su razón de ser es hacer aportaciones a la información teórica. Transversal debido a que las unidades aplicadas a la muestra se implementan en un solo instante, las variables se miden una sola vez y es prospectiva: esta observación pertenece al tiempo futuro y los hechos se recogen a partir de un número de activos y su examen considera las causas factibles y trata de definir los posibles resultados.

### 4.3. Población y muestra

#### 4.3.1. Descripción de la población

La población de esta investigación estuvo conformada por médicos, obstetras y enfermeras del Hospital Regional Hermilio Valdizán, haciendo un total de 200 profesionales de salud.

#### 4.3.2. Muestra y método de muestreo

Para obtención de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple porque cada elemento de análisis de la población puede ser seleccionado para integrar la muestra de estudio.

La fórmula utilizada para la muestra es:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n = Muestra	¿?
N = Población	200
p = Tasa posible de ocurrencia	0.5
q = Tasa posible de no ocurrencia	0.5
E = Nivel de significancia	0.05
Z = Nivel de confianza (95%)	1.96

$$n = \frac{1.962 \times 0.50 \times 0.50 \times 200}{0.052(210-1) + 1.962 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{192.08}{1.4579}$$

$$n = 131.75$$

$$n = 132$$

$$n = 132$$

**n= 132 profesionales de salud del Hospital Hermilio Valdizán.**

### 4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

#### Criterios de inclusión:

- Personal de salud que labora en el Hospital Regional Hermilio Valdizán.
- Personal nombrado.
- Personal contratado.
- Profesional que desea participar voluntariamente.

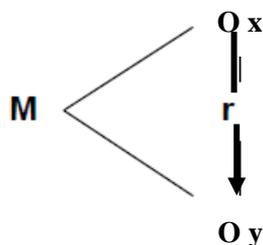
#### Criterio de exclusión:

- Serán excluidos los personales administrativos, de limpieza y seguridad, los que se encuentre en vacaciones o descanso médico.
- Personal que no desea participar.

### 4.4. Diseño de investigación

El esquema utilizado se convirtió en un diseño no experimental, pasante y correlacional, que permitió la recogida de datos en un momento único y correlacional.

Donde:



M = Muestra

Ox = Variable 1

Oy = Variable 2

r = Relación entre las variables de estudio

### 4.5 Técnicas e instrumentos.

#### 4.5.1. Técnicas

**Encuesta:** Es un método de investigación basado principalmente en un interrogatorio verbal o escrito a seres humanos con la intención de obtener registros positivos vitales para los estudios.

## **4.5.2. Instrumentos**

### **Cuestionario estructurado**

Se utiliza para calcular o documentar diversas condiciones y contextos debido a que las opciones de reacción a cada consulta tienen opciones predescritas. Esto facilita la evaluación estadística. La variable clima organizacional está compuesto por tres dimensiones: comunicación interpersonal (6 ítems) y motivación laboral (7 ítems). Esta variable tuvo un total de 13 ítems.

Del mismo modo, la variable desempeño laboral, estuvo conformada por tres dimensiones: eficacia (5 ítems), eficiencia laboral (5 ítems). Esta variable tuvo un total de 10 ítems.

#### **4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos**

En la presente investigación se optó por la validez denominada juicio de expertos a través de 5 profesionales, expertos en el área de investigación.

Como parte del examen técnico para decidir la validez de contenido se realizó una desintegración teórica en dos variables: clima organizacional y desempeño general del trabajo, para medir el contenido del instrumento.

#### **4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos**

Además, la fiabilidad de la consistencia interna del cuestionario se examinó a partir de un ensayo del coeficiente Alfa de Cronbach que arrojó un valor de 0.77 para el cuestionario por lo tanto es confiable y consistente.

## **4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos**

En primer lugar, se solicitó la autorización de la institución médica con el director de la misma a través de un formulario de software. Una vez adquiridos los permisos, se solicitó la colaboración del personal sanitario de dicha entidad, se aplicaron los aparatos en algún momento de su jornada de lunes a viernes dentro de las consultas externas y servicios internos del Hospital donde se les solicitó un par de minutos de su tiempo y se les dieron las órdenes importantes para que el sistema de software fuera lo más eficaz posible, entre ellas, resaltar el anonimato de la utilidad y la finalidad de la

mirada. Para la investigación predominante se han utilizado hechos descriptivos, lo que ha permitido tratar la información recibida de forma objetiva.

#### **4.6.1. Tabulación**

Los registros fueron procesados en tablas y gráficos de registros descriptivos, los cuales han sido tabulados con Excel y para las pruebas de especulación se han utilizado medidas de estadística inferencial (grado de significación) y su proceso se realizó dentro de la aplicación estadística SPSS 22.

#### **4.7. Aspectos éticos**

Se aplicaron los cuatro principios bioéticos en la investigación, No maleficencia, Beneficencia, Autonomía y Justicia <sup>32</sup> respetando plenamente la confidencialidad de la información, así mismo se informó a los participantes que su participación no implica riesgo alguno.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

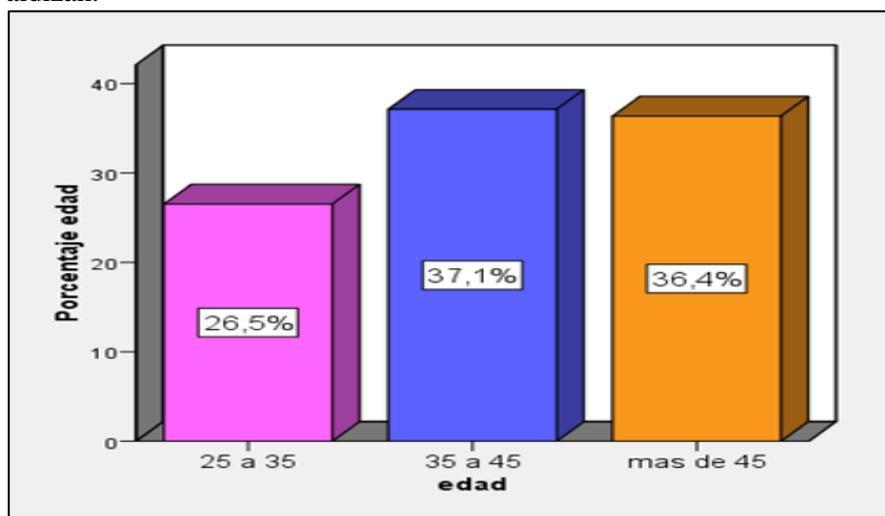
#### 5.1. Análisis descriptivo

**Tabla 01:** Características sociodemográficas de los profesionales de salud del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”- Huánuco- 2018.

Características sociodemográficas		(N=132)	
		Fi	%
edad en categorías	[25 a 35>	35	26,5
	[35 a 45>	49	37,1
	[más de 45>	48	36,4
genero	Masculino	33	25
	Femenino	99	75
profesión	medico	30	22,7
	enfermera(o)	52	39,4
	obstetra(o)	50	37,9
tipo de servicio	vacante	8	6,1
	contratado	1	0,8
	Nombrado	123	93,2
tiempo de servicio	1 a 5 años	30	22,7
	5 a 10 años	50	37,9
	10 a 15 años	42	31,8
	> 15 años	10	7,6
<b>Total</b>		<b>132</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** el cuestionario del clima organizacional (anexo1)

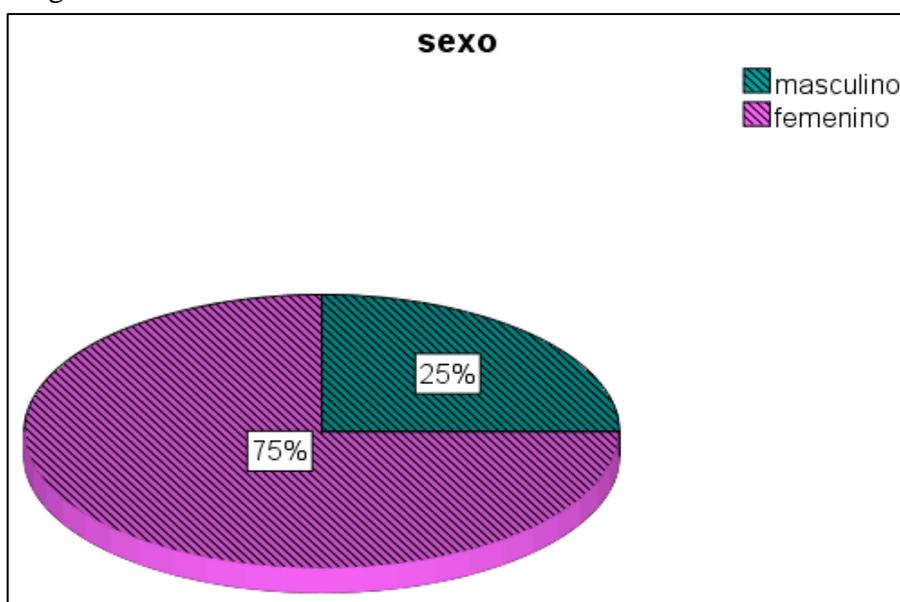
**Figura 1.** Diagrama de edades de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán.



**Análisis:** Se evidencia que un 37,1% (49) de los trabajadores tienen edades entre 35 a 45 años, seguida de un 36,4% (48) tienen edades más de 45 años y un 26,5% (35) tienen de 25 a 35 años.

**Interpretación:** que la gran mayoría de los trabajadores tienen un rango de edad entre los 35 a 45 años a más.

**Figura 2.** Diagrama del sexo de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán.



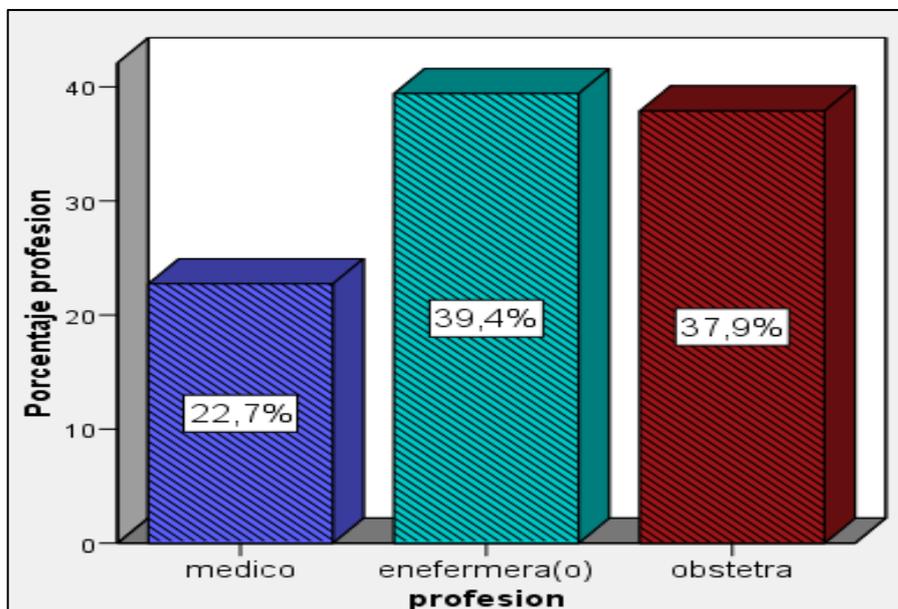
**Análisis:**

Se observa el 75% son de sexo femenino y el 25% son de sexo masculino.

**Interpretación:**

La presente tabla describe el género de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, el cual refleja que en las áreas de medicina, enfermería y obstetricia fueron encuestadas un total de 99 mujeres lo cual representa el 75% y 33 son varones que representa el 25%.

**Figura 3.** Diagrama de barras de profesión que ejerce en el Hospital Regional Hermilio Valdizán.



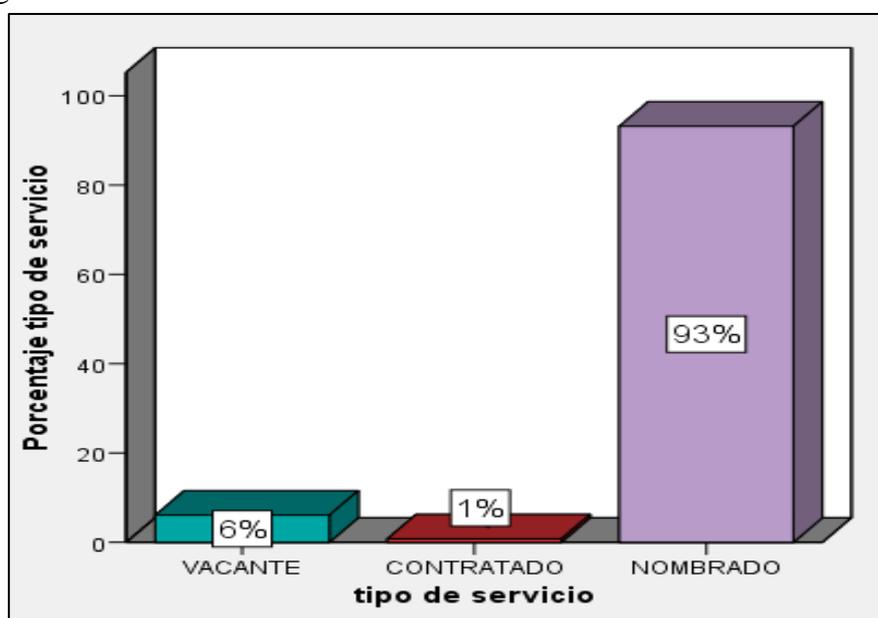
**Análisis:**

En la tabla 3. Se observa que el 39,4% son enfermeras (os), 37,9% son obstetras y un 22,7% son médicos(as) que laboran en el hospital.

**Interpretación:**

Que la muestra está conformada por los profesionales de salud de medicina, enfermería y obstetricia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

**Figura 4.** Diagrama de barras del tipo de servicio de los profesionales del Hospital Regional Hermilio Valdizán.



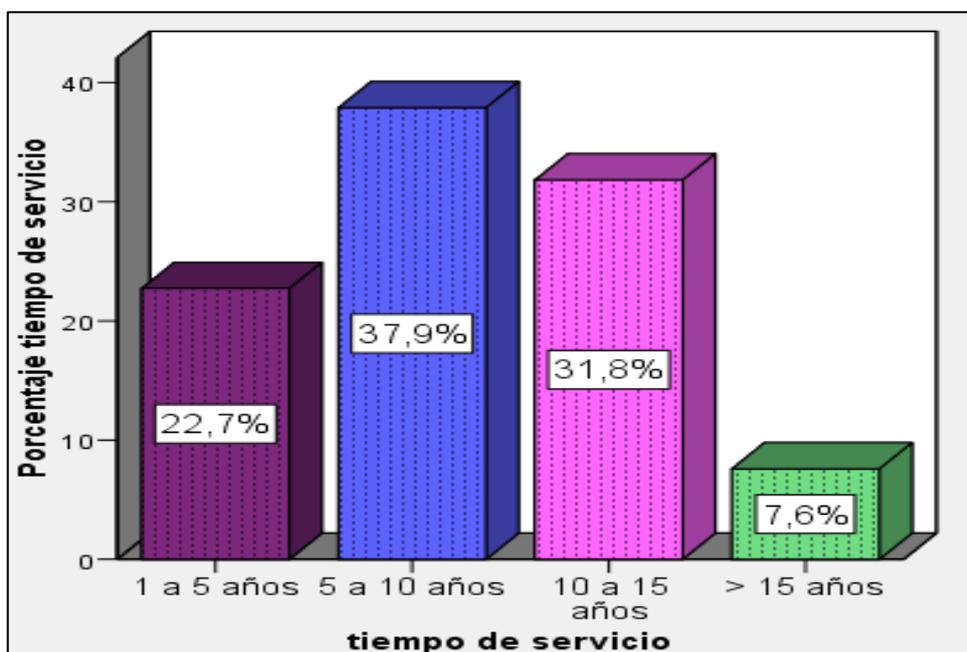
**Análisis:**

Se observa que el 93% de los trabajadores son nombrados, 6% son vacantes y 1% es contratado.

**Interpretación:**

Que el total de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán Medrano son nombrados.

**Figura 4.** Diagrama de barra del tiempo de servicio de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán.

**Análisis:**

En la tabla 4. Refleja que el 37,9% es 5 a 10 años de servicio, el 31,8% es de 10 a 15 años de servicio, el 22,7% es de 1 a 5 años y un porcentaje mínimo 7,6% son > de 15 años.

**Interpretación:**

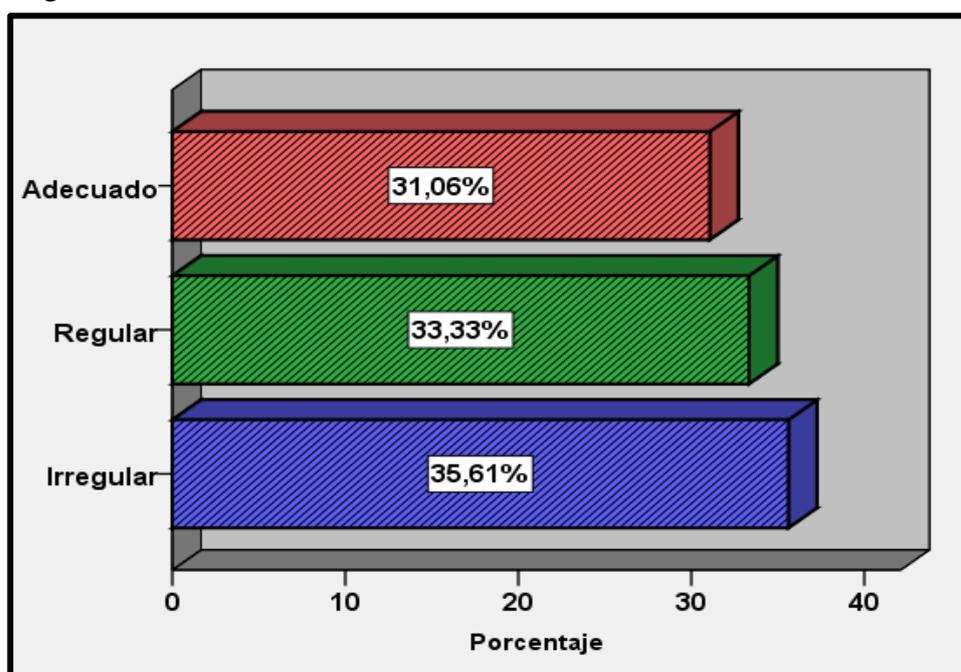
La presente tabla, describe, que el tiempo de servicio promedio de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano es de 5 a 10 años y de 10 a 15 años.

**Tabla 2. Variable clima organizacional de los profesionales de salud del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”- Huánuco- 2018.**

Clima organizacional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Irregular	47	35,6	35,6
Regular	44	33,3	68,9
Adecuado	41	31,1	100,0
Total	132	100,0	

**Fuente:** cuestionario clima organizacional

**Figura 5.** Diagrama de barras del clima organizacional del Hospital Regional Hermilio Valdizán.



**Análisis:**

En la Tabla 5 se puede observar que el 35,6% manifiestan un irregular clima organizacional, seguido de un 33,3% que manifiestan un regular clima organizacional y un 31% que manifiestan que clima organizacional es adecuado.

**Interpretación:**

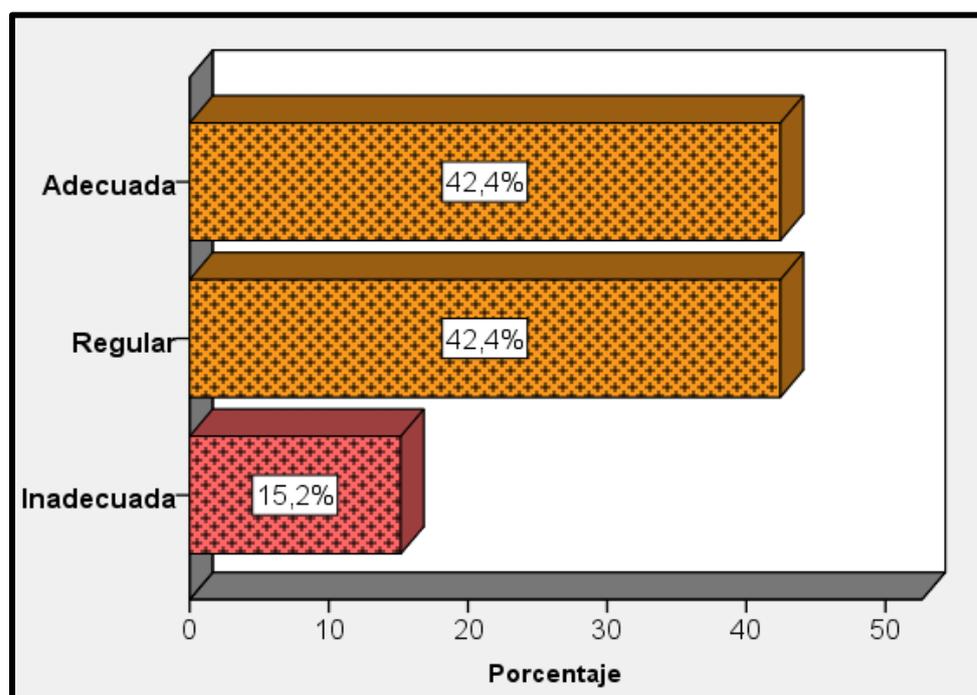
En el grafico del clima organizacional de los profesionales de salud nos expresaron que están en un grado irregular con un 35,6%.

**Tabla 3. Dimensión comunicación interpersonal de los profesionales de salud del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”- Huánuco- 2018.**

<b>Comunicación interpersonal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Inadecuada	20	15,2	15,2
Regular	56	42,4	57,6
Adecuada	56	42,4	100,0
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** el cuestionario del clima organizacional.

**Figura 6.** Diagrama de barras de la comunicación interpersonal de los profesionales de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán.



**Análisis:**

En la tabla 6. Se observa un 42,4% manifiestan tener una adecuada comunicación interpersonal, seguido del 42,4% que manifiesta una regular comunicación interpersonal. Por otro lado, el 15,2% manifiestan tener una inadecuada comunicación interpersonal.

**Interpretación:**

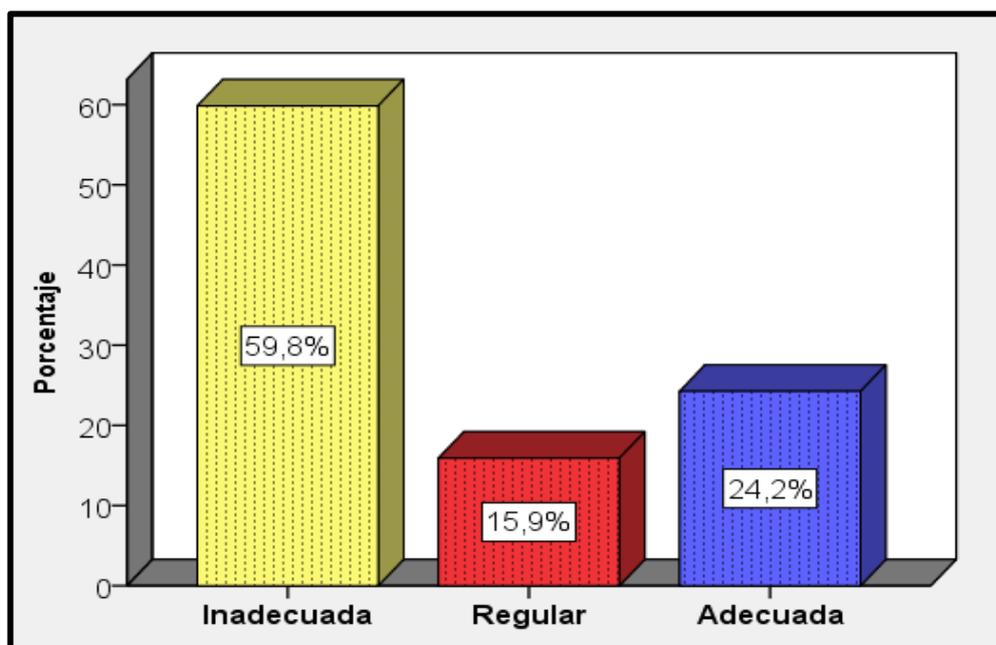
Podemos mencionar que el resultado con mayor porcentaje fue que logran un alto y regular comunicación interpersonal.

**Tabla 4. Dimensión motivación laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”- Huánuco- 2018.**

Motivación laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	79	59,8	59,8
Regular	21	15,9	75,8
Adecuada	32	24,2	100,0
Total	132	100,0	

**Fuente:** el cuestionario de clima organizacional.

**Figura 7.** Diagramas de motivación laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán.



**Análisis:**

Se observa que los profesionales de salud con un 59,8% de los encuestados manifiestan tener una inadecuada motivación laboral, seguido por el 24,2% que manifiesta una adecuada motivación laboral y un 15,9% manifiestan tener una regular motivación laboral.

**Interpretación:**

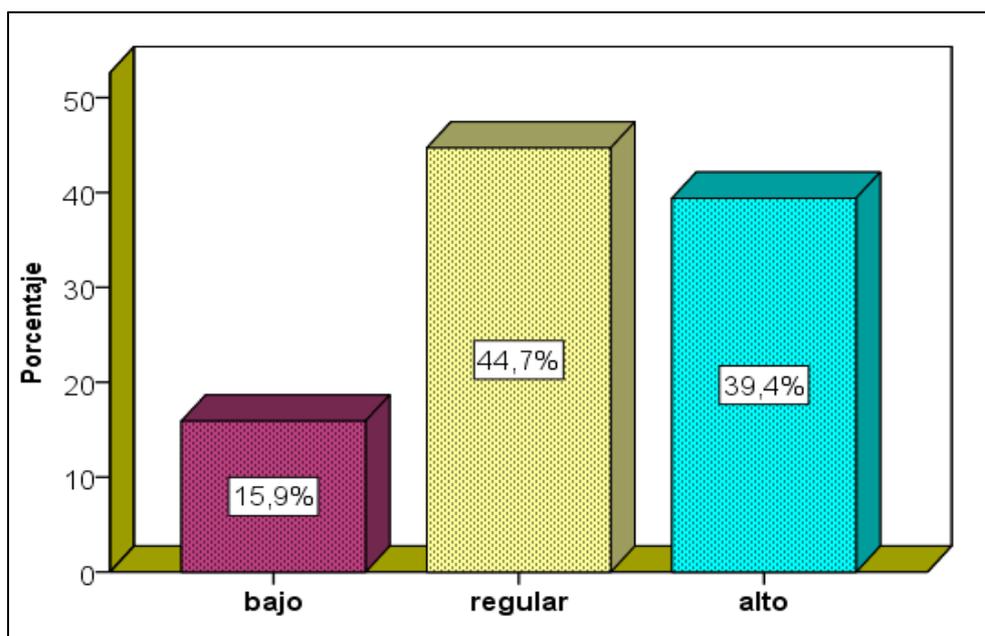
Podemos mencionar que el resultado con mayor porcentaje fue que motivación laboral.

**Tabla 5. Variable 02: Desempeño laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”- Huánuco- 2018.**

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
bajo	21	15,9	15,9
regular	59	44,7	60,6
alto	52	39,4	100,0
Total	132	100,0	

**Fuente:** cuestionario de desempeño laboral

**Gráfico 5.** Desempeño laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán.



**Análisis:**

Se observas que el 44,7% de los encuestados un regular desempeño laboral, seguido por el 39,4% un alto desempeño laboral y un 15,9% un bajo desempeño laboral.

**Interpretación:**

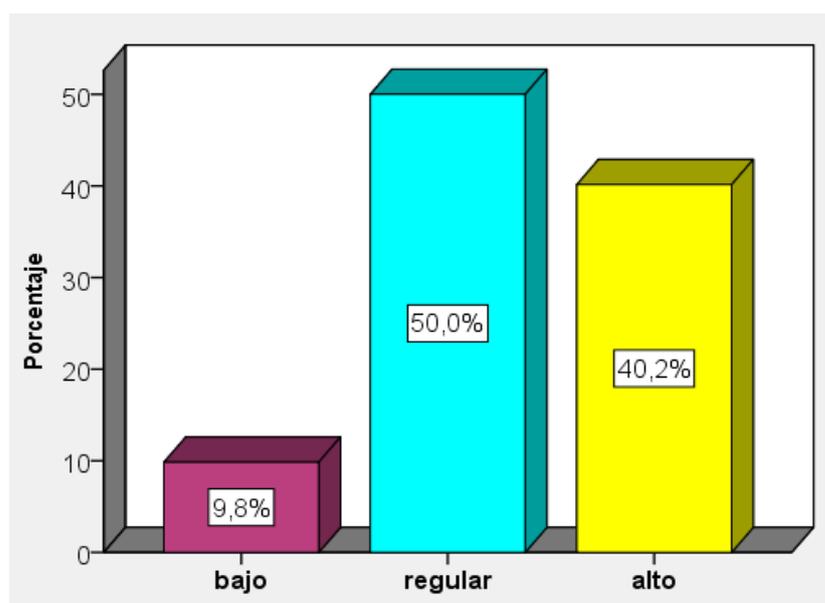
Con respecto al gráfico de desempeño laboral de los profesionales de salud se encuentran en un nivel regular con un 44,7%.

**Tabla 6. Dimensión eficacia de los profesionales de salud del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”- Huánuco- 2018.**

Eficacia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
bajo	13	9,8	9,8
regular	66	50,0	59,8
alto	53	40,2	100,0
Total	132	100,0	

**Fuente:** cuestionario de desempeño laboral

**Figura 6.** De diagrama de barra de eficacia de los profesionales de la salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán.



**Análisis:**

Se observa que un 30,3% manifiestan que algunas veces han tenido la eficacia; seguido del 28,8% refieren que siempre han logrado la eficacia. Seguido por 19,7% manifiestan que casi siempre han logrado la eficacia y un 11,4% refiere que nunca han logrado la eficacia.

**Interpretación:**

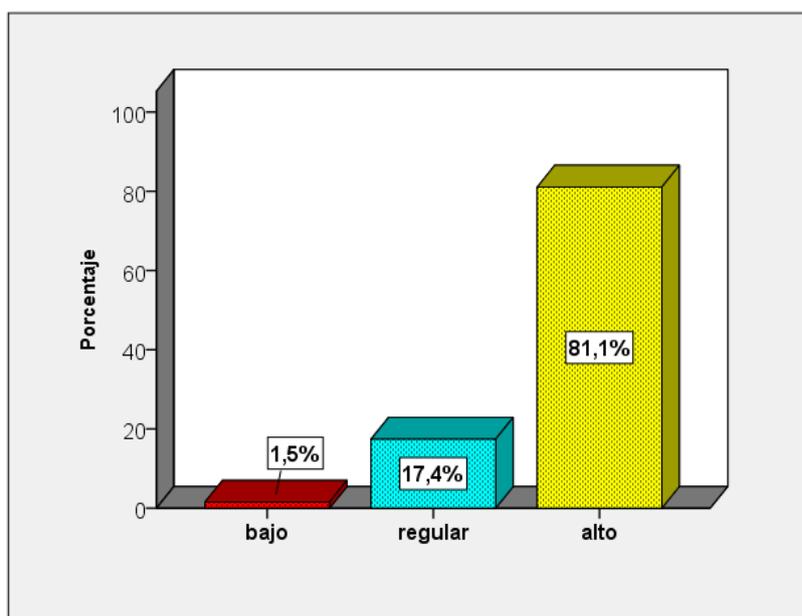
Que el resultado final con el mejor porcentaje con respecto a la eficiencia es que de vez en cuando cosechan rendimiento en el trabajo.

**Tabla 7. Dimensión eficiencia laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”- Huánuco- 2018.**

eficacia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
bajo	2	1,5	1,5
regular	23	17,4	18,9
alto	107	81,1	100,0
Total	132	100,0	

**Fuente:** cuestionario del desempeño laboral.

**Figura 7.** Diagrama de barras de la eficiencia laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán.



**Análisis:**

Se puede observar que el 44% de los encuestados refieren siempre han logrado la eficiencia laboral, seguido de un 37% que manifiestan que casi siempre logran la eficiencia laboral. Por otro lado, el 14% manifiestan que logran algunas veces.

**Interpretación:**

Que el resultado nos indica mayor porcentaje que siempre y casi siempre logran la eficiencia laboral en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

## 5.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.

**Tabla 8. Prueba de correlación clima organizacional-desempeño laboral.**

<b>VARIABLES DE CORRELACIÓN</b>	<b>RHO</b>	<b>P VALOR</b>
Clima organizacional y desempeño laboral	0,747	0,000

**Fuente:** cuestionario (Anexo3 y Anexo4)

### **Interpretación:**

En la tabla refleja que el valor de significancia es 0,000, que es menor al nivel de significancia 0,05, A continuación, la correlación observada entre el clima organizacional y el rendimiento general del proceso es de ,747\*\*, lo cual resulta una relación positiva moderada. Es decir, a medida que mejora el clima organizativo, mejora el rendimiento laboral global de los especialistas sanitarios. Por lo tanto, la hipótesis general de la investigación es genérica y se rechaza la especulación nula.

**Tabla 9. Correlación entre las dimensiones comunicación interpersonal y desempeño laboral.**

<b>VARIABLES DE CORRELACIÓN</b>	<b>RHO</b>	<b>P VALOR</b>
Comunicación interpersonal y desempeño laboral	0,688	0,000

**Fuente:** elaboración propia.

**Interpretación:** en la tabla 9 se observa la estadística de correlación es de 0.688, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que mejore la comunicación interpersonal mejorara correlativamente el desempeño laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán.

**Tabla 10. Correlación entre las dimensiones motivación personal y desempeño laboral.**

<b>Variables de correlación</b>	<b>Rho</b>	<b>P Valor</b>
Motivación laboral y desempeño laboral	0,568	0,000

**Fuente:** elaboración propia.

**Interpretación:** en la tabla 10 se observa una estadística de correlación es de 0.568, Donde se muestra que hay un cortejo inmediato; bonito medio; esto es mencionar que a medida que la relación aumenta dentro de la dirección igual, crece para cada una de las variables.

**Tabla 11. Correlación entre las dimensiones comunicación interpersonal y eficiencia laboral.**

<b>Variables de correlación</b>	<b>Rho</b>	<b>P Valor</b>
Comunicación interpersonal y Eficiencia laboral	0,944	0,000

**Fuente:** elaboración propia.

**Interpretación:** en la tabla 11 se observa la estadística de correlación es de 0.944, donde demuestra que existe una relación directa; positiva muy fuerte.

**Tabla 12. Correlación entre las dimensiones entre la comunicación interpersonal y eficacia laboral.**

<b>Variables de correlación</b>	<b>Rho</b>	<b>P Valor</b>
Comunicación interpersonal y Eficacia laboral	0,922	0,000

**Fuente:** elaboración propia.

**Interpretación:** en la tabla 12 se observa la estadística de correlación es de 0.922, donde demuestra que existe una relación directa; positiva muy fuerte.

**Tabla 13. Correlación entre las dimensiones la motivación laboral y la eficiencia laboral.**

<b>Variabes de correlación</b>	<b>Rho</b>	<b>P Valor</b>
Motivación laboral y Eficiencia laboral	0,829	0,000

**Fuente:** elaboración propia.

**Interpretación:** en la tabla 13 se observa la estadística de correlación es de 0.829, donde demuestra que existe una relación directa; positiva fuerte.

**Tabla 14. Correlación entre las dimensiones la motivación laboral y la eficacia laboral.**

<b>Variabes de correlación</b>	<b>Rho</b>	<b>P Valor</b>
Motivación laboral y Eficacia laboral	0,874	0,000

**Fuente:** elaboración propia.

**Interpretación:** en la tabla 11 se observa la estadística de correlación es de 0.874, donde demuestra que existe una relación directa; positiva fuerte.

### 5.3. Discusión de resultados.

Es importante conocer el clima organizacional que maneja el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, ello se evidencia en los resultados que 35,6% manifiestan no tener un clima organizacional favorable y un regular desempeño con un 44,7% que contrasta con el estudio realizado donde obtuvo que el clima organización está regular con un 65% y el desempeño laboral en nivel regular con un 57% (13), de acuerdo a la teoría de Palma insinúa que es muy crucial evaluar el clima en sus componentes de autorrealización, motivación de los cuadros, conversación y situaciones operativas que determinan el comportamiento de los empleados en una corporación; comportamiento que muestra el rendimiento de los cuadros dentro de la institución a través del rendimiento y la eficacia (31).

De acuerdo con los resultados adquiridos en la prueba de especulación estándar, que sirvió para ilustrar que existe un efecto inmediato, moderado y de buena calidad entre el clima organizacional y el rendimiento de las pinturas de los empleados de salud y con un Sperman igual a ,747 y con un nivel de significancia del 99%. Esto explica la teoría de Pintado nos dice que empleado que se halla en un clima de cooperación institucional y de reputación de su trabajo apropiado, entonces su productividad puede ser mayor y exitosa, en cualquier otro caso, si revela un ambiente adverso, con una conducta corporativa horrible, falta de intercambio verbal y poca cooperación, entonces los resultados de su productividad podrían ser desastrosos y destructivos para la agencia, este argumento teórico ofrece apoyo teórico a los componentes de la hipótesis (20).

En cuanto a las dimensiones, se aprecia en la tabla 6 que 33,3% de los trabajadores manifiestan que algunas veces logran una comunicación interpersonal adecuada. Dichas cifras reflejan que la comunicación no es muy eficiente; debido a que hay malos entendidos en la transferencia del mensaje o simplemente una de las partes no se encuentra disponible para entablar una comunicación. En cuanto un 59,8% de los trabajadores manifiestan que nunca han recibido motivación laboral que se explica en los citado por el autor que la motivación es una actitud esencial para que el individuo se sienta relajado en su trabajo; para que lo realice con ánimo e incluso para que obtenga logros personales. Cuanta más motivación haya, más agilidad tendremos para

realizar nuestra labor (21).

Concurre una relación moderada de 0,68 entre la comunicación interpersonal y desempeño laboral que confirma que la comunicación ocurre cuando hay "interacción mutua entre el transmisor y receptor" realizando la "ley de bivalencia" (24).

Existe relación media de 0,568 entre la motivación y desempeño laboral expone la teoría de los factores que señala que preexisten dos factores extrínsecos y factores intrínsecos que determina el desempeño laboral (29).

Existe relación fuerte de 0,944 entre la comunicación interpersonal y eficiencia laboral nos dice que la comunicación determina la eficiencia del trabajador que permite llegar a compartir algo de nosotros mismos y gracias a ello se logra concretizar las ideas.

Existe una relación fuerte de 0,922 entre la dimensión comunicación interpersonal y eficacia que es el logro de las metas propuestas.

Existe relación fuerte de 0,829 entre la motivación del personal juega un rol importante en la eficiencia del trabajador, así lo constata la Teoría de la Motivación.

Existe una relación fuerte de 0,874 entre la motivación laboral y eficacia que ayuda en el desempeño humano. Esto lo manifiesta la Teoría de la Motivación de Maslow (30). Quien asevera que la motivación va en función a la satisfacción de las necesidades de la persona.

#### **5.4. Aporte de la investigación**

Se da a conocer al Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano-Huánuco. Los resultados obtenidos de la encuesta de clima organizacional y la evaluación del desempeño de los cuadros, en los que se comprueban los factores que inciden positiva y negativamente en la institución.

Los trabajadores dieron conocer su percepción con respecto a la comunicación interpersonal que no es favorable debido a que no hay una adecuada comunicación con respecto a la motivación; el personal no se encuentra motivado en el trabajo debido a la falta de estímulos o incentivos como reconocimiento, cartas de felicitación, etc. Y que el personal se desempeña con eficacia (logrando los objetivos) y eficiencia (con un uso adecuado de los recursos) de la institución.

## CONCLUSIONES

- El Rho Spearman indica que se presenta un vínculo directo y significativo de las variables, dado que el grado de correlación es de 0.747; este coeficiente, posteriormente al ser elevado al cuadrado, muestra que la primera variable influencia en un 55,8% en la segunda variable, debido a ello se acepta la hipótesis de investigación.
- El clima organizacional de los profesionales de salud se encuentra en un nivel irregular.
- El grado de desempeño en el trabajo que muestran los profesionales de salud en el Hospital, presenta un nivel regular.
- Entre la comunicación interpersonal y desempeño laboral existe una relación positiva moderada; por tanto, influye en el clima organizacional del personal de salud.
- La relación encontrada entre la motivación laboral y desempeño laboral es positiva moderada.
- La relación encontrada entre la comunicación interpersonal y eficiencia laboral es positiva muy fuerte; por tanto, se determina que la comunicación y la eficiencia si influyen en el desempeño laboral del personal.
- La relación encontrada entre la dimensión comunicación interpersonal y eficacia laboral de los profesionales de salud es positiva muy fuerte.
- La relación encontrada entre la dimensión motivación laboral y eficiencia laboral de los profesionales de la salud es positiva fuerte.
- La relación encontrada entre la dimensión Motivación laboral y eficacia del profesional de salud es positiva fuerte.

## SUGERENCIAS

- Al evidenciar la influencia que tiene el clima organizacional sobre el desempeño laboral del profesional de salud del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Hay que tomar medidas inmediatas y ahora no permitir que esto se conserve y perjudique el trabajo de la plantilla, que de alguna manera se transmite al patrón. Para intentar esto, es necesario realizar conferencias con todo el personal para reconocer lo que está ocurriendo y como grupo sugerir respuestas de oportunidad. En estas conferencias se deben discutir los elementos clave, con el fin de que sirvan de manual para dirigir el desarrollo de sus deportes, previo a esto todos y cada uno tienen que ser escuchados de manera similar y necesitan contar con la presencia de los altos mandos o personal administrativo.
- Se sugiere que la dirección generalizada desarrolle un análisis popular del clima organizacional e implemente un plan de mejora continua enfocado a mejorar el clima organizacional del Hospital, considerando los componentes de trabajo en equipo e intercambio verbal.
- Se sugiere que el área de Recursos Humanos amplíe un plan anual de bienestar social para mejorar las condiciones de funcionamiento, vendiendo una aplicación de recompensas e incentivos centrada en premiar a los trabajadores que cumplen sus sueños, en la reputación en sus cuadros, e implementando los materiales y artilugios necesarios para mejorar el rendimiento laboral de las personas.
- Se recomienda al área de recursos humanos incorporar estrategias de motivación laboral hacia el personal de acuerdo a las políticas de la institución.

## REFERENCIAS

1. Domínguez Aguirre L. clima organizacional. [internet]. 7ª ed. Vol. 3. Perú; 2007. [citado 5 de setiembre 2018]. 125 p.  
Disponible en: <http://clima-organizacional-del-ministerio.peru>.
2. Gubbins Llona A. El impacto del clima laboral sobre la empresa. General de Great Place to Work Institute. [internet]. 4ª ed. Vol. 2. Perú; 2012. [citado 20 septiembre 2018]. disponible en:  
<http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/el-impacto-del-clima-laboral-sobre-la-empresa/>.
3. Caligiore Corrales, I, Diaz Sosa, J. Clima organizacional y desempeño del docente en la ULA. Estudio de un caso. Revista venezolana de Gerencia. 2003.
4. Carolina Araujo M, Leal Guerra M. Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas, 2007. [Tesis de maestría] Universidad de Venezuela; 2007.
5. Domínguez Aguirre LR, Ramírez Campos ÁF, García Méndez A. El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. Dialnet. 2013.
6. Mendoza L. Elaboración de la evaluación del desempeño con indicadores específicos en cada puesto de trabajo. 2009.
7. Hall R. “Organizaciones, estructuras, procesos y resultados”. Ed. Prentice Hall Hispanoamericana. S.A. 1996.
8. Martínez Cortes E, Molina Rodríguez JF, Parada Toro IM. Clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México. Scielo. 2019 mayo; 18(3).
9. Oscco Peralta H. Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital Pacucha-Andahuaylas-Apurímac, 2014”. [Tesis de maestría] Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas; 2015.
10. Montoya Cáceres P, Bermúdez Jara N, Burgos Ríos F. Satisfacción Laboral y su Relación con el clima organizacional en funcionarios 2017. Tesis. Chile. Universidad estatal de Chile; 2018.

11. Pérez Martínez C. Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un Hospital público. Tesis posgrado. México: Universidad de Monterey; 2013
12. Bautista Rodríguez L. Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander. Tesis. Colombia: Universidad Francisco de Pula Santander; 2012.
13. Monteza Izquierdo A. Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016. [Tesis doctoral]. Tarapoto: Universidad César Vallejo; 2017.
14. Murrieta Lozano R. “Motivación y satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del Hospital de contingencia Tingo María-Huánuco”. [Tesis doctoral]. Tingo Maria: Universidad de Huánuco. Escuela de Post Grado; 2016.
15. Rivas Huayana E. Clima Organizacional y desempeño laboral de los servidores de las municipalidades distritales de la red Sondor. Andahuaylas, 2015. Tesis. Andahuaylas: Universidad Nacional Jose Maria Arguedas; 2015.
16. Espejo Rodríguez M. Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura Junín, 2014. Tesis doctoral. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2014.
17. Vela López S. T. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo Hospital regional Hermilio Valdizán, 2015. [Tesis doctoral]. Huánuco: Universidad de Huánuco Escuela de Post Grado; 2015.
18. Ramos Moreno DC. El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. 2012.
19. Perilla Toro LE. David C. McClelland (1917 -1998). Revista Latinoamericana de Psicología. 1998; 30(3): p. pp. 529-532.
20. Guerrero Ruiz E, Nieto Astete N. El Clima Organizacional desde el Enfoque de Litwin y Stringer en Relación con la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que Labora en el Hospital Cayetano Heredia, Año

2015. Informe de posgrado. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, Escuela de Posgrado; 2015.
21. Pintado A. Comportamiento Organizacional: Gerenciacion y Liderazgo Conductivo del Talento Humano. Perú: San Marcos; 2011.
  22. Robbins D. Administración de recursos humanos (1ª edición Ed). México: Limusa S.A; 2008.
  23. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw-Hill; 2000.
  24. Chacaltana. “Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP”. Tesis magistral. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, Departamento de posgrado; 2015.
  25. Mejía Cañas C. Indicadores de efectividad y Eficacia. [en línea]. 2013. [fecha de acceso 5 de julio 2018]; URL disponible en: <http://www.planning.com>.
  26. Chiavenato I. Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones México: Thomson; 2004.
  27. Socorro Fonseca M. comunicación y negocios. (octubre de 2008); URL disponible en: <http://www.promonegocios.net/comunicación/definición-comunicación.html>.
  28. Pulido Cavero C. Clima organizacional: una medida del éxito. Perú. 2003
  29. De Oliveira Da Silva R. Teorías de la Administración. México: International Thomson Editores, S.A; 2002.
  30. Maslow A. Teoría de la motivación. Madrid: Diaz de santos; 1991.
  31. Palma S. Construcción de la escala de clima laboral (CL-SPC) en una muestra de trabajadores dependientes de Lima Metropolitana. Lima, Perú: 1ª ed; 2004.

# ANEXOS

## ANEXO 01

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título: Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2018**

problema	objetivo	Hipótesis	variable	dimensiones	indicador
¿De qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018?	<p>Conocer de qué manera la influencia del clima organizacional influye en el desempeño laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.</p> <p><b>Específico</b></p> <p>-Describir el clima organizacional y el desempeño laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018</p> <p>-Determinar el desempeño laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.</p> <p>-Identificar la relación entre la comunicación</p>	<p><b>Hi:</b> el clima organizacional si influye en el desempeño laboral de los profesionales en salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco-Perú.</p> <p><b>H0:</b> el clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los profesionales en salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco-Perú</p>	<p>Clima organizacional</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>- Comunicación interpersonal</p> <p>-Motivación</p> <p>Eficaz</p>	<p>-Relación interpersonal</p> <p>-los canales de comunicación</p> <p>apoyo y respeto</p> <p>-el organigrama de la organización</p> <p>-Comunicación</p> <p>-Dirección y los trabajadores</p> <p>-Incentivos y/o reconocimiento</p> <p>-Ambiente laboral</p> <p>-Ambiente físico</p> <p>-Cursos de capacitación</p> <p>Cursos de capacitación de acuerdo a interés</p> <p>Relación entre el jefe y Ud.</p> <p>Relación entre Ud. y sus compañeros</p> <p>Actividades</p> <p>Horario de atención</p> <p>Atención de calidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Actitud</p>

	<p>interpersonal y desempeño laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.</p> <p>-Identificar la relación entre la motivación del personal y desempeño laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.</p> <p>-Identificar la relación entre la comunicación interpersonal y eficiencia laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.</p> <p>-Identificar la relación entre la comunicación interpersonal y eficacia laboral de los profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.</p>		Sociodemográficas	<p>Eficiencia laboral</p> <p>Edad</p> <p>Sexo</p> <p>Tipo de profesión</p> <p>Tiempo de servicio</p>	<p>Información Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Documentos normativos</li> <li>-Actividades</li> <li>-Guías de atención</li> <li>-Tareas</li> <li>-Resuelve problemas</li> <li>-Identifica necesidades</li> <li>-Utilización de los recursos</li> </ul> <p>25-35años 35-45años &gt; de 45 años</p> <p>Masculino Femenino</p> <p>Médico Enfermera (o) Obstetra (o)</p> <p>&lt; de 1 año De 1 a 5 años De 5 a 10 años De 10 a 15 años &gt; a 15 años</p>
--	---	--	-------------------	--	---

	<p>-Identificar la relación entre la motivación laboral y la eficiencia en los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán 2018.</p> <p>-Identificar la relación entre la motivación laboral y la eficacia en profesionales de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018</p>				
--	--	--	--	--	--

## ANEXO 02



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"  
 ESCUELA DE POSGRADO  
 MAESTRIA EN: ADMINISTRACION Y GERENCIA EN SALUD



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO-2018”

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes. La presente investigación es conducida por Melissa Quispe Orbezo, de la Universidad de Hermilio Valdizán. El objetivo del estudio es determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas del cuestionario. Que tiene una duración de aproximadamente 30 minutos y la participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por \_\_\_\_\_ . He sido informado (a) del objetivo de este estudio es

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista que durara aproximadamente 25 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento. Es también de conocimiento que el investigador puede ponerse en contacto conmigo en el futuro, a fin de obtener más información.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

-----  
Nombre del Participante

-----  
Firma del Participante

-----  
Fecha



## ANEXO 03



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN"  
 ESCUELA DE POSGRADO  
 MAESTRIA EN: ADMINISTRACION Y GERENCIA EN SALUD

### CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

**Título:** Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los profesionales de Salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco-2018.

**Objetivo:** Recolectar información para determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral.

**Instructivo:**

Buenos días, estoy realizando una investigación sobre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano. Conocemos que usted es personal de salud por lo que son muy importante sus respuestas para la ejecución de mi proyecto. La información obtenida será de carácter confidencial y con fines científicos. Por lo que solicito que responda con mayor sinceridad.

- I. Lea correctamente y marque según crea conveniente.
- II. Cualquier duda consulte al encuestador.
- III. La información solo quedara con el encuestador y los resultados del cuestionario solo son para un trabajo de investigación.

**I. ¿Qué edad tiene usted?**

- II. 20-30 años
- III. 31-40 años
- IV. > de 41 años

**2. ¿Cuál es su género?**

1. Masculino
2. Femenino

**3. Tipo de servicio**

1. Nombrado
2. Cas
3. contratado

**4. ¿Profesión que ejerce?**

1. Medico
2. Enfermero
3. Obstetra
4. Técnico en enfermería
5. Odontologo

**5. tiempo de servicio en la institución**

1. < de 1 año
2. De 1 a 5 años
3. De 5 a 10 años
4. De 10 a 15 años
5. > a 15 años

N	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>siempre</b>
	<b>COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b>					
1	¿Para Ud. existe una comunicación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?					
2	¿Para Ud. los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?					
3	¿Siente Ud. Apoyo y respeto por parte de sus compañeros para la realización de su trabajo?					
4	¿Para Ud. el organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la organización?					
5	¿Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo?					
6	existe una buena relación de convivencia entre la dirección y los trabajadores					
	<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>					
7	¿Ha recibido Ud. Incentivos y/o reconocimientos (resolución, carta de felicitación, durante los años que lleva trabajando)					
8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable					
9	¿Las condiciones del ambiente físico de su trabajo influyen en forma positiva en su trabajo?					
10	¿le brindan cursos de capacitación?					
11	¿Los cursos de capacitación que recibe, están de acuerdo con sus intereses?					
12	La relación entre jefes y Ud. suele ser amistosa					
13	La relación entre Ud. y compañeros suele ser amistosa					

## ANEXO 04

### CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

**Título:** Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los profesionales de Salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco-2018.

**Objetivo:** Recolectar información para determinar el desempeño laboral.

#### VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N	Eficacia	nunc a	Casi nunc a	Alguna s veces	Casi siem pre	Sie mpr e
14	El personal estuvo realizando sus actividades organizadamente					
15	Cumple con su horario de atención					
16	Les brinda una atención de calidad que cumple con sus expectativas del usuario.					
17	Observa trabajo en equipo por parte de los trabajadores del hospital.					
18	Tuvo una actitud amable y cortes el profesional de salud					
19	La información que le brindan es clara y suficiente acerca del servicio					
20	¿Recibe usted comentarios sobre su desempeño durante el transcurso del año entre las reuniones anuales?					
<b>Eficiencia</b>						
21	Realiza la consulta y aplicación frecuente de los documentos normativos como: MOF, ROF, POI y PEI					
22	¿Puede realizar sus actividades, sin esperar que lo indiquen?					
23	Se ajusta y sigue las guías de práctica clínica, protocolos y guías técnicas de la institución.					
24	¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos?					
25	¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?					
26	Identifica las necesidades de los usuarios e implementa las acciones que corresponden a su ámbito de competencia para darles solución.					
27	Se ajusta a las necesidades del servicio utilizando los recursos con resultados óptimos					



**ANEXO 05**  
**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



Nombre del experto: **Pulido Celadita Mirla**

Maestría: Administración y gerencia en salud

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

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Comunicación interpersonal	1. ¿Para Ud. existe una comunicación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?	4	4	3	4
	2. ¿Para Ud. los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?	4	4	3	4
	3. ¿Siente Ud. Apoyo y respeto por parte de sus compañeros para la realización de su trabajo?	4	4	3	4
	4. ¿Para Ud. el organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la organización?	4	4	3	4
	5. ¿Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo?	4	4	3	4
	6. existe una buena relación de convivencia entre la dirección y los trabajadores	3	4	4	3
Motivación laboral	7. ¿Ha recibido Ud. Incentivos y/o reconocimientos (¿resolución, carta de felicitación, durante los años que lleva trabajando?	3	4	4	3
	8. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	3	4	4	3
	9. ¿Las condiciones del ambiente físico de su trabajo influyen en forma positiva en su trabajo?	3	4	4	3
	10. ¿le brindan cursos de capacitación?	3	4	4	3
	11. ¿Los cursos de capacitación que recibe, están de acuerdo con sus intereses?	3	4	4	3
	12. La relación entre jefes y Ud. suele ser amistosa	3	4	4	3
	13. La relación entre Ud. y compañeros suele ser amistosa	3	4	4	3

Eficacia	14. El personal estuvo realizando sus actividades organizadamente	4	4	4	4
	15. Cumple con su horario de atención	4	4	4	4
	16. Les brinda una atención de calidad que cumple con sus expectativas del usuario.	4	4	4	4
	17. Observa trabajo en equipo por parte de los trabajadores del hospital.	4	4	4	4
	18. Tuvo una actitud amable y cortés el profesional de salud	4	4	4	4
	19. La información que le brindan es clara y suficiente acerca del servicio	4	4	4	4
	20. ¿Recibe usted comentarios sobre su desempeño durante el transcurso del año entre las reuniones anuales?	4	4	4	4
Eficiencia	21. Realiza la consulta y aplicación frecuente de los documentos normativos como: MOF, ROF, POI y PEI?	4	4	4	4
	22. ¿Puede realizar sus actividades, sin esperar que lo indiquen?	4	4	4	4
	23. Se ajusta y sigue las guías de práctica clínica, protocolos y guías técnicas de la institución.	4	4	4	4
	24. ¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos?	4	4	4	4
	25. ¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?	4	4	4	4
	26. Identifica las necesidades de los usuarios e implementa las acciones que corresponden a su ámbito de competencia para darles solución.	4	4	4	4
	27. Se ajusta a las necesidades del servicio utilizando los recursos con resultados óptimos	4	4	4	4

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

¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

  
 Mila Diana Pulido Celadita  
 OBSTETRA  
 1002062  
**FIRMA DEL EXPERTO**  
**DNI: 45655048**



## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

### UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN ESCUELA DE POSGRADO



Nombre del experto: **Edith Benancio Esteban**

Maestría: Administración y gerencia en s

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

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Comunicación interpersonal	1. ¿Para Ud. existe una comunicación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?	4	4	3	4
	2. ¿Para Ud. los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?	4	4	3	4
	3. ¿Siente Ud. Apoyo y respeto por parte de sus compañeros para la realización de su trabajo?	4	4	3	4
	4. ¿Para Ud. el organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la organización?	4	4	3	4
	5. ¿Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo?	4	4	3	4
	6. existe una buena relación de convivencia entre la dirección y los trabajadores	3	4	4	3
Motivación laboral	7. ¿Ha recibido Ud. Incentivos y/o reconocimientos (¿resolución, carta de felicitación, durante los años que lleva trabajando?	3	4	4	3
	8. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	3	4	4	3
	9. ¿Las condiciones del ambiente físico de su trabajo influyen en forma positiva en su trabajo?	3	4	4	3
	10. ¿le brindan cursos de capacitación?	3	4	4	3
	11. ¿Los cursos de capacitación que recibe, están de acuerdo con sus intereses?	3	4	4	3
	12. La relación entre jefes y Ud. suele ser amistosa	3	4	4	3
	13. La relación entre Ud. y compañeros suele ser amistosa	3	4	4	3

Eficacia	14. El personal estuvo realizando sus actividades organizadamente	4	4	4	4
	15. Cumple con su horario de atención	4	4	4	4
	16. Les brinda una atención de calidad que cumple con sus expectativas del usuario.	4	4	4	4
	17. Observa trabajo en equipo por parte de los trabajadores del hospital.	4	4	4	4
	18. Tuvo una actitud amable y cortes el profesional de salud	4	4	4	4
	19. La información que le brindan es clara y suficiente acerca del servicio	4	4	4	4
Eficiencia	20. ¿Recibe usted comentarios sobre su desempeño durante el transcurso del año entre las reuniones anuales?	4	4	4	4
	21. Realiza la consulta y aplicación frecuente de los documentos normativos como: MOF, ROF, POI y PEI?	4	4	4	4
	22. ¿Puede realizar sus actividades, sin esperar que lo indiquen?	4	4	4	4
	23. Se ajusta y sigue las guías de práctica clínica, protocolos y guías técnicas de la institución.	4	4	4	4
	24. ¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos?	4	4	4	4
	25. ¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?	4	4	4	4
	26. Identifica las necesidades de los usuarios e implementa las acciones que corresponden a su ámbito de competencia para darles solución.	4	4	4	4
	27. Se ajusta a las necesidades del servicio utilizando los recursos con resultados óptimos	4	4	4	4

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

  
 Edith Benancio Esteban  
 OBSTETRA  
 COE 35626  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI: 47586923



## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

### UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN ESCUELA DE POSGRADO



Nombre del experto: **Katty Carrillo Munguia**

Maestría: Administración y gerencia en salud

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

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Comunicación interpersonal	1. ¿Para Ud. existe una comunicación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?	4	4	3	4
	2. ¿Para Ud. los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?	4	4	3	4
	3. ¿Siente Ud. Apoyo y respeto por parte de sus compañeros para la realización de su trabajo?	4	4	3	4
	4. ¿Para Ud. el organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la organización?	4	4	3	4
	5. ¿Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo?	4	4	3	4
	6. existe una buena relación de convivencia entre la dirección y los trabajadores	3	4	4	3
Motivación laboral	7. ¿Ha recibido Ud. Incentivos y/o reconocimientos (¿resolución, carta de felicitación, durante los años que lleva trabajando?	3	4	4	3
	8. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	3	4	4	3
	9. ¿Las condiciones del ambiente físico de su trabajo influyen en forma positiva en su trabajo?	3	4	4	3
	10. ¿le brindan cursos de capacitación?	3	4	4	3
	11. ¿Los cursos de capacitación que recibe, están de acuerdo con sus intereses?	3	4	4	3
	12. La relación entre jefes y Ud. suele ser amistosa	3	4	4	3
	13. La relación entre Ud. y compañeros suele ser amistosa	3	4	4	3

Eficacia	14. El personal estuvo realizando sus actividades organizadamente	4	4	4	4
	15. Cumple con su horario de atención	4	4	4	4
	16. Les brinda una atención de calidad que cumple con sus expectativas del usuario.	4	4	4	4
	17. Observa trabajo en equipo por parte de los trabajadores del hospital.	4	4	4	4
	18. Tuvo una actitud amable y cortés el profesional de salud	4	4	4	4
	19. La información que le brindan es clara y suficiente acerca del servicio	4	4	4	4
	20. ¿Recibe usted comentarios sobre su desempeño durante el transcurso del año entre las reuniones anuales?	4	4	4	4
Eficiencia	21. Realiza la consulta y aplicación frecuente de los documentos normativos como: MOF, ROF, POI y PEI?	4	4	4	4
	22. ¿Puede realizar sus actividades, sin esperar que lo indiquen?	4	4	4	4
	23. Se ajusta y sigue las guías de práctica clínica, protocolos y guías técnicas de la institución.	4	4	4	4
	24. ¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos?	4	4	4	4
	25. ¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?	4	4	4	4
	26. Identifica las necesidades de los usuarios e implementa las acciones que corresponden a su ámbito de competencia para darles solución.	4	4	4	4
	27. Se ajusta a las necesidades del servicio utilizando los recursos con resultados óptimos	4	4	4	4

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



Carlos Munguía  
LIT. EN ENFERMERÍA  
COP. 01.1017

**FIRMA DEL EXPERTO**  
**DNI: 71539258**



## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

### UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN ESCUELA DE POSGRADO



Nombre del experto: **Maricela Marcelo Armas**

Maestría: Administración y gerencia en salud

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

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Comunicación interpersonal	1. ¿Para Ud. existe una comunicación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?	4	4	3	4
	2. ¿Para Ud. los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?	4	4	3	4
	3. ¿Siente Ud. Apoyo y respeto por parte de sus compañeros para la realización de su trabajo?	4	4	3	4
	4. ¿Para Ud. el organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la organización?	4	4	3	4
	5. ¿Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo?	4	4	3	4
	6. existe una buena relación de convivencia entre la dirección y los trabajadores	3	4	4	3
Motivación laboral	7. ¿Ha recibido Ud. Incentivos y/o reconocimientos (¿resolución, carta de felicitación, durante los años que lleva trabajando?)	3	4	4	3
	8. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	3	4	4	3
	9. ¿Las condiciones del ambiente físico de su trabajo influyen en forma positiva en su trabajo?	3	4	4	3
	10. ¿le brindan cursos de capacitación?	3	4	4	3
	11. ¿Los cursos de capacitación que recibe, están de acuerdo con sus intereses?	3	4	4	3
	12. La relación entre jefes y Ud. suele ser amistosa	3	4	4	3
	13. La relación entre Ud. y compañeros suele ser amistosa	3	4	4	3

Eficacia	14. El personal estuvo realizando sus actividades organizadamente	4	4	4	4
	15. Cumple con su horario de atención	4	4	4	4
	16. Les brinda una atención de calidad que cumple con sus expectativas del usuario.	4	4	4	4
	17. Observa trabajo en equipo por parte de los trabajadores del hospital.	4	4	4	4
	18. Tuvo una actitud amable y cortés el profesional de salud	4	4	4	4
	19. La información que le brindan es clara y suficiente acerca del servicio	4	4	4	4
	20. ¿Recibe usted comentarios sobre su desempeño durante el transcurso del año entre las reuniones anuales?	4	4	4	4
Eficiencia	21. Realiza la consulta y aplicación frecuente de los documentos normativos como: MOF, ROF, POI y PEI?	4	4	4	4
	22. ¿Puede realizar sus actividades, sin esperar que lo indiquen?	4	4	4	4
	23. Se ajusta y sigue las guías de práctica clínica, protocolos y guías técnicas de la institución.	4	4	4	4
	24. ¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos?	4	4	4	4
	25. ¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?	4	4	4	4
	26. Identifica las necesidades de los usuarios e implementa las acciones que corresponden a su ámbito de competencia para darles solución.	4	4	4	4
	27. Se ajusta a las necesidades del servicio utilizando los recursos con resultados óptimos	4	4	4	4

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

¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

GUBIERNO REGIONAL HUÁNUCO  
Dirección Regional de Salud  
Hospital Regional "Herminio Valdizán Medrano"

.....  
Obst. Mariana Mariana Arma.....  
Jefe De Obstetras

COP 8837  
**FIRMA DEL EXPERTO**  
**DNI: 04049506**



## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

### UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN ESCUELA DE POSGRADO



Nombre del experto: **Julia Palacios Zevallos**

Maestría: Administración y gerencia en salud

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

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Comunicación interpersonal	1. ¿Para Ud. existe una comunicación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?	4	4	3	4
	2. ¿Para Ud. los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?	4	4	3	4
	3. ¿Siente Ud. Apoyo y respeto por parte de sus compañeros para la realización de su trabajo?	4	4	3	4
	4. ¿Para Ud. el organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la organización?	4	4	3	4
	5. ¿Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo?	4	4	3	4
	6. existe una buena relación de convivencia entre la dirección y los trabajadores	3	4	4	3
Motivación laboral	7. ¿Ha recibido Ud. Incentivos y/o reconocimientos (¿resolución, carta de felicitación, durante los años que lleva trabajando?)	3	4	4	3
	8. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	3	4	4	3
	9. ¿Las condiciones del ambiente físico de su trabajo influyen en forma positiva en su trabajo?	3	4	4	3
	10. ¿le brindan cursos de capacitación?	3	4	4	3
	11. ¿Los cursos de capacitación que recibe, están de acuerdo con sus intereses?	3	4	4	3
	12. La relación entre jefes y Ud. suele ser amistosa	3	4	4	3
	13. La relación entre Ud. y compañeros suele ser amistosa	3	4	4	3

Eficacia	14. El personal estuvo realizando sus actividades organizadamente	4	4	4	4
	15. Cumple con su horario de atención	4	4	4	4
	16. Les brinda una atención de calidad que cumple con sus expectativas del usuario.	4	4	4	4
	17. Observa trabajo en equipo por parte de los trabajadores del hospital.	4	4	4	4
	18. Tuvo una actitud amable y cortés el profesional de salud	4	4	4	4
	19. La información que le brindan es clara y suficiente acerca del servicio	4	4	4	4
	20. ¿Recibe usted comentarios sobre su desempeño durante el transcurso del año entre las reuniones anuales?	4	4	4	4
Eficiencia	21. Realiza la consulta y aplicación frecuente de los documentos normativos como: MOF, ROF, POI y PEI?	4	4	4	4
	22. ¿Puede realizar sus actividades, sin esperar que lo indiquen?	4	4	4	4
	23. Se ajusta y sigue las guías de práctica clínica, protocolos y guías técnicas de la institución.	4	4	4	4
	24. ¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos?	4	4	4	4
	25. ¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?	4	4	4	4
	26. Identifica las necesidades de los usuarios e implementa las acciones que corresponden a su ámbito de competencia para darles solución.	4	4	4	4
	27. Se ajusta a las necesidades del servicio utilizando los recursos con resultados óptimos	4	4	4	4

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

¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

  
 Julia Palacios Zevada  
 OBSTETRA  
 COP. 1592  
**FIRMA DEL EXPERTO**  
**DNI: 22407304**

## **NOTA BIOGRÁFICA**

Quispe Orbezo Melissa nace en la provincia de Huánuco el 07 de enero de 1993, cursó sus estudios de nivel primario y secundaria en la I.E. Milagro de Fátima y, en el 2010 ingresó a la Universidad de Huánuco; egresa el año 2015, obteniendo el grado de bachiller en la Facultad de Obstetricia, así como también grado de Obstetra en 2016. En el mes de junio 2017 ingresó a la Maestría en Administración y Gerencia en Salud de la Escuela de Posgrado Unheval.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILTO VALDIZÁN

Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

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



## ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Aula 204 de la Escuela de Posgrado, siendo las **11:00h**, del día **jueves 16 DE MAYO DE 2019** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Silvia Alicia MARTEL Y CHANG	Presidenta
Dra. Juvita Dina SOTO HILARIO	Secretaria
Mg. Ennis Segundo JARAMILLO FALCÓN	Vocal

**Asesor de Tesis:** Dr. Abner A. FONSECA LIVIAS (Resolución N° 01404-2018-UNHEVAL/EPG-D)

**La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Doña, Melissa QUISPE ORBEZO.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: **"INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO - 2018"**.

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.

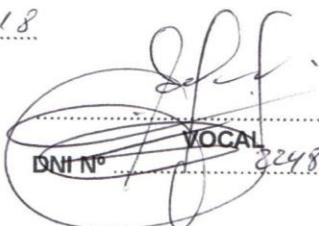
Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de dieciocho (18)  
Equivalente a muy bueno, por lo que se declara aprobado.  
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las... 12.m. horas del 16 de mayo de 2019.

  
.....  
**PRESIDENTA**  
DNI N° 22423118

  
.....  
**SECRETARIA**  
DNI N° 20718040

  
.....  
**VOCAL**  
DNI N° 32480882

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

(Resolución N° 01287-2019-UNHEVAL/EPG-D)

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

*El que suscribe:*

*Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina*

**HACE CONSTAR:**

Que, la tesis titulada: **INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO - 2018**, realizado por la Maestría en Administración y Gerencia en Salud **Melissa QUISPE ORBEZO**, cuenta con un **índice de similitud de 19%** 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 menor de 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

*Cayhuayna, 14 de octubre 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	X	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:	QUISPE ORBEZO MELISSA							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	958537236
Nro. de Documento:	47794856					Correo Electrónico:	Orbezo241993@outlook.es	

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	X	NO					
Apellidos y Nombres:	FONSECA LIVIAS ABNER ALFEO			ORCID ID:	000-0003-0910-3746			
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	22412906

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

Presidente:	MARTEL Y CHANG SILVIA ALICIA
Secretario:	SOTO HILARIO JUVITA DINA
Vocal:	JARAMILLO FALCÓN ENNIS SEGUNDO
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)
INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO-2018.
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó 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 Valdizán (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 Valdizán.

**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)			2019
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL	PROFESIONAL DE SALUD

Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)
	Con Periodo de Embargo (*)		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	NO	X
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: 		
<b>Apellidos y Nombres:</b>	QUISPE ORBEZO MELISSA	<b>Huella Digital</b>
<b>DNI:</b>	47794856	
Firma:		
<b>Apellidos y Nombres:</b>		<b>Huella Digital</b>
<b>DNI:</b>		
Firma:		
<b>Apellidos y Nombres:</b>		<b>Huella Digital</b>
<b>DNI:</b>		
Fecha: 06/02/2023		

### 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.