



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el  
personal de toma de muestra en Laboratorio Clínico  
del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de  
Lima, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Br. Rivera Ruiz, Rosario Natalia

**ASESOR:**

Dr. Laguna Velazco, Jorge Gonzalo

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los Servicios de Salud

**PERÚ - 2018**

**DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

EL / LA BACHILLER (ES): **RIVERA RUIZ, ROSARIO NATALIA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud* ha sustentado la tesis titulada:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE TOMA DE MUESTRA EN LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO, EN EL DISTRITO DE LIMA, 2016**

Fecha: 30 de noviembre de 2017

Hora: 4:15 p. m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dr. Juan Mendez Vergaray

Firma: .....

**SECRETARIO:** Dr. Joaquin Vertiz Osoreo

Firma: .....

**VOCAL:** Dr. Jorge Laguna Velazco

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoría* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
..... *- Poca defensa metodológica* .....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....  
..... *- Redacción citas y referencias APA* .....

.....  
..... *- Ampliar discusiones* .....

.....  
..... *- Organizar marco teórico.* .....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A mis padres que desde el cielo me  
envían su bendición y esposo e hija.

### Agradecimiento

A Dios que me permite día a día seguir adelante y al Dr. Jorge Laguna por su gran comprensión y paciencia.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Rosario Natalia Rivera Ruiz, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 07893014, con tesis titulada Clima organizacional y Desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, 2016

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagió (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 28 de Enero del 2017

.....  
Br. Rosario Natalia Rivera Ruiz  
DNI: 07893014

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

A los señores miembros del jurado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, filial Lince, se les presenta la tesis titulada: Clima organizacional y Desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, 2016, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente investigación está estructurada en ocho capítulos. En el primer capítulo se exponen los antecedentes de investigación, la fundamentación técnica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y objetivos. En el capítulo dos se presentan las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo contiene las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones, en el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas; y finalmente en el último capítulo se presentan los anexos correspondientes.

La autora

## Lista de contenido

	<b>Página</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstrat	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>12</b>
1.1. Antecedentes	13
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.3. Justificación	28
1.4. Problema	30
1.5. Hipótesis	31
1.6. Objetivos	32
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>35</b>
2.1. Variables	35
2.2. Operacionalización de variables	36
2.3. Metodología	37
2.4. Tipos de estudio	37
2.5. Diseño	38
2.6. Población, muestra y muestreo	42
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.8. Métodos de análisis de datos	50
2.9. Aspectos éticos	53
<b>III. Resultados</b>	<b>54</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>67</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>70</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>72</b>
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	<b>74</b>
<b>Anexos</b>	

### Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalizacion de la variable Clima organizacional	36
Tabla 2	Operacionalizacion de la variable Desempeño laboral	46
Tabla 3	Relacion de expertos a los que fue sometida la investigacion	47
Tabla 4	Validez del instrumento a juicio de los expertos	49
Tabla 5	Resumen del procesamiento de los casos	49
Tabla 6	Estadisticos de fiabilidad variable 1.Clima organizacional	50
Tabla 7	Estadísticos de fiabilidad desempeño laboral	53
Tabla 8	Escala de calificacion del coeficiente de correlacion Rho Spearman	55
Tabla 9	Distribucion de frecuencia y porcentaje de la variable 1: Clima organizacional segun valores	56
Tabla 10	Distribucion de frecuencia y porcentaje de la dimension motivacion segun valores	57
Tabla 11	Distribucion de frecuencia y porcentaje de la dimension identidad, segun valores	58
Tabla 12	Distribucion de frecuencia y porcentaje de la dimension recompensa, segun valores	60
Tabla 13	Distribucion de frecuencias y porcentaje de la variable 2: Desempeño laboral, segun valores	60
Tabla 14	Grado de correlacion y nivel de significacion entre el clima organizacional y desempeño laboral	63
Tabla 15	Grado de correlacion y nivel de significacion motivacion y el desempeño laboral	64
Tabla 16	Grado de correlacion y nivel de significacion entre identidad y el desempeño laboral	66
Tabla 17	Grado de correlación y nivel de significacion entre recompensa y el desempeño laboral.	66



### Lista de figuras

		Página
Figura 1	Diagrama del diseño correlacional	41
Figura 2	Variable Clima organizacional segun resultados por escala	55
Figura 3	Dimension motivacion segun resultados por escala motivación	57
Figura 4	Dimension identidad segun resultados por escala	58
Figura 5	Dimension recompensa segun resultados por escala	59
Figura 6	Variable Desempeño laboral segun resultado por escala	60

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el personal de toma de muestra en Laboratorio Clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, 2016. El problema general fue la siguiente pregunta: ¿Que relación existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral en el personal de toma de muestra en Laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, 2016? Este estudio es de tipo descriptivo, transversal. El diseño fue no experimental, transversal, correlacional. El método que se utiliza fue hipotético deductivo. La muestra fue conformada por 40 trabajadores de toma de muestra del Laboratorio clínico.

Para la recolección de datos se utilizaron los instrumentos de la variable clima organizacional y Desempeño laboral. El procesamiento de datos se realizó con el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 23 y Excel 2010 para el análisis descriptivo e inferencial.

Según los resultados estadísticos, el grado de relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral determinado por el Rho de Spearman = 0.000, indica una correlación prácticamente nula entre las variables, con un p valor de 1.000, donde  $p > 0.05$  entonces la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral no es significativa en este estudio

**Palabras clave:** Clima organizacional, Desempeño laboral

## **Abstract**

The present research was intended as a general objective to determine the relationship between Organizational Climate and Labor Performance in the staff of the sample taking in the Clinical Laboratory of the National Hospital Dos de Mayo, Lima, 2016. The general problem was the following question: What relation exists between the Organizational Climate and the Work Performance in the staff of sample taking in the Clinical Laboratory of the National Hospital Dos de Mayo, Lima, 2016?

This study is of descriptive, transversal type. The design was not experimental, transversal, correlational. The method used was hypothetical deductive. The sample was made up of 40 workers from the sample of the clinical laboratory.

For the data collection, the instruments of the variable organizational climate and Work Performance were used. Data processing was carried out with the Statistical Package for the Social Sciences Statistical Package version 23 and Excel 2010 for the descriptive and inferential analysis.

According to the statistical results, the degree of relation between the variables of organizational climate and work performance determined by the Rho of Spearman = 0.000 indicates a correlation almost practically null between the variables, with a p value of 1,000, where  $p > 0.05$  then the ratio between Organizational climate and labor performance is not significant in this study

Keywords: Organizational climate, Work performance

## **I. Introducción**

## **1.1. Antecedentes**

### **1.1.1 Antecedentes Internacionales**

Antunez (2015), en su trabajo titulado “El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios BANESCO ubicado en la ciudad de Maracay, estado Aragua”. El objetivo general fue explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua, para lo cual fue necesario diagnosticar los factores que determinan actualmente el clima organizacional, determinar el nivel de rendimiento y analizar los factores clave del clima organizacional que interfieren en el rendimiento de los empleados. Metodológicamente, utilizó la modalidad de investigación de campo, de tipo descriptiva, con base documental. La población fue censal y estuvo integrada por las personas que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay del estado Aragua, quedando conformada por treinta (30) participantes. La técnica de recolección de la información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, este último compuesto por preguntas cerradas tipo Likert y sometido a la validez de contenido y a la confiabilidad Alfa de Cronbach que fue igual a 0,88. Las técnicas de análisis de datos fueron la cuantitativa y la cualitativa. Concluye los empleados objeto de investigación están parcialmente motivados ya que a pesar de que cuentan con tecnología, organización y disponen de las herramientas necesaria para el trabajo en equipo, la remuneración que perciben no es suficiente para cubrir sus expectativas, lo cual hace del aspecto económico un factor generador de insatisfacción. Se recomienda aplicar el modelo salarial de las 3R (remuneración, recompensa y reconocimiento).

Castillo (2015) en su trabajo titulado “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño del personal de la empresa Equipos Antifuego y Seguridad C.A.

(ESECA) El propósito de esta investigación fue analizar la incidencia del clima organizacional sobre el desempeño del personal de la Empresa Equipos Antifuego y Seguridad C.A. (ESECA). A través de la observación no participante y convivencia con el personal que labora en la empresa, se pudieron identificar ciertos factores organizacionales que están afectando el desempeño laboral de los trabajadores. El presente trabajo está enmarcado dentro de una modalidad de campo, un diseño no experimental y un nivel descriptivo, la población objeto de estudio es todo el personal de la Empresa, así mismo muestra es de tipo probabilístico al azar simple. Para el logro de la muestra, por esta razón la los objetivos planteados se procedió a la aplicación de un cuestionario, con preguntas cerradas, utilizando la escala de Likert la cual consto de tres dimensiones: Productividad, Rendimiento y Desempeño. Dicho instrumento se validó mediante el juicio de expertos. De acuerdo a los resultados empresa desarrolle estrategias para mantener motivados al personal. se concluye que existe descontento e insatisfacción debido, a diferentes estilos de liderazgo, remuneración baja en relación con las diferentes funciones que desempeñan, carencia de estrategias para mantener el personal incentivado, faltas de esquemas de reconocimientos y méritos por el trabajo realizado. Todo esto repercute en el ambiente de trabajo, afectando la eficiencia del personal, tornándose en un comportamiento apático y de bajo desempeño para el desarrollo de sus funciones. Se recomendó que laOfrecer nuevos beneficios socio económico, programas de adiestramientos y cursos de capacitación, reconocer la labor de los trabajadores.

Baez (2015) en su trabajo titulado “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del despacho de secretaria de la universidad de Carabobo” El clima organizacional refleja su impacto en aspectos tales como el compromiso, el desempeño de las personas y los equipos de trabajo, que lo convierten en una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano; de allí se desglosa el objetivo general de la investigación el cual fue analizar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Despacho de Secretaría de la Universidad de Carabobo, a través del estudio de las nueve (09) dimensiones propuestas por los autores Litwin y Stringer, con el fin de proponer una serie de recomendaciones en base a los

resultados obtenidos. En cuanto al aspecto metodológico, el presente estudio es de carácter descriptivo bajo el diseño de campo, la población está constituida por cuarenta y cinco (45) trabajadores de diferentes departamentos, se aplicó un instrumento de recolección de datos basado en un cuestionario constituido por un formulario cerrado, compuesto por cinco (5) alternativas, asimismo, se utilizará como método de medida la escala tipo Likert, En cuanto a la validación del instrumento, esta se llevó a cabo a través del juicio de tres (03) expertos; y la confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach obteniéndose 0,91 lo que indica un alto nivel de confiabilidad. Luego se procesaron todos los datos, se analizaron los resultados, se hicieron comparaciones de las dimensiones del clima organizacional y del desempeño laboral, se pudo confirmar que éste es una cuestión que depende en gran parte de las condiciones que presenta la institución para sus trabajadores y de la forma como estos perciban tales condiciones, por lo cual se puede decir que el clima organizacional no depende solo de una parte, sino que van a la par organización - trabajador.

Cortez (2009) en su trabajo titulado "Diagnostico del clima organizacional. Hospital: "Dr. Luis F. Nachon". Xalapa, Ver.,2009." Se diseñó un estudio descriptivo, transversal y observacional, donde el universo de estudio constó de los 880 trabajadores activos al momento de la recolección de la información. Se utilizó el instrumento de medición propuesto por la OPS para medir Clima Organizacional. En general, se concluyó que el clima organizacional en el hospital no es satisfactorio, siendo la variable de liderazgo la que mejor calificación obtuvo. El personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño. Sin embargo existen oportunidades de mejora en la percepción que tienen sobre sus líderes ya que piensan que tienen preocupación para la comprensión del trabajo por parte del personal. En cuanto al Clima Organizacional por tipo de personal se pudo observar que en general manifiestan una percepción no satisfactoria del Clima Organizacional., que implica a todas las variables y sus dimensiones. Además en los diferentes turnos del hospital no se muestran

diferencias significativas en cuanto a la percepción no satisfactoria que tienen del hospital.

Piña (2009), en su trabajo titulado “Caracterización del clima organizacional del Policlínico Universitario "Cecilio Ruiz de Zárate" de Cienfuegos” Objetivo: Caracterizar el clima organizacional del Policlínico Universitario "Cecilio Ruiz de Zárate" de la Provincia de Cienfuegos en el período comprendido de enero a julio del 2006. Métodos: Se realizó una investigación descriptiva de corte transversal. Se estudiaron cuatro dimensiones básicas: motivación, liderazgo, reciprocidad y participación. El universo estuvo constituido por la totalidad de trabajadores y estudiantes del centro. La muestra quedó constituida por 85 trabajadores y 11 estudiantes seleccionados por muestra aleatoria simple. Resultados: La dimensión Motivación en trabajadores, se comportó de forma no aceptable pues dos de sus categorías obtuvieron calificación inferior a tres; responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo, siendo la dimensión más afectada. Las dimensiones Reciprocidad y Participación se comportaron de forma aceptable, con una categoría por debajo del límite inferior; la aplicación al trabajo y compromiso con la productividad, respectivamente. En los estudiantes, todas las dimensiones se comportaron de forma aceptable. Conclusiones: Se logró caracterizar el clima organizacional del Policlínico el cual se puede considerar de aceptable. Los resultados concuerdan en gran medida con otros estudios realizados sobre el tema en Cuba.

### **1.1.2 Antecedentes Nacionales**

Saavedra (2016), en su trabajo titulado “*El diseño organizacional y el potencial humano del clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Max Arias Schreiber del distrito de la Victoria en Noviembre – Diciembre 2012*” El objetivo de esta investigación fue determinar la relación existente entre el diseño organizacional y potencial humano del Clima Organizacional de los trabajadores del centro de salud Max arias Schreiber del distrito de la victoria noviembre diciembre 2012. El clima organizacional en cuanto a las variables y dimensiones



del estudio permitieron además elaborar un proyecto de mejora continua para fortalecer las acciones de la gestión de la calidad de atención en salud del establecimiento. El tipo de investigación empleado fue el básico, con enfoque cuantitativo, de diseño no observacional, correlacional, transversal. La muestra estuvo constituida por la población de estudio de 69 trabajadores, los que fueron seleccionados mediante muestreo no probabilístico intencionado. La información fue recolectada a través de un cuestionario de encuesta autoadministrada a los trabajadores en los meses de noviembre y diciembre 2012. El resultado evidencio una correlación positiva

considerable entre el diseño organizacional y el potencial humano del clima organizacional de los trabajadores del centro de salud por el coeficiente de correlación de Spearman de 0.840. Concluyéndose que el médico jefe debe implementar proyectos de mejora continua con los responsables gerenciales del equipo de gestión y de las unidades operativas para mejorar la relación del diseño organizacional y el potencial humano con la finalidad de obtener ventajas competitivas tales como organización en salud y exigencia a los niveles directivos superiores en cuanto a la logística y el financiamiento de los mismos.

Quispe (2015), en su trabajo titulado "*Clima organizacional del servicio de obstetricia de alto riesgo Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2015*" la finalidad de la investigación fue determinar cuál fue el clima organizacional del personal que labora en el servicio de obstetricia de alto riesgo del Hospital ESSALUD Guillermo Almenara Irigoyen- octubre 2015. Fue un estudio cuantitativo, observacional, descriptivo, prospectivo, de corte transversal. La población seleccionada para el estudio está conformada por los trabajadores profesionales, técnicos y administrativos que laboran en el Servicio de Obstetricia de Alto Riesgo del Hospital ESSALUD Guillermo Almenara Irigoyen. La técnica que se usó fue encuesta para la recolección de datos, para lo cual se usó un cuestionario que tiene preguntas con opción de respuesta según la escala de Likert, validado por el MINSA. Para el procesamiento y plan de análisis se utilizó el software SPSS V22 y Excel 2013; y se usó la estadística descriptiva y la prueba del chi cuadrado, respectivamente. Se obtuvo que el 48,6% de la población encuestada fue mayor de 50 años, el 77,8% eran de sexo femenino, el 91,7% realizaba labor asistencial

donde predominaban obstétricas con un 38,9% y técnicos de enfermería con un 30,6%, 40,3% de la población encuestada eran nombrados según su condición laboral y el 51,4% de la población encuestada tenían más 15 años laborando en la institución. No hay relación estadísticamente significativa entre las variables descritas anteriormente y el clima organizacional. La conclusión fue que la percepción del clima organizacional fue saludable.

Panta (2015), en su trabajo titulado *“Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo Talentos de la ciudad de Chiclayo”* Los problemas que presenta la educación en nuestro país actualmente son muchos, pero hay algunos que requieren una mayor atención por parte de los directores o personas de mayor jerarquía en las Instituciones Educativas. Hablar de un buen Desempeño Laboral por parte de los docentes, es hablar también del clima organizacional que se viva en las instituciones educativas, es decir, la plana docente trabajara adecuadamente siempre y cuando la organización se preocupe por el bienestar de ellos mismos, dándoles un buen trato, y además le permita desarrollar ventajas de crecimiento tanto personal como profesional. Por lo tanto el objetivo de la investigación consistió en saber si existía relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de la Plana Docente del Consorcio Educativo “TALENTOS” La investigación realizada demostró la falta de preocupación por los directores para que exista un buen clima organizacional y que su plana docente se pueda desempeñar eficientemente; esto se pudo determinar a través de las encuestas y entrevistas que se utilizaron como métodos para recopilar información de los miembros de la organización.

Cabello (2015), en su trabajo titulado *“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital Nacional Sergio Bernales 2014”* El Clima Organizacional es un factor importante en el desenvolvimiento laboral de los internos de medicina. Objetivos: presentar la evaluación del clima organizacional percibido por los internos de medicina del Hospital Nacional Sergio Bernales, 2014 Diseño: El diseño corresponde a un estudio cuantitativo, descriptivo, y transversal. Lugar: Hospital Nacional Sergio Bernales. Participantes: Se considero como población a todos los internos del Hospital Nacional Sergio

Bernales que hayan elegido como sede principal este nosocomio. Intervenciones: Se encuestó a los internos con el cuestionario de Clima Organizacional del Ministerio de Salud. Resultados: Existe una percepción positiva del Clima Organizacional. Existe una percepción favorable sobre los superiores y sobre la organización del hospital. Existe una percepción desfavorable sobre los beneficios económicos. Conclusiones: La percepción de los internos de medicina sobre el clima organizacional del HNSB es favorable. La percepción sobre salarios es desfavorable. Se necesita más investigaciones en gestión en salud.

Cordova y Fernandez (2015) en su trabajo “Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa oficina de asesoría y servicios S.A.C en el año 2014” La presente tesis, se realizó con la finalidad de determinar la “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Oficina de Asesoría y Servicios S.A.C en el 2014.” Para ello se ha considerado el tipo de investigación cualitativa, teniendo como base el diseño explicativo, con los cuales se aplicaron los métodos y técnicas de la investigación cuantitativa y cualitativa. La población estuvo constituida por 48 empleados considerada como muestra su totalidad. La técnica utilizada fue la encuesta, con un total de 18 preguntas. Los resultados obtenidos evidencian que en la empresa Oficina de Asesoría y Servicios S.A.C. en el año 2014 predomina un clima organizacional Autoritario evidenciándose un ambiente laboral que no estimula a los trabajadores quienes no se sienten motivados plenamente por la organización, lo que ha venido influyendo en su desempeño laboral manifestando monotonía en el día a día. Los trabajadores de la empresa manifiestan estar identificados con la empresa, participan de las actividades festivas que la empresa realiza y la comunicación entre compañeros de trabajo es muy buena, pero así también manifiestan que la empresa no se identifica con el tra

bajador, esto se refiere en gran parte, a la falta de motivación a los trabajadores, inexistencia de incentivos, centralización en la toma de decisiones, inadecuados canales de comunicación generando como consecuencia la falta de confianza en las actividades cotidianas, de igual manera se pudo observar que existe una percepción de que la empresa no está siendo justa y equitativa con las remuneraciones económicas de los trabajadores de acuerdo a cada puesto y a las responsabilidades que cada una de ellas demanda. Finalmente el trabajo se

presenta como aporte a la solución de un problema de gran trascendencia dentro de la empresa, ya que brinda varias alternativas para motivar al recurso humano y a su vez crear un clima organizacional favorable para el buen desempeño laboral.

Torres y Zegarra (2014), en su trabajo titulado “ clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno – 2014 – Perú” El estudio trata sobre el nivel de correlación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianos de la ciudad de Puno. El tipo de investigación utilizada fue básica y el diseño general viene a ser correlacional no experimental o diseño ex post factor. El método utilizado es el cuantitativo, el muestreo fue probabilístico y estratificado, la muestra estuvo conformada por una población de 133 docentes. El análisis de correlación se realizó con el estadígrafo de  $r$  Pearson y la "t" de Student para investigaciones correlacionales y el instrumento utilizado fue el cuestionario. El estudio de investigación concluye que se ha determinado un nivel de significancia del 5%. Existe una relación directa positiva fuerte ( $r = 0,828$ ) y significatividad ( $t = 16,90$ ) entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianos de la ciudad de Puno -2014, estableciéndose que a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral.

Sánchez (2013), en su trabajo titulado “Desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalurgia de la Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013 – I” la variable, por medio de una escala tipo likert. El procesamiento estadístico de los datos se realizó por medio de la aplicación del paquete estadístico SPSS en su versión 19. Se trabajó con una muestra de 100 estudiantes que evaluaron el desempeño de 26 docentes de la facultad, ambas muestras elegidas aleatoriamente. Después de encuestar a los estudiantes, los resultados que se obtuvieron, fue que un 93% manifestaron en mayor o menor grado que sus docentes muestran tener dominio tecnológico, 85% manifestaron en mayor o en menor grado que sus docentes muestran tener dominio científico, 97% manifestaron en mayor o menor grado que sus docentes muestran tener responsabilidad en el desempeño de sus funciones, 95% manifestaron en mayor o menor que sus docentes desarrollan buenas relaciones interpersonales y 90% manifestaron en mayor o menor grado que sus docentes

muestran tener buena formación en valores éticos, concluyendo que los docentes presentan una tendencia positiva en su desempeño laboral.

Flores (2007), en su trabajo titulado "Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional el caso del laboratorio farmacéutico corporación inafarmasa S.A" El clima organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización para así alcanzar un mejoramiento de productividad, sin perder de vista el recurso humano. Esto no ocurre en muchas empresas y de aquí que para llegar a un nivel donde los empleados alcancen todo su potencial productivo y creativo es necesario la aplicación de los estímulos organizaciones en el trabajador mejorando el clima organizacional de la empresa farmacéutica e incrementando la productividad y el rendimiento laboral. Es por este motivo que se plantea desarrollar este trabajo en una empresa farmacéutica representativa llamada "Corporación Infarmasa S.A." Los resultados de la presente investigación revelan que la percepción de los empleados con respecto al ambiente físico es el adecuado. los resultados también revelan que hay una deficiencia en la comunicación, en relación a las expectativas, actitudes y aptitudes del personal son las que ellos desean alcanzar; también se concluye que el personal tiene la suficiente autonomía para desarrollar su trabajo y se siente totalmente identificado con la empresa. Por otro lado se recomienda a la empresa establecer programas de higiene laboral tomando en cuenta el ambiente físico de trabajo, la aplicación de ergonomía y la salud ocupacional. También se debe aplicar el desarrollo organizacional orientado a la estructura orgánico funcional, estructura empresarial y procesos industriales. De igual modo se debe establecer el trabajo en equipo en el que se incluya la cooperación, la asistencia, disciplina y conflicto. El departamento de <recursos Humanos debe de encargarse del desarrollo, capacitación, evaluación y proyección del personal para garantizar el conocimiento de las metas, políticas y procedimientos. De la misma forma, se recomienda a la empresa mantener los incentivos monetarios y no monetarios al igual que promover el desarrollo potencial creativo del personal. Asi mismo se recomienda desarrollar diversas actividades de la empresa que coadyuven al mantenimiento del buen clima organizacional.

## **1.2 Fundamentación técnica, científica, humanística**

El clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes en las actitudes, comportamientos de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización (Chiavenato 1990).

### **1.2.1. Fundamentación de la Variable 1:**

#### **Clima organizacional**

El clima organizacional se ha convertido en un instrumento necesario para determinar la eficacia de un excelente ambiente laboral e una institución, reflejando la relación entre las características definiciones organizacionales y personales las cuales constituyen un sistema independiente dinámico que contribuyen al desempeño laboral de los trabajadores.

Hay diversas definiciones de Clima Organizacional, que son las siguientes:

Según Lewin (1951), para quien el comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización.

Forehand y Von Gilmer (1964), el clima organizacional es un conjunto de características permanentes que describen a una organización, y que la distinguen de otras, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas.

Litwin y Stringer (1968) consideraron que el clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores,

así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización.

Tagiuri (1968) afirmó que el clima organizacional es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimenta sus miembros e influye en la conducta de estos. Se puede describir en términos de los valores de un conjunto particular de características

Weinert (1985) Clima organizacional es la descripción del conjunto de estímulos que un individuo percibe en la organización, los cuales configuran su contexto de trabajo

Brunet (1987) define el clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales.

Guillen y Guil (1999) Clima organizacional es la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral.

### **Teorías que sustentan los estudios de Clima Organizacional.**

Maslow . Esta teoría postula que la motivación de las personas depende de la satisfacción de cinco tipos de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de afecto, de estima y de autorrealización. Estas necesidades se satisfacen en un orden jerárquico, debido que en tanto la primera necesidad o básica no se ha satisfecho, ésta tiene el poder exclusivo de motivar la conducta; sin embargo, al ser lograda, pierde su poder de motivación. De esta forma, un nivel mas alto de necesidad se convertirá en un factor de motivación sólo cuando las necesidades que ocupan el nivel inmediato anterior hallan sido cubiertas. Maslow postula que para lograr la motivación del personal será necesario que la organización proporcione las condiciones para satisfacer estas necesidades a través de su trabajo. La jerarquía de necesidades incluye cuatro necesidades básicas y una de crecimiento.

Herzberg determinó que existen dos factores que inciden en la satisfacción en el trabajo, los motivadores o intrínsecos al trabajo tales como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí, la responsabilidad, así como el progreso y desarrollo; y los factores externos o de higiene, que comprenden las políticas de la empresa, sueldo, relaciones con los compañeros, posición, seguridad, relación con los superiores y subordinados. Los motivadores contribuyen a la satisfacción de las necesidades de alto nivel: autorrealización y estima; mientras que los de higiene satisfacen las necesidades fisiológicas de seguridad y afecto. Los factores de higiene ayudan a mantener un buen ambiente de trabajo, mientras que los motivadores mejoran notablemente el desempeño en el trabajo.

Douglas McGregor es el creador de las teorías "Teoría X" y "Teoría Y". Son dos teorías contrapuestas de dirección; en la primera, los directivos consideran que los trabajadores sólo actúan bajo amenazas, y en la segunda, los directivos se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar. “

McGregor sostenía la convicción de que las premisas de la teoría Y son más válidas que la teoría X. Por tanto, proponía ideas como la toma participativa de decisiones, puestos de trabajo de responsabilidad y estimulantes, así como buenas relaciones en los grupos, como medios para aumentar al máximo la motivación laboral de los empleados. Las premisas de una y otra teoría serán las apropiadas dependiendo la situación, considerando que la base de toda motivación consiste en hacer el trabajo atractivo y lleno de satisfacciones para quien lo ejerce, se considera importante que el trabajo se debe hacer más fácil y agradable.

Likert concluyó que los supervisores que se orientaban hacia un mayor interés por sus subordinados más que por la tarea, eran superiores en productividad que los que anteponían el interés por la tarea, por lo cual sus subordinados mostraban una moral más baja y menos satisfacción por su trabajo. Posteriormente, al continuar sus investigaciones, Likert se percató que ambas dimensiones, interés por los subordinados e interés por la tarea, son independientes, no excluyentes, o sea que se puede tener una calificación baja o alta en una o en ambas simultáneamente, que es el mismo resultado alcanzado por otros investigadores.



## **Tipos de variables**

Posteriormente Likert afinó su modelo conceptual y reconoció que existen diversas variables que afectan la relación entre el liderazgo y el desempeño en las organizaciones complejas. Tales variables son:

**Variables causales:** son las variables independientes de las que dependen el desarrollo de los hechos y los resultados obtenidos por la organización. Incluyen sólo aquellas variables controlables por la administración, como pueden ser: estructura organizacional, políticas, decisiones, estilos de liderazgo, habilidades y conductas.

**Variables intervinientes:** reflejan el clima interno de la organización. Afectan las relaciones interpersonales, la comunicación y la toma de decisiones. Entre las más importantes están: el desempeño, lealtades, actitudes, percepciones y motivaciones.

**Variables de resultados finales:** son los resultados que alcanza la organización por sus actividades; son las variables dependientes, tales como productividad, servicio, nivel de costos, calidad y utilidades.

Según Likert no hay una relación de dependencia directa (causa-efecto) entre una variable causal y una variable de resultado final, sino que deben tomarse en cuenta las variables intervinientes.

## **Importancia del Clima organizacional**

El clima laboral es diferente en cada organización, tiene influencia estable y perdurable sobre el comportamiento de las personas que forman la organización.

Se puede subdividirse en varios microclimas según el departamento y según el liderazgo y relaciones que se establezca entre los trabajadores y los jefes. Un buen ambiente laboral potencia la camaradería e insta a trabajar en equipo, todo esto implica que los trabajadores se sientan más comprometidos con su organización, aumentando la productividad.

Un clima laboral con un ambiente laboral insostenible, con un jefe autoritario, minimiza el entusiasmo y esto da como resultado una mala productividad.

### **. 1.2.2 Dimensiones de la variable.**

Las dimensiones del clima organizacional son importantes y deben ser medidas en una organización y influyen en el comportamiento de las personas. Por consiguiente un diagnóstico de clima organizacional es necesario, saber las once dimensiones a ser evaluadas que utiliza el Ministerio de Salud (R.M. N° 468-2011 MINSA) son:

- **Comunicación:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- **Conflicto y cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
- **Confort:** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.
- **Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e estructurado
- **Innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- **Liderazgo:** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón

definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural

- **Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.  
Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.
- **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
- **Recompensa:** Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.
- **Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
- **Toma de decisiones:** Evalúa la información disponible y utiliza en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.

### **1.2.3 Fundamentación de la variable 2.**

#### **Desempeño Laboral**

El desempeño laboral es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. Chiavenato (2011)

El desempeño laboral es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía laboral Bittel (2010)

#### **1.2.4. Dimensiones del Desempeño laboral.**

Esta tesis plantea dimensiones que utiliza Ríos (2010) adaptado por Herrera (2012) son:

- Trabajo en Equipo: Involucra la habilidad y disposición para trabajar coordinado tanto a nivel del área a la que pertenece, como a nivel de otro servicio, compañeros y la institución en general.
- Productividad: Sucede cuando el empleado cumple con el trabajo asignado habiendo utilizado habilidades, recursos o tiempo más allá del solicitado con el fin de colocar un sello personal de calidad en el cumplimiento de su trabajo. La productividad es sinónimo de rendimiento.
- Calidad en el trabajo: Incluye el nivel de calidad del trabajo realizado y los logros alcanzados cumpliendo las metas y objetivos trazados en el cumplimiento de la misión general del puesto que ocupa.
- Respeto y Responsabilidad: Capacidad de cumplir con lo que se requiera en el tiempo establecido y de la forma solicitada. También se refiere a la accesibilidad, tacto, cordialidad, cooperación, respeto y disposición de servicio a sus superiores y compañeros.
- Asistencia y Puntualidad: Trata sobre cumplimiento de los horarios establecidos por la empresa de forma exacta. Es también la característica necesaria para medir la eficacia del trabajador en la presentación de informes o reportes.

### **1.3. Justificación**

La importancia de esta investigación es saber si existe una relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral, la cual permitiría conocer el estado de cada trabajador.

#### **1.3.1. Justificación Teórica**

El clima organizacional condiciona el comportamiento de las personas profesionales y no profesionales que trabajan unidas por un bien común (Zarate,

2013). Por lo tanto, las deficiencias en el clima laboral generan incomodidad tanto en los pacientes como en los trabajadores.

El Hospital Nacional Dos de Mayo es una institución de nivel III-1, que brinda servicios de salud de calidad; es por ello que el presente estudio tiene el propósito de proporcionar información válida y actualizada con el fin de fortalecer y mejorar los niveles de clima organizacional y por consecuencia un buen desempeño laboral.

Es importante realizar este estudio para proporcionar información actualizada a fin que el Hospital Nacional Dos de mayo proponga estrategias orientadas a fortalecer y mejorar los niveles de clima organizacional y desempeño laboral

### **1.3.3. Justificación Metodológica**

Este trabajo servirá como un aporte para mejorar las condiciones del clima organizacional debido a que se constituirá como un antecedente para futuras investigaciones en las instituciones de la salud

## **1.4 Planteamiento problema.**

### **1.4.1. Realidad Problemática.**

En el ámbito mundial, se han generado cambios a nivel económico, políticos, tecnológicos, de comunicación, todo esto ha generado la globalización; debido a esto las instituciones tienen que enfrentar este fenómeno con respuestas nuevas a esta situación de nuevos desafíos, de la mejor manera y esto obliga a las instituciones a tener procesos de reorganización y a optar por nuevas estrategias que nos permitan desenvolvernó ante las diferentes situaciones que se presentan. Por los cambios debido a la globalización el potencial humano es un excelente recurso para las instituciones y por esta razón, el clima organizacional según Pricewaterhouse Coopers (2012) comprende: “el conjunto de propiedades medibles de un ambiente laboral, percibidas por quienes trabajan en el y que pueden impactar significativamente en los resultados”, es de vital importancia por

que esto puede hacer la diferencia entre una institución con un excelente desempeño y una institución precaria.

Factores como la falta de coordinación entre los equipos de trabajo, la falta de reconocimiento, la comunicación, baja motivación, estos en conjunto son parte del clima organizacional, tienden a provocar problemas en la gestión que son desarrolladas por las instituciones de salud entrampándoles para tener un óptimo crecimiento.

Entre las dificultades que presentan las instituciones de salud están los aspectos que interfieren negativamente en el clima organizacional, limitando la probabilidad que los trabajadores se desempeñen en un ambiente laboral que tenga la capacidad de practicar la buena comunicación entre los compañeros de trabajo, la motivación, la satisfacción laboral, el entusiasmo, la superación intelectual.

En el laboratorio clínico se observó la existencia de debilidades en el clima organizacional y esto influye en el rendimiento laboral de los trabajadores. Las causas de la problemática está en que los trabajadores no tienen motivación, estímulos de parte de la institución esto va relacionado directamente con el desempeño laboral. Es importante la necesidad de tener estímulos complementarios por parte de la jefatura del servicio hacia sus trabajadores con el objetivo de llegar a las metas planteadas por la institución.

#### **1.4.2. Problema general**

La pregunta de investigación a plantear en el presente estudio es la siguiente:

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima 2016?

#### **1.4.3. Problemas específicos**

##### **Problema específico 1**

¿Cuál es la relación del clima organizacional en su dimensión motivación y el

desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima 2016?

### **Problema específico 2**

¿Cuál es la relación del clima organizacional en su dimensión identidad y el desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima 2016?

### **Problema específico 3**

¿Cuál es la relación del clima organizacional en su dimensión recompensa y el desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima 2016?

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima, 2016

### **1.5.2. Hipótesis específicos**

#### **Hipótesis específico 1**

Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión motivación y el desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima, 2016.

#### **Hipótesis específico 2**

Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión identidad y el

desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima, 2016

### **Hipótesis específica 3**

Existe relación del clima organizacional en su dimensión recompensa y el desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima, 2016

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. General**

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima 2016.

### **1.6.2. Específicos**

Los objetivos específicos son los siguientes:

#### **Objetivo específico 1**

Determinar en qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar en qué medida la identidad se relaciona con el desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016



**Objetivo específico 3**

Determinar en qué medida la recompensa se relaciona con el desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016

## **II. Marco metodológico**

## **2.1. Variables**

### **2.1.1. Variable 1: Clima organizacional**

El Clima Organizacional es un factor indispensable en toda organización ya que influye en su desarrollo. Actualmente las organizaciones tienen la necesidad de enfatizar el concepto de Clima Organizacional, porque de esta forma se incrementa la capacitación, el rendimiento laboral, el desempeño, con el compromiso de los trabajadores para con su trabajo.

Se trabajó con el cuestionario de clima organizacional V.02 aprobado con R.M. N° 468-2011-MINSA, que consta de 34 enunciados, de los cuales 28 miden las once dimensiones del clima organizacional y 6 pertenecen a la escala "Lie" o escala de la sinceridad verdad, con una duración aproximada de 30 minutos, luego se procedió al procesamiento de datos (Escala de Rensis Likert, 1932).

### **2.1.2. Variable 2: desempeño laboral.**

El desempeño laboral son las actividades y funciones que desarrollan los trabajadores de una organización determinada en los diferentes centros de trabajo.

Se utilizó la encuesta que consta de 30 ítems, a todos los trabajadores del laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, con una duración aproximada de 30 minutos, luego se procedió al procesamiento de datos.(Cuestionario para evaluación del desempeño laboral ,Ríos 2010).

## 2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

### *Operacionalización de la variable Clima organizacional*

Definición conceptual	Dimensiones	Ítems	Valores y escalas	Niveles y rangos
Es un factor indispensable en toda organización ya que influye en su desarrollo. Actualmente las organizaciones tienen la necesidad de enfatizar el concepto de Clima organizacional, porque de esta forma se incrementa la capacitación, el rendimiento laboral, el desempeño, con el compromiso de los trabajadores para con su trabajo.	Motivación (M)	1,8,33	Nunca:1	No saludable : Menos de 16
	Identidad (I)	20,23,31	A veces :2	Por mejorar :16 a 24
			Frecuentemente:3	Saludable: Más de 24
			Siempre:4	No saludable : Menos de 22
	Recompensa (Rec.)	11,16,21		Por mejorar :22 a 33
				Saludable: Más de 33

Tabla 2

### *Operacionalización de la variable Desempeño Laboral*

Definición conceptual	Dimensiones	Ítems	Valores y escalas	Rangos y niveles
El desempeño laboral son las actividades y funciones que desarrollan los trabajadores de una organización determinada en los diferentes centros de trabajo	Asistencia y puntualidad	1 – 5	Siempre (1)	30-50 Malo
	Trabajo en equipo	1 - 5	Casi siempre (2)	51 – 70 Debe mejorar
	Productividad	1 - 5	A veces (3)	71 – 95 Bueno
	Respeto y responsabilidad	1 - 5	Nunca (4)	96 – 120 Excelente
	Calidad en el trabajo	1 -5		
	Trabajo bajo presión	1 - 5		

### 2.3. Metodología

Según Valderrama (2014):

La metodología es indispensable para el proyecto; se refiere a la descripción de las unidades de análisis o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos de medición, los procedimientos y las técnicas de análisis (p. 163).

Esta investigación se da dentro de la metodología denominada hipotética-deductiva, al respecto, Prieto, citado por Cabana (2014), dice:

El método hipotético-deductivo funciona de la siguiente manera: de una hipótesis general y de los enunciados particulares que determinan las condiciones iniciales se deduce un enunciado particular predictivo. Los enunciados de las condiciones iniciales, por lo menos para esta vez, se aceptan como verdaderos; la hipótesis es el enunciado cuya verdad se pone en cuestión. Por observación determinamos si el enunciado predictivo resulta verdadero. Si la consecuencia predictiva resulta falsa, la hipótesis queda refutada. Si la observación revela que el enunciado predictivo es verdadero, decimos que la hipótesis está confirmada, hasta cierto punto. Una hipótesis no queda confirmada definitivamente, evidentemente, por uno o más casos positivos, pero puede quedar altamente confirmada. Una hipótesis suficientemente confirmada se acepta por lo menos de una manera provisional.

### 2.4. Tipo de estudio

Según Abanto (2014) “es usual que la investigación se organice de acuerdo a varios aspectos significativos de la investigación como: finalidad, carácter, naturaleza, dimensión temporal, orientación que asume” (p. 18).

Según su finalidad: es investigación básica porque “se fundamenta en un argumento teórico y su intención fundamental consiste en desarrollar una teoría” (Abanto, 2014, p. 18).

Según su carácter: es investigación correlacional porque “tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Abanto, 2014, p. 20).

Según su naturaleza: es investigación cuantitativa porque “se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, utiliza la metodología empírico analítico y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos” (Abanto, 2014, p. 21).

Según el alcance temporal: es investigación transversal porque estudian un aspecto de desarrollo de los sujetos en un momento dado” (Abanto, 2014, p. 23).

Según la orientación que asume: es investigación orientada a la comprobación porque es la investigación cuya orientación básica es contrastar teorías” (Abanto, 2014, p. 23).

.

El método científico es el recurso científico que nos permite organizar nuestra capacidad de pensamiento científico, ya para descubrir la verdad, las leyes que ignoramos o ya para probarla y demostrarla a otros, cuando la conocemos, con el objetivo de transformar, por medio de la práctica científica, la realidad. (Carvajal, 2013, p. 4).

## **2.5. Diseño de investigación**

Sánchez y Reyes (1998), exponen que el diseño de investigación es una estructura u red esquemática, utilizada por el investigador por dos razones: relacionar variables o controlar variables.

Generalmente se llama diseño de investigación al plan y a la estructura de un estudio. Es el plan y estructura de una investigación, para obtener respuestas a las preguntas de un estudio. El diseño de investigación señala la forma de tener un problema de investigación y la manera de colocarlo dentro de una estructura que sea guía para la experimentación

(en el caso de los diseños experimentales) y de recopilación y análisis de datos. (Kerlinger, 2002, p. 83).

Esta investigación será no experimental, transversal, correlaciona consideraremos lo expuesto por Hernández *et al.* (2010) que indican que:

En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. La investigación no experimental es un parteaguas de varios estudios cuantitativos, como las encuestas de opinión (surveys), los estudios ex post-facto retrospectivos y prospectivos, etc. (p. 149)

Esta investigación será transversal:

Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández *et al.*, 2010, p. 151)

“Los diseños transversales se dividen en tres: exploratorios, descriptivos y correlacionales-causales” (Hernández *et al.*, 2010, p. 152). Siendo este último el que se trabajará en nuestra investigación

### **Niveles de la investigación**

Los niveles de la esta investigación serán: descriptivo y correlacional. Al respecto, sobre el nivel de investigación descriptiva, Hernández, 2010, citado por Valderrama (2014) dice:

La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir y recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (p. 168)

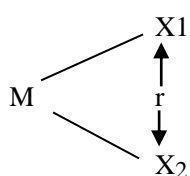
Y en referencia a que la investigación será correlacional, se tomará en consideración que los estudios de alcance correlacional tienen como finalidad “conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández *et al.*, 2010, p. 81).

Los diseños transversales correlacionales-causales “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales)”. (Hernández *et al.*, 2010, p 154).



El diseño correlacional “examina la relación o asociación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio” (Abanto, 2014, p. 38).

Esquema:



Dónde:

M = Muestra

x<sub>1</sub> = Variable 1

x<sub>2</sub> = Variable 2

r = Relación de las variables de estudio

El objetivo de la investigación es determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, 2016

Donde la muestra estuvo conformada por los trabajadores toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, la variable 1 sería el clima organizacional, la variable 2 el desempeño laboral y r la relación entre ambas variables.

## **2.6. Población y muestra**

### **2.6.1. Población**

La población es un universo finito conformado por los 40 trabajadores de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, al respecto, “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (Hernández *et al.*, 2010, p. 174).

Por su parte Hernández citado en Castro (2003), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p. 69).

### **2.6.2. Muestra**

Los encuestados serán los 40 trabajadores de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Al respecto, “la muestra es un subgrupo de la población, es decir, un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández *et al.*, 2010, p. 175). En este caso, no se tiene muestra por cuanto se trabajó con toda la población.

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Narváez (2015), señala que “en la investigación disponemos de diversos tipos de instrumentos para medir las variables de interés y en algunos casos llegan a combinarse varias técnicas de recolección de los datos”.

### **2.7.1. Técnicas de recolección de datos**

En esta investigación, se utilizará como técnica, la aplicación de encuestas dirigidas a los trabajadores toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, la misma que sirvió para recoger información de la percepción de los especialistas respecto a las variables de estudio; y a su vez sus

dimensiones. Se utilizaron las encuestas se utilizó como instrumento dos cuestionarios, y se definió como universo a los trabajadores de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, siendo la población y muestra, los 40 trabajadores del trabajador toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Al respecto de encuesta, señalaremos lo planteado por Quezada (2015), que indica: La encuesta representa un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas puede ser tan variada como los aspectos que mida. Constituye un test escrito que el investigador utiliza para sacar información de cualquier fenómeno. (p. 115)

### **2.7.2. Instrumentos de Investigación**

El instrumento de recolección de datos, se empleo 2 cuestionarios estructurados de 34 y 30 preguntas, siendo los medios útiles y eficaces para recoger información en un tiempo relativamente breve.

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (Hernández *et al.*, 2010, p. 217).

### **Ficha Técnica del Instrumento 1**

Nombre Original: Cuestionario para el estudio de Clima Organizacional

Autor: Documento técnico - Metodología para el estudio del clima organizacional- R.M N° 468-2011 MINSA

Procedencia: Lima - Perú, 2011

Objetivo: Evaluar el Clima Organizacional de los trabajadores toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, con respecto a los instrumentos utilizados por el desempeño laboral.

Administración: Individual

Duración: Sin límite de tiempo. Aproximadamente 10 minutos.

Significación: Para los cálculos estadísticos a partir de los datos de la muestra se ha utilizado un nivel de significación de 0.05.

Estructura: La escala consta de 34 ítems, con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Lickert, y cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuestas, que son: nunca (1). A veces (2), Frecuentemente (3), Siempre (4).

## Ficha Técnica del Instrumento 2

Nombre Original: Evaluación de Desempeño

Autor: Ríos, 2010

Procedencia: Lima - Perú, 2016

Objetivo: Evaluar el desempeño de los de los trabajadores toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, con respecto al Clima organizacional.

Administración: Individual

Duración: Sin límite de tiempo. Aproximadamente 30 minutos.

Significación: Para los cálculos estadísticos a partir de los datos de la muestra se ha utilizado un nivel de significación de 0.05.

Estructura: La escala consta de 30 ítems, con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Lickert, y cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuestas, que son: Siempre (4), Casi siempre (3), A veces (2), Nunca (1).

### 2.7.3. Validación y confiabilidad del instrumento

Validez del instrumento

En esta investigación, la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide a la variable de estudio. La validez del instrumento se determinó mediante los siguientes pasos:

### Validez Interna

Se constato que el instrumento fue construido en base a conceptos teóricos, luego se establecieron dimensiones, indicadores e ítems, así como el sistema de evaluación en base al objetivo de investigación, logrando medir lo que se tenía planificado en la investigación.

### Opinión jueces de expertos

El instrumento fue sometido a un juicio de expertos, son investigadores, donde sus conocimientos fueron importantes en la verificación de la construcción y el contenido del instrumento, de forma que estos se ajusten al estudio planteado, para tal objetivo, se hizo revisar el cuestionario, siendo los expertos las siguientes profesionales:

Tabla 3

*Relación de expertos a los que fue sometida la investigación*

Nº	EXPERTO	EXPERIENCIA
01	Dr. Laguna Velazco Jorge	Catedrático UCV experto en metodología de la investigación.
02	Dr. Pedro Herrera Fabian	Catedrático URP experto en metodología de la investigación.

Tabla 4  
*Validez del instrumento a Juicio de los expertos*

Indicador	Criterio	Expertos	
		01	02
Claridad	Formulado con lenguaje apropiado	Si	Si
Objetividad	Expresada en conductas observables	Si	Si
Actualidad	Acorde con las necesidades de información	Si	Si
Suficiencia	Comprende los aspectos metodológicos	Si	Si
Organización	Existe una organización lógica	Si	Si
Consistencia	Basado en aspectos teórico - científicos	Si	Si
Coherencia	Coherente entre la variable de estudio y los indicadores	Si	Si
Metodología	La estrategia responde al propósito del cuestionario	Si	Si
Pertinencia	El instrumento es útil para la investigación.	Si	Si

#### 2.7.4. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se realizará en la población formada por los 40 trabajadores de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo , con respecto a los instrumentos utilizados por el desempeño laboral. El estadístico a usar es el Alfa de Cronbach el cual requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0y1.

Frías (2014), dice:

Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. Si los ítems están positivamente correlacionados entonces la varianza de la suma de los ítems se incrementa. Por ello, si las puntuaciones en todos los ítems fuesen idénticas, y por lo tanto las puntuaciones estarían perfectamente correlacionadas, el valor de alfa sería igual a 1. En cambio, si los ítems fuesen totalmente independientes, no mostrando ningún tipo de relación entre ellos, el valor de alfa de Cronbach sería igual a 0 (p. 2).

Frías y Navarro (2014), dice “La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert o también es posible para ítems dicotómicos), miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados entre sí” (p. 2).

La autora, señala que “el alfa de Cronbach puede ser calculado a partir de la correlación entre los ítems como una función del número de ítems del instrumento y la correlación media entre los ítems” .La fórmula será la siguiente:

$$\alpha = \frac{N \times r}{1 + (N - 1) \times r}$$

N = Numero de ítems

r = Correlación media entre los ítems

Coefficientes de alfa de Cronbach:

Coefficiente alfa >.9 es excelente

Coefficiente alfa >.8 es bueno

Coefficiente alfa >.7 es aceptable



Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable

Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre

Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable (pp. 2-3).

(Frías y Navarro, 2014, p. 2)

Aplicando el programa estadístico SPSS 23 en nuestros instrumentos de investigación el resultado fue:

Tabla 5

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia (2016)

Tabla 6

*Análisis de fiabilidad variable 1. Clima organizacional*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	34

En la Tabla 6 se muestra la fiabilidad del instrumento de la variable 1. Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.9, indicaría que el grado de fiabilidad del instrumento es excelente.

Tabla 7  
*Análisis de fiabilidad variable 2. Desempeño laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,696	30

En la tabla 7 se muestra la fiabilidad del instrumento de la variable 2. Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.6, indicaría que el grado de fiabilidad del instrumento es moderada.

## **2.8. Métodos de análisis de datos**

Recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se realiza el análisis estadístico, en este sentido, Guillen (2014), afirma :

El procesamiento de los datos es todo el proceso que sigue un investigador desde la recolección de datos, a través de los instrumentos, hasta la presentación de los mismos en forma resumida, como parte del desarrollo de la investigación. Es decir el análisis de los datos, es la etapa final del proceso de investigación cuya finalidad es la verificación de las hipótesis del estudio (p. 20).

En esta investigación utilizaremos el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Los datos serán tabulados y presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones.

Para analizar cada una de las variables por separado se aplicará la estadística descriptiva, teniendo en cuenta los siguientes rangos:

## Variable 1: Clima Organizacional

Menos de 56 = No saludable    56 - 84 = Por mejorar    Mas de 84 = Saludable

Para la dimensión: Motivación

Menos de 6 = No saludable    6 - 9 = Por mejorar    Mas de 9 = Saludable

Para la dimensión: Identidad

Menos de 6 = No saludable    6 - 9 = Por mejorar    Mas de 9 = Saludable

Para la dimensión Recompensa

Menos de 6 = No saludable    6 - 9 = Por mejorar    Mas de 9 = Saludable

Para la variable 2: Desempeño laboral

30 - 50 = Malo                  51 - 70 = Debe Mejorar                  71 - 95 = Bueno  
96 - 120 = Excelente

Para la prueba de las hipótesis se aplicará el coeficiente de correlación de Spearman, según Ramírez (2015) es una prueba estadística que “permite medir la correlación o asociación de dos variables y es aplicable cuando las mediciones se realizan en una escala ordinal, aprovechando la clasificación por rangos” (párr. 4). También dice que:

El coeficiente de correlación de Spearman se rige por las reglas de la correlación simple de Pearson, y las mediciones de este índice corresponden de + 1 a - 1, pasando por el cero, donde este último significa no correlación entre las variables estudiadas, mientras que los dos primeros denotan la correlación máxima (Ramírez, 2015, párr. 4).

El coeficiente de correlación de Spearman se simboliza con la letra  $r_s$ , siendo su expresión de cálculo:

$$r = 1 - \frac{6 \sum^2}{N^3 - N}$$

Dónde:

$r_s$ = coeficiente de correlación de Spearman

$\sum^2$ = diferencias existentes entre los rangos de las dos variables, elevadas al cuadrado

$N$  = tamaño de la muestra expresada en parejas de rangos de las variables

Segun Quintero (2016), el análisis de correlación:

Es el conjunto de técnicas estadísticas empleado para medir la intensidad de la asociación entre dos variables. El principal objetivo del análisis de correlación consiste en determinar qué tan intensa es la relación entre dos variables.

Normalmente, el primer paso es mostrar los datos en un diagrama de dispersión. La correlación es una medida de la asociación lineal entre dos variables... La correlación mide la relación lineal entre las dos variables y su sentido (si es directo o inverso). (párr. 11)

“El coeficiente de correlación de Spearman denotado por  $r_s$  se utiliza cuando alguna de las variables es ordinal o incluso dicotómica o para variables cuantitativas con muestras pequeñas” (Quintero, 2016, párr. 11). Para interpretar el valor de Rho de Spearman se tuvo en cuenta la escala siguiente:

Tabla 8

*Escala de calificación del coeficiente de correlación Rho de Spearman*

Escala de calificación	Interpretación
De -0.91 a -1	correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	correlación alta
De -0.41 a -0.70	correlación moderada
De -0.21 a -0.40	correlación baja
De 0 a -0.20	correlación prácticamente nula
De 0 a + 0.20	correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	correlación baja
De +0.41 a 0.70	correlación moderada
De +0.71 a 0.90	correlación alta
De +0.91 a 1	correlación muy alta

*Nota:* Tomado de *Metodología de la investigación*, por Bizquerra, 2004. Madrid: Trilla, p. 212

## 2.9. Consideraciones éticas

Este trabajo de investigación, se ha cumplido con honestidad y transparencia la obtención de datos, la aplicación de encuesta fue autorizada y anónima, por lo tanto se ha cuidado la parte ética del investigador adecuándose a la disposición del reglamento, no se ha forzado ningún dato, todo es real.

El enfoque de la investigación es original, y para el uso de citas bibliográficas se ha considerado los parámetros establecidos por la comunidad científica.

### **III. Resultados**

### 3.1. Resultados estadísticos descriptivos

Luego de la obtención de datos a partir de los instrumentos descritos, se procede al análisis. En la presentación de los resultados, se considerarán las puntuaciones de las variables clima organizacional y desempeño laboral, para luego presentar los resultados por niveles.

#### 3.1.1. Variable 1: Clima Organizacional

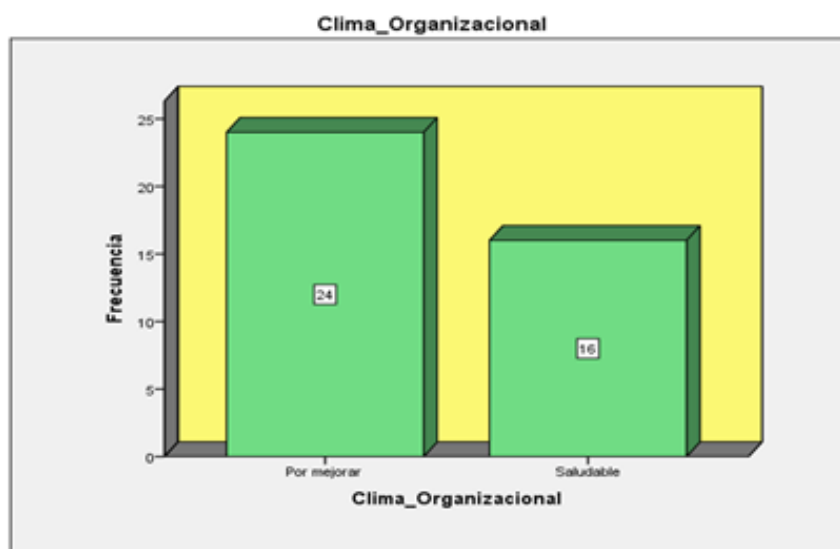
Seguidamente, la tabla y figura que muestran la distribución de frecuencia y porcentaje según los resultados de la encuesta en referencia a la variable 1.

Tabla 9

*Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable 1: Clima Organizacional, según valores*

*Pregunta 01 al 34*

Clima_Organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	24	60,0	60,0	60,0
	Saludable	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



*Figura 2* Variable Clima organizacional según resultados por escala

Según se observa en la Tabla 9 y Figura 2, el 24% de los encuestados tienen Clima Organizacional por mejorar, un 16% de los encuestados tienen un Clima Organizacional saludable. Estos resultados fueron obtenidos como resultado de la encuesta aplicada personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo.

### 3.1.1.1. Dimensiones de Clima Organizacional

Dimensión motivación en los instrumentos de clima organizacional

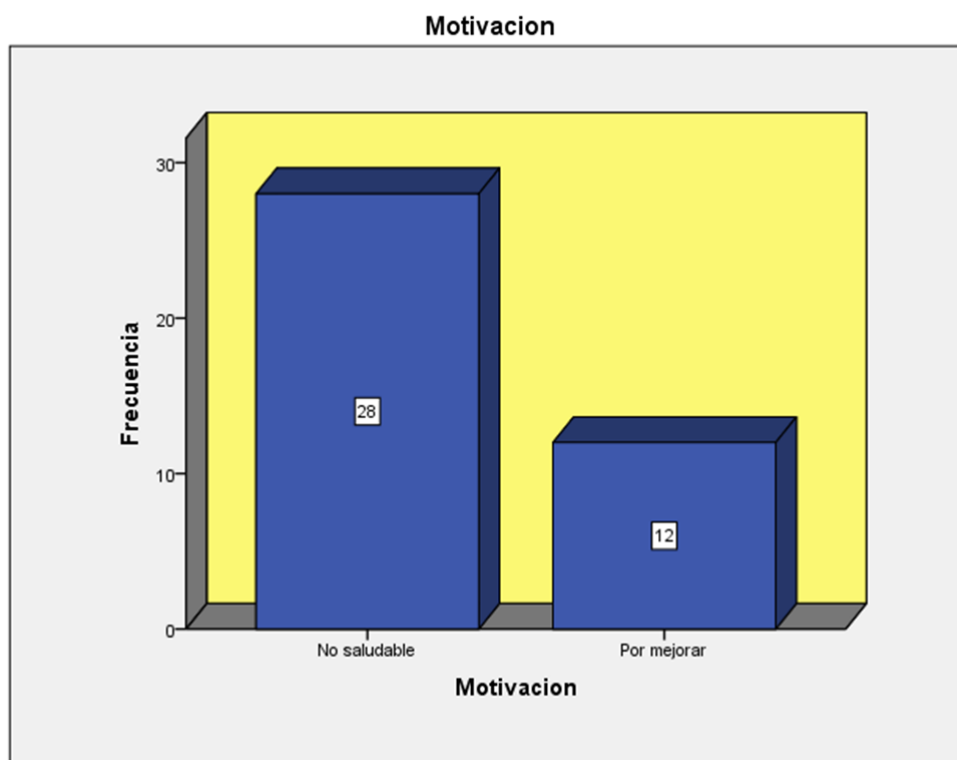
Seguidamente, la tabla y figura que muestran la distribución de frecuencia y porcentaje según los resultados de la encuesta en referencia a la motivación de la variable 1.

Tabla10

*Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión motivación, según valores Preguntas 18,33 (agrupados)*

		<b>Motivación</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No saludable	28	70,0	70,0	70,0
	Por mejorar	12	30,0	30,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	





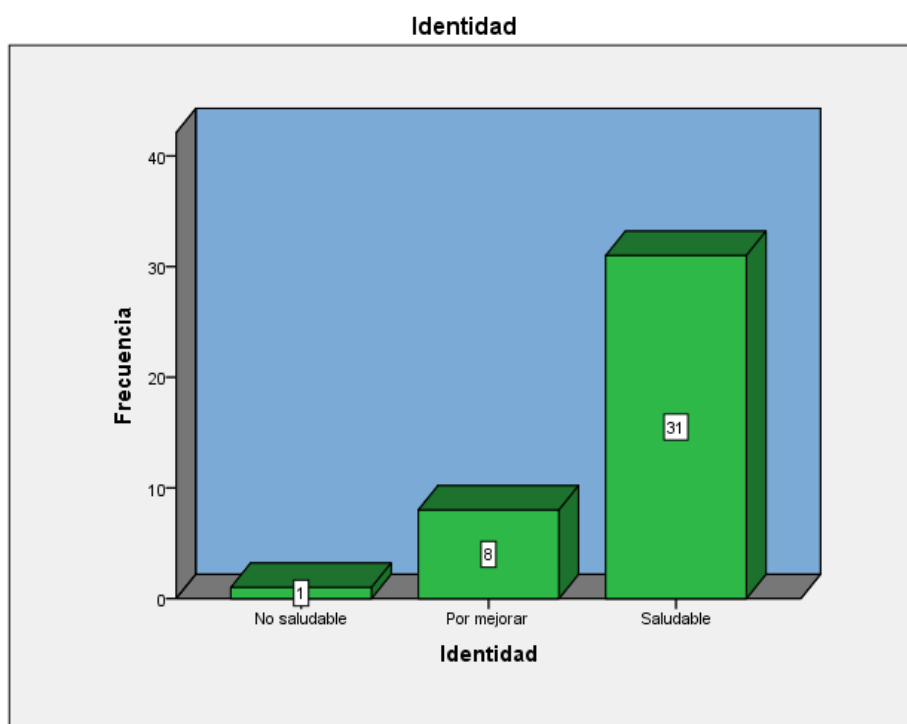
*Figura 3 Dimensión motivación según resultados por escala*

Asimismo, en referencia a la primera dimensión de la variable 1; la tabla 10 y figura 3 señalan que el 28% de los encuestados presenta la motivación no saludable, y un 12% por mejorar. Estos resultados fueron obtenidos como resultado de la encuesta aplicada al personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Tabla 11

*Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión identidad, según valores Preguntas 20, 23,31 (agrupados)*

		<b>Identidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No saludable	1	2,5	2,5	2,5
	Por mejorar	8	20,0	20,0	22,5
	Saludable	31	77,5	77,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



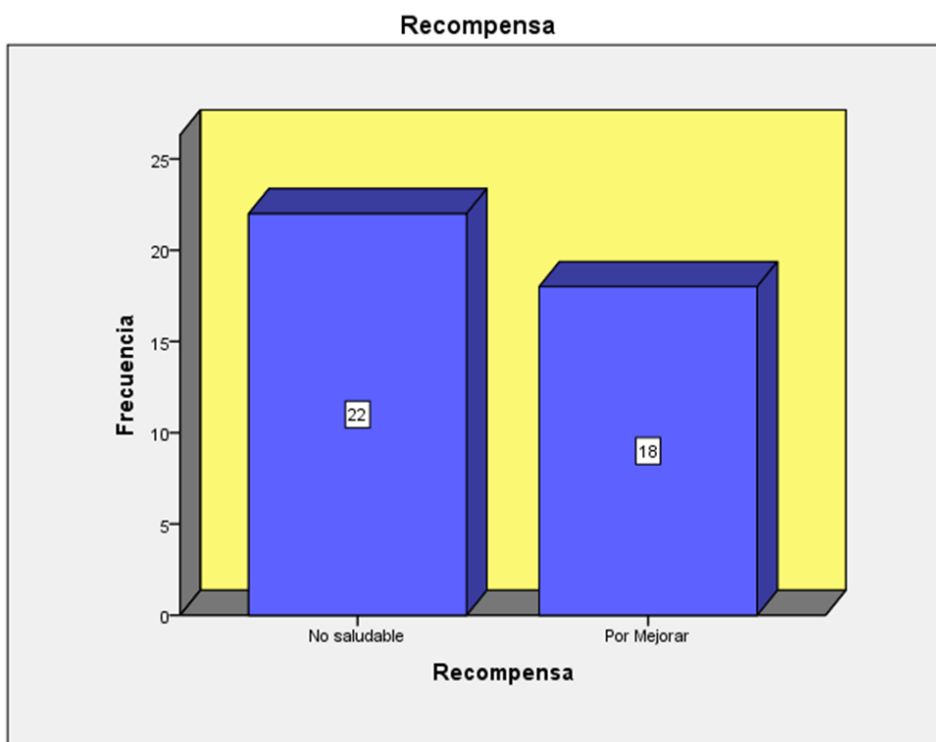
*Figura 4: Dimensión Identidad según resultados por escala*

Asimismo, en referencia a la segunda dimensión de la variable 1; la Tabla 11 y Figura 4 señalan que el 1% de los encuestados presenta identidad no saludable, y un 8% por mejorar; por otro lado, un 31% saludable. Estos resultados fueron obtenidos como resultado de la encuesta aplicada al personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Tabla 12

*Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión Recompensa, según valores*  
Preguntas 11, 16,21 (agrupados)

		<b>Recompensa</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No saludable	22	55,0	55,0	55,0
	Por Mejorar	18	45,0	45,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



*Figura 5: Dimensión Recompensa según resultados por escala*

Asimismo, en referencia a la tercera dimensión de la variable 1; la tabla 12 y figura 5 señalan que el 22% de los encuestados presenta una recompensa no saludable y un 18% por mejorar. Estos resultados fueron obtenidos como resultado de la encuesta aplicada al personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo.

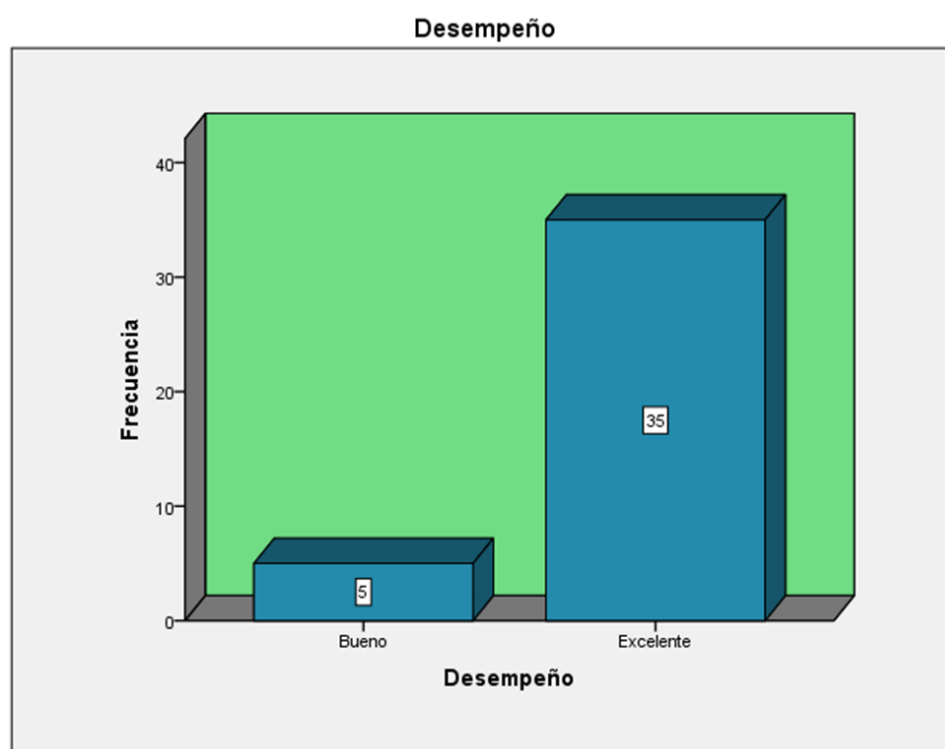
### **3.1.2. Variable 2: Desempeño laboral**

Seguidamente, la tabla y figura que muestran la distribución de frecuencia y porcentaje según los resultados de la encuesta de la variable 2.

Tabla 13

*Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable 2: Desempeño laboral, según valores*

		Desempeño			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	5	12,5	12,5	12,5
	Excelente	35	87,5	87,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



*Figura 6: Variable Desempeño laboral según resultados por escala*

En la variable número 2, se observa en la Tabla 13 y Figura 6, que el 35% de los encuestados tiene un nivel de desempeño excelente, y un 5% un desempeño bueno. Estos resultados fueron obtenidos como resultado de la encuesta aplicada al personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo.

### 3.2. Contrastación de hipótesis

Una hipótesis estadística es una afirmación respecto a alguna característica de una población y contrastar una hipótesis es comparar las predicciones con la realidad que observamos. Si dentro del margen de error que nos permitimos admitir, hay coincidencia, aceptaremos la hipótesis y en caso contrario la rechazaremos. La hipótesis emitida se suele designar por  $H_0$  y se llama Hipótesis nula, porque parte del supuesto que las diferencias entre el valor verdadero del parámetro y su valor hipotético son debidas al azar, es decir no hay diferencia. La hipótesis contraria se designa por  $H_1$  y se llama Hipótesis alterna. (García, 2001, párr. 1).

#### 3.2.1. Prueba de Hipótesis General

$H_1$  = Hipótesis alterna: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016

$H_0$  = Hipótesis nula: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016.

*Si  $p$  es menor o igual 0,05, se rechaza la  $H_0$  y acepta la  $H_1$*

Tabla 14

*Grado de correlación y nivel de significación entre el Clima organizacional y desempeño laboral*

		<b>Correlaciones</b>		
			Clima_Organiza	
			cional	Desempeño
Rho de Spearman	Clima_Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,000
		Sig. (bilateral)	.	1,000
		N	40	40
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,000	1,000
		Sig. (bilateral)	1,000	.
		N	40	40

Según el cuadro anterior se tiene:

$r = \text{Coeficiente de Correlación} = 0.000$

$p = \text{nivel de significancia} = 1.000$

Por tanto:

Según los resultados estadísticos, el grado de relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral determinado por el Rho de Spearman = 0.000, indica una correlación prácticamente nula entre las variables, con un p valor de 1.000, donde  $p > 0.05$  entonces la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral no es significativa en este estudio

### 3.2.2. Prueba de Hipótesis Específica 1

H1 = Hipótesis alterna: Existe relación entre la motivación y el desempeño en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016

Ho = Hipótesis nula: No existe relación entre la motivación y el desempeño en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016

*Si p es menor o igual 0.05, se rechaza la Ho y acepta la H1*

Tabla 15

*Grado de correlación y nivel de significación entre la dimensión motivación y el desempeño*

<b>Correlaciones</b>				
			Motivacion	Desempeño
Rho de Spearman	Motivacion	Coeficiente de correlación	1,000	-,247
		Sig. (bilateral)	.	,124
		N	40	40
	Desempeño	Coeficiente de correlación	-,247	1,000
		Sig. (bilateral)	,124	.
		N	40	40

*Si p es menor o igual 0.05, se rechaza la Ho y acepta la H1*

*Entonces:*

*Se acepta la H1 y se rechaza la Ho.*

Por tanto:

Según los resultados estadísticos, el grado de relación entre la dimensión motivación y la variable desempeño determinado por el Rho de Spearman = -

0.247, indica una correlación baja negativa, con un p valor de 0.124, donde  $p > 0.05$ , por lo que rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula. Por tanto, se concluye que en este estudio no existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral.

Pero no quiere decir que la relación no exista que, a mayor motivación, mayor será el desempeño.

### 3.2.3. Prueba de Hipótesis Específica 2

H1 = Hipótesis alterna: Existe relación entre la identidad y el desempeño en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016

H0 = Hipótesis nula: No existe relación entre la identidad y desempeño en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016

*Si p es menor o igual 0.05, se rechaza la H0 y acepta la H1*

Tabla 16

*Grado de correlación y nivel de significación entre la dimensión identidad y desempeño*

Correlaciones				
			Identidad	Desempeño
Rho de Spearman	Identidad	Coeficiente de correlación	1,000	-,203
		Sig. (bilateral)	.	,209
		N	40	40
	Desempeño	Coeficiente de correlación	-,203	1,000
		Sig. (bilateral)	,209	.
		N	40	40



*Entonces:*

*Se acepta la H1 y se rechaza la Ho.*

Por tanto:

desempeño determinado por el Rho de Spearman = - 0.203, indica una relación prácticamente nula negativa, con un p valor de 0.209, donde  $p > 0.05$ , por lo que rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula. Por tanto, se concluye que para este estudio no existe una relación significativa entre la identidad y desempeño. Pero no quiere decir que la relación no exista que a mayor identidad influirá en el desempeño de los trabajadores Según los resultados estadísticos, el grado de relación entre la dimensión identidad y la variable.

### **3.2.4. Prueba de Hipótesis Específica 3**

H1 = Hipótesis alterna: Existe relación entre la recompensa y el desempeño en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016

Ho = Hipótesis nula: No existe relación entre la recompensa y el desempeño en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016

*Si p es menor o igual 0.05, se rechaza la Ho y acepta la H1*

Tabla 17

*Grado de correlación y nivel de significación entre la dimensión Recompensa y desempeño*

<b>Correlaciones</b>				
			Recompensa	Desempeño
Rho de Spearman	Recompensa	Coeficiente de correlación	1,000	,038
		Sig. (bilateral)	.	,816
		N	40	40
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,038	1,000
		Sig. (bilateral)	,816	.
		N	40	40

*Entonces:*

*Se acepta la H1 y se rechaza la Ho.*

Por tanto:

Según los resultados estadísticos, el grado de relación entre la dimensión Recompensa y la variable desempeño laboral determinado por el Rho de Spearman = 0.038, indica una relación prácticamente nula, con un p valor de 0.816, donde  $p > 0.05$ , entonces la relación entre la recompensa y el desempeño no es significativa.

se concluye que no se ha encontrado relación significativa entre la dimensión recompensa y el desempeño en este estudio.

## **IV. Discusión**

Según los resultados estadísticos, el grado de relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral determinado por el Rho de Spearman = 0.000, indica una correlación prácticamente nula entre las variables, con un p valor de 1.000, donde  $p > 0.05$  entonces la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral no es significativa en este estudio

Antunez (2015) Concluye los empleados objeto de investigación están parcialmente motivados ya que a pesar de que cuentan con tecnología, organización y disponen de las herramientas necesaria para el trabajo en equipo, la remuneración que perciben no es suficiente para cubrir sus expectativas, lo cual hace del aspecto económico un factor generador de insatisfacción. Se recomienda aplicar el modelo salarial de las 3R (remuneración, recompensa y reconocimiento).

Castillo (2015) concluye que existe descontento e insatisfacción debido, a diferentes estilos de liderazgo, remuneración baja en relación con las diferentes funciones que desempeñan, carencia de estrategias para mantener el personal incentivado, faltas de esquemas de reconocimientos y méritos por el trabajo realizado. Todo esto repercute en el ambiente de trabajo, afectando la eficiencia del personal, tornándose en un comportamiento apático y de bajo desempeño para el desarrollo de sus funciones

Baez (2015) analizo los resultados, se hicieron comparaciones de las dimensiones del clima organizacional y del desempeño laboral, se pudo confirmar que éste es una cuestión que depende en gran parte de las condiciones que presenta la institución para sus trabajadores y de la forma como estos perciban tales condiciones, por lo cual se puede decir que el clima organizacional no depende solo de una parte, sino que van a la par organización – trabajador

Panta (2015) La investigación realizada demostró la falta de preocupación por los directores para que exista un buen clima organizacional y que su plana docente se pueda desempeñar eficientemente; esto se pudo determinar atreves de las encuestas y entrevistas que se utilizaron como métodos para recopilar información de los miembros de la organización.

Con respecto a la primera hipótesis específica: se concluye que no existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral.

El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman = - 0.247, indica una correlación moderada positiva, con un p valor de 0.124, donde  $p > 0.05$ , por lo que rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula. Por tanto, se concluye que en este estudio no existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral.

Pero no quiere decir que la relación no exista que mayor motivación en el desempeño de los trabajadores. influirá

Con respecto a la segunda hipótesis específica: No existe relación entre identidad y desempeño el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman = - 0.203, indica una relación prácticamente nula negativa, con un p valor de 0.209, donde  $p > 0.05$ , por lo que rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula. Por tanto, se concluye que para este estudio no existe una relación significativa entre la identidad y desempeño.

Con respecto a la tercera hipótesis específica: Según los resultados estadísticos, el grado de relación entre la dimensión recompensa y la variable desempeño laboral determinado por el Rho de Spearman = 0.038, indica una relación prácticamente nula, con un p valor de 0.816, donde  $p > 0.05$ , entonces la relación entre la recompensa y el desempeño no es significativa.

## **V. Conclusiones**

- Primera:** No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016.
- Segunda:** No existe relación entre la motivación y el desempeño en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016.
- Tercera:** No existe relación entre la identidad y desempeño en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016.
- Cuarta:** No existe relación entre la recompensa y el desempeño en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016.

## **VI. Recomendaciones**



**Primera:** La percepción de los trabajadores con respecto a su salario debe ir acorde con la labor que desarrollan.

**Segunda:** incorporar el modelo salarial de las 3 R (remuneración, recompensa y reconocimiento) esto permite a los trabajadores tener Incentivos en su salario, y en conjunto estimule rendimiento laboral.

**Tercera:** Implementar programas de capacitación que involucre a todo el personal, Buscando la mejora de la institución.

**Cuarta:** Atender los reclamos de los pacientes, este aspecto de mejora llevaría a la institución a la excelencia.

## **Referencias bibliográficas**

Diaz, M. (2010). Prediccion del Rendimiento Laboral a partir de indicadores de Indicadores de motivación, personalidad y percepción de Factores

Psicosociales. Tesis Doctoral no Universidad Complutense de Madrid, Madrid.

Eslava, E. (2014). Management y Gerencia. (Documento en línea). Disponible <http://www.degerencia.com/tema/clima> organizacional.(consulta:2014, julio 28

Gonzales, R. (2013). El clima organizacional en las Empresas Colombianas.

Bogota: Revista Acta Colombiana de Psicología. Vol. 5. Num.11.

Hernandez,R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2010).Metodologia de la investigación

(5ª. ed.). Mexico: McGraw-Hill interamericana,S.A.

Marquez, M. (2011). Satisfaccion Laboral (2ª. ed.). Mexico:Trillas

Parella, S. y Martins, F. (2010). Metodologia de la Investigacion Cuantitativa.

(3ª. ed). Caracas: Fedupel.

Pelaes, O.(2012). Clima Organizacional y Satisfaccion del cliente. Peru: Limas.

Pupo, B. y Garcia, G. (2014). Relacion entre el Clima Organizacional, la

Satisfaccion Laboral y la Satisfaccion del Cliente. Caso: Hotel de la

Cadena Islazul en el Oriente Cubano. La Habana: Revista Caribeña de

Ciencias Sociales, octubre 2014, en [http://caribeña.eumed.net/clima-](http://caribeña.eumed.net/clima-Organizacional/)

Organizacional/

Ratti, A. (2012). Incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño

Laboral del Personal Administrativo en las Empresas Venezolanas en el Año 2011. (Documento en línea). Disponible: <http://salcedoyordis.blogspot.com/2012/01/impacto-del-control-de-cambio-en-la.html> (consulta:2013,junio 28)

Rodriguez, R. (2013). Evaluacion del Clima Organizacional en las Empresas de Alimentos Balanceados para Animales de la Region Centroccidental.Trabajo de Grado de Maestria no publicado.Universidad Centroccidental

Lisandro Alvarado, Barquisimeto.

## **VIII. Apéndices**

## Apéndice A: Matriz de Consistencia

Título : “Clima Organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de enfermería del servicio de UCI del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicaciones				
			Variable 1: Clima organizacional				
Dimensiones	Ítems	Valores y escalas	Rango y niveles				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de lima, 2016?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación del clima organizacional en su dimensión motivación y desempeño laboral en los trabajadores de laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de lima, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación del clima organizacional en su dimensión identidad y desempeño laboral en los trabajadores de laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de lima, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación del clima organizacional en su dimensión recompensa y desempeño laboral en los trabajadores de laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de lima, 2016?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de lima, 2016.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Determinar en qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de lima, 2016.</p> <p>Determinar en qué medida la identidad se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de lima, 2016.</p> <p>Determinar en qué medida la recompensa se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de lima, 2016.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de lima, 2016.</p> <p><b>Hipótesis Específicos:</b></p> <p>Existe relación entre clima organizacional en su dimensión motivación y desempeño laboral en los trabajadores de laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de lima, 2016.</p> <p>Existe relación entre clima organizacional en su dimensión identidad y desempeño laboral en los trabajadores de laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de lima, 2016.</p> <p>Existe relación entre clima organizacional en su dimensión recompensa y desempeño laboral en los trabajadores de laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de lima, 2016.</p>	<b>Variable 1: Clima organizacional</b>				
			Motivación (M)	1,8,33	Nunca : 1 A veces : 2	No saludable: Menos de 16	
			Identidad (I)	20,23,31		Por mejorar : 16 a 24 Saludable : Mas de 24	
			Recompensa (Rec.)	11,16,21	Frecuentemente:3 Siempre : 4	No saludable : Mas de 22 Por mejorar : 22 a 33 Saludable : Mas de 33	
			<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>				
			Asistencia y puntualidad	1 – 5	Siempre (1)	30-50 Malo	
			Trabajo en equipo	1 - 5	Casi siempre (2)	51 – 70 Debe mejorar	
			Productividad	1 - 5	A veces (3)	71 – 95 Bueno	
			Respeto y responsabilidad	1 - 5	Nunca (4)	96 – 120 Excelente	
			Calidad en el trabajo	1 - 5			
Trabajo bajo presión							

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo:</p> <p>Es de tipo básico, descriptivo.</p> <p>Diseño:</p> <p>Corresponde a un diseño no experimental de tipo transversal, correlacional.</p> <p>Método:</p> <p>Método de la investigación hipotético, deductivo.</p>	<p>Población:</p> <p>La población está conformada Por 40 trabajadores de laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo.</p> <p>Tamaño de muestra :</p> <p>El universo de la población en estudio es de 40 personas por el cual no se considero Muestra.</p>	<p>Variable 1: Clima laboral Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario tipo escala de Likert</p> <p>Autor : Rosario Rivera Ruiz</p> <p>Año: 2016 Ámbito de aplicación: Hospital Nacional Dos de Mayo.</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario tipo escala de Likert</p> <p>Autor : Rosario Rivera Ruiz</p> <p>Año: 2016 Ámbito de aplicación: Hospital Nacional Dos de Mayo.</p>	<p>Descriptiva:</p> <p>Análisis descriptivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación tabular</li> <li>• Distribución de frecuencia</li> <li>• Medidas de resumen</li> </ul> <p>Inferencial:</p> <p>Contrastación de hipótesis</p>

## Apéndice B: Matriz de datos

Base de datos: Encuesta al personal de toma de muestra Hospital Dos de Mayo

Variable 1: Clima organizacional

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31
1	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3
2	2	3	1	1	2	1	2	1	2	3	1	1	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	4	1	1	3
3	2	3	2	2	2	1	2	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	4	3	3	3
4	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	1	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4
5	4	4	3	2	2	1	3	4	2	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3
6	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2	4	2	3	3	2	3	3	2	4
7	2	2	3	2	2	1	3	3	2	4	2	3	4	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	4	4	2	4
8	2	3	2	2	3	1	3	2	2	4	2	2	2	2	4	1	2	2	1	2	1	2	3	1	3	2	1	4	3	2	2
9	2	2	2	2	2	1	2	1	3	4	1	1	4	1	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3
10	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	2	1	1	1	4	2	2	4	2	2	1	1	4	2	3	3
11	2	3	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	3	1	3	1	1	2	1	4	1	2	3	2	1	3	1	4	1	1	3
12	2	3	2	4	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	4	2	3	3	1	3	4	3	4
13	2	4	3	4	2	1	2	3	2	4	2	2	4	2	3	1	1	2	2	4	1	2	4	2	4	3	1	4	3	4	4
14	4	2	4	3	2	1	2	4	2	4	2	2	2	1	2	1	2	1	4	2	1	2	4	2	4	4	1	4	2	1	4
15	2	4	2	3	2	1	2	2	3	4	2	2	2	2	3	1	1	3	1	3	1	2	4	3	2	3	1	4	2	2	3
16	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	4	1	3	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	3	1	2	2	3
17	2	3	2	1	3	1	2	2	2	4	4	3	4	1	4	1	1	2	1	2	3	1	4	2	3	3	1	4	2	2	4
18	1	3	2	2	3	1	1	1	3	4	2	2	2	1	3	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	4	2	4	1	1	4
19	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	1	2	4	2	3	3	1	4	3	3	4
20	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	4	1	2	3	2	3	3	1	4	3	2	4
21	3	2	3	3	1	1	2	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	3	2	4	2	2	4	4	3	2	2	4	3	2	4
22	4	4	3	2	2	1	4	3	2	3	3	3	4	2	2	1	2	3	1	2	1	2	3	2	2	3	1	3	4	1	4
23	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	4
24	4	4	1	3	3	2	1	4	3	4	2	3	2	2	4	1	2	3	2	4	2	2	4	3	2	4	2	4	4	4	4
25	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4
26	2	2	1	2	2	1	1	1	2	4	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	4	3	2	3	1	4	1	1	4
27	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	4	4	3	4
28	2	2	2	3	1	1	1	2	3	3	3	1	4	1	2	2	2	1	2	1	1	1	3	2	2	2	1	4	1	2	3
29	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	4	2	2	4	3	3	3	2	4	3	2	4
30	4	3	3	4	2	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	2	1	2	4	2	4	3	2	4	3	3	4
31	2	2	4	1	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	2	1	2	4	1	2	2	2	4	3	3	4
32	2	2	1	2	3	2	1	1	2	3	1	1	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	4	2	1	2	2	4	2	1	4
33	2	3	1	3	2	1	1	1	2	3	2	2	3	2	3	2	1	3	1	2	1	2	3	2	1	2	1	3	1	1	3



## Apéndice C: Matriz de datos

Base de datos: Encuesta al personal de toma de muestra Hospital Dos de Mayo

Variable 2: Desempeño laboral

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3
4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
5	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3
6	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1
7	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3
8	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
9	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
10	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
14	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3
15	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2
16	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1
17	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3
18	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
19	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
22	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
23	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3
24	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
25	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3
26	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1
27	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3
28	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
29	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
30	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
34	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3
35	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2
36	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1



## EVALUACION DE DESEMPEÑO

N	ITEMS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD				
1	Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada				
2	Cumple con los horarios de alimentación establecidos				
3	Cumple con el horario establecido para el ingreso de sus labores				
4	Se presenta puntual a las reuniones de la institución				
5	La exactitud con realiza sus labores se considera satisfactorio				
6	Corrige oportunamente los errores con la finalidad de solucionarlo				
7	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo				
8	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones				
	TRABAJO BAJO PRESION				
9	Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto				
10	Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente				
11	Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con el				
12	Se adapta con facilidad al ritmo de trabajo cuando este es bastante agitado				
13	Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo				
14	Entrega su trabajo según la fecha indicada				
15	Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante				
16	Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados				
	RESPECTO Y RESPONSABILIDAD				
17	Acata ordenes y respeta a su jefe inmediato				
18	Cumple con las políticas internas de la institución				
19	Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros				
20	Cumple con las medidas de seguridad				

	establecidas por la institución				
21	Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la institución				
	<b>CALIDAD EN EL TRABAJO</b>				
22	El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la de trabajo previamente establecidos				
23	Cuando trabaja horas extras, respeta los horarios que les establecieron				
	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>				
24	Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo				
25	Antepone el beneficio del grupo al individual				
26	Manifiesta identificación con su grupo de trabajo				
27	Comparte sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes de la institución				
28	Coopera con sus compañeros en los que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones				
	<b>PRODUCTIVIDAD</b>				
29	Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la institución				
30	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir las metas asignadas				

Mucha gracias



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "**Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal de toma de muestra en Laboratorio Clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima, 2016**"; de la estudiante **Rivera Ruiz, Rosario Natalia**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constatado de 30%, verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 17 de diciembre de 2016



Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín  
DNI: 16735482



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela de Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Rivera Ruiz Rosario Natalia

INFORME TITULADO:

Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal de toma de muestra  
en Laboratorio Clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima, 2016

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 30 de noviembre de 2017

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



Dr. Joaquín Vertiz Osorio  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN  
C.B.P. 4789



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Rivera Ruiz Rosario Natalia  
D.N.I. : 07893014  
Domicilio : Mz "F" lote 18 Urb. Santa Rosita 1<sup>ra</sup> etapa - ATe  
Teléfono : Fijo : 443.8285 Móvil : 940169166  
E-mail : roriru2015@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
Escuela : .....  
Carrera : .....  
Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : Maestra

Mención : Gestión de los Servicios de la Salud

Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Rivera Ruiz Rosario Natalia  
.....  
.....

Título de la tesis:

Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el  
personal de toma de muestra en Laboratorio clínico del  
Hospital Nacional Dos de Mayo en el distrito de Lima, 2016

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 15-11-2018

Feedback Studio - Muestra Fichas

https://rev-turnitin.com/app/calcularev?u=1049816754&u=1800=1035185325&v=1035&lang=es

Tesis Maestría 1era entrega

feedback studio

Resumen de coincidencias

30 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	www.diplomarbeit24...	2 %
2	infinesperu.blogspot...	2 %
3	www.revedumecentro...	1 %
4	www.uv.es	1 %
5	www.repositorioade...	1 %
6	dspace.uninu.edu.pe	1 %
7	cdigital.uv.mx	1 %
8	190.116.38.24:8090	1 %

30

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal de toma de muestra en Laboratorio Clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**  
**Br. Rivera Ruiz, Rosario Natalia**

Página: 1 de 85    Número de palabras: 15454

Text-only Report    High Resolution    Actualizado

*cy*