



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y desempeño laboral en el
hospital de Huaral- 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Carmen Rosa Espinoza Carbajal

ASESOR:

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2018

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

Presidente

Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda

Secretario

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

Vocal

Dedicatoria

Al Rey de Reyes por darme fortaleza y ayuda en los momentos más difíciles, a la memoria de mis queridos padres que me apoyaron siempre y a través del tiempo perduran sus enseñanzas, a mi hermano Luis Alberto y demás familiares por su preocupación en restablecer mi salud y alentarme a continuar adelante y vencer los obstáculos.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por la formación académica con valores y formación profesional para ser más competitivos y mejorar el desempeño de nuestras funciones en el sector público, al asesor de tesis Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales por sus enseñanzas, orientación, comprensión y exhortación a continuar con el desarrollo de la presente investigación.

A todo el personal administrativo y asistencial del Hospital Huaral, que aceptaron formar parte de esta tesis.

A las personas que con su apoyo hicieron posible mi vida universitaria en la escuela de posgrado de la UCV.

Muchas gracias.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Carmen Rosa Espinoza Carbajal estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con D.N.I. N° 15962986, con la tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral - 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 autoplagiada; 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), autoplagio (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, 18 de marzo del 2017

Br. Carmen Rosa Espinoza Carbajal

D.N.I. N° 15962986

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral - 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestro.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática organizacional en especial en los aspectos relacionados con el Clima Organizacional, y particularmente en las instituciones públicas de salud de nuestro querido país.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo desarrollo de la introducción, se expone el planteamiento del problema, se muestran las variables, se presenta el marco referencial, en el segundo capítulo abordamos el marco metodológico, en el tercer capítulo se desarrollan los resultados, el cuarto capítulo discusión de los resultados.

En el quinto capítulo las conclusiones, las recomendaciones en el sexto capítulo y finalmente las referencias bibliográficas seguidas de los anexos en el séptimo capítulo.

La autora.

Índice de contenidos

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamento teórico	21
1.3 Justificación	30
1.4 Problema	32
1.4.1 Planteamiento del problema	32
1.4.2 Formulación del Problema	33
1.4.3 Problemas específicos	34
1.5 Hipótesis	34
1.5.1 Hipótesis general	34
1.5.2 Hipótesis específicos	35
1.6 Objetivos	35
1.6.1 Objetivos general	35
1.6.2 Objetivos específicos	35
II. Marco Metodológico	37
2.1 Variables	38
2.2 Operacionalización de variables	39
2.3 Metodología	40
2.4 Tipo de estudio	40

2.5 Diseño de investigación	41
2.6 Población y muestra	41
2.7 Técnicas e instrumento de recolección de datos	42
2.8 Métodos y análisis de datos	45
2.9 Aspectos éticos	46
III. RESULTADOS	47
IV. DISCUSIÓN	62
V. CONCLUSIONES	68
VI. RECOMENDACIONES	70
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
Anexos	77
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Instrumentos de evaluación	
Anexo 3. Análisis de fiabilidad de instrumentos	
Anexo 4. Base de datos de las variables	
Anexo 5. Validación de cuestionarios juicio de expertos	
Anexo 6 Artículo científico	

Lista de tablas

		Página.
Tabla 1.	Operacionalización de la variable clima organizacional	39
Tabla 2.	Operacionalización de la variable desempeño laboral	40
Tabla 3.	Validez de los cuestionarios clima organizacional y desempeño laboral	44
Tabla 4.	Confiabilidad cuestionario clima organizacional y desempeño laboral	44
Tabla 5.	Descripción de niveles de clima organizacional	45
Tabla 6.	Descripción de niveles de desempeño laboral	48
Tabla 7.	Distribución de frecuencias entre Clima organizacional y desempeño laboral Hospital Huaral	49
Tabla 8.	Distribución de frecuencias entre la dimensión identidad y desempeño laboral Hospital Huaral	50
Tabla 9.	Distribución de frecuencias entre la dimensión cooperación y desempeño laboral Hospital Huaral	52
Tabla 10.	Distribución de frecuencias entre la dimensión estructura y desempeño laboral Hospital Huaral	53
Tabla 11.	Distribución de frecuencias entre la dimensión recompensa y desempeño laboral Hospital Huaral	54
Tabla 12.	Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables clima organizacional y desempeño laboral	56
Tabla 13.	Coeficiente de correlación de Spearman entre Identidad y desempeño laboral	57
Tabla 14.	Coeficiente de correlación de Spearman entre cooperación y desempeño laboral	58
Tabla 15.	Coeficiente de correlación de Spearman entre estructura y desempeño laboral	59
Tabla 16.	Coeficiente de correlación de Spearman entre recompensa y desempeño laboral	60

Lista de figuras

	Página.
Figura 1. Descripción de niveles de la variable clima organizacional	48
Figura 2. Descripción de niveles de la variable desempeño laboral	49
Figura 3. Frecuencias entre clima organizacional y desempeño laboral	51
Figura 4. Frecuencias entre la dimensión identidad y desempeño laboral	52
Figura 5. Frecuencias entre la dimensión cooperación y desempeño laboral	53
Figura 6. Frecuencias entre la dimensión estructura y desempeño laboral	55
Figura 7. Frecuencias entre la dimensión recompensa y desempeño laboral	56

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo general determinar la relación entre “clima organización y desempeño laboral en el hospital de Huaral- 2016”

La metodología empleada, por el tipo de investigación fue correlacional, diseño no experimental y naturaleza cuantitativa. La población fue 426 trabajadores del hospital Huaral 2016 y la muestra 105. La técnica empleada fue la encuesta, consistente de dos cuestionarios que fueron aplicados a las unidades muestrales definidos mediante aleatorización.

Los resultados del procesamiento y análisis estadístico de clima organizacional y desempeño laboral, indican una relación, directa, positiva alta, entre las dos variables, la misma que fue demostrada con la prueba de Spearman ($Rho = ,741$ p-valor = $,000 < ,05$); la relación de dimensiones Identidad y desempeño laboral ($Rho = ,585$ p-valor = $,000 < ,05$), cooperación y desempeño laboral ($Rho = ,662$ p-valor = $,000 < ,05$); estructura y desempeño laboral ($Rho = ,654$ p-valor = $,000 < ,05$); recompensa y desempeño laboral ($Rho = ,371$ p-valor = $,000 < ,05$). Conclusión, se halló correlación directa, positiva alta y significativa entre la variable clima organizacional y desempeño laboral, también entre las dimensiones identidad, cooperación, estructura, recompensa y desempeño laboral.

Palabras Clave: clima organizacional, desempeño laboral, identidad, cooperación, estructura, recompensa.

Abstract

The present research had as general objective to determine the relationship between "climate organization and work performance in the hospital of Huaral-2016"

The methodology used, by type of research was correlational, non-experimental design and quantitative nature. The population was 426 workers from the hospital Huaral 2016 and sample 105. The technique used was the survey, consisting of two questionnaires that were applied to the sample units defined by randomization.

The results of the processing and statistical analysis of organizational climate and labor performance, indicate a direct, positive, high relationship between the two variables, the same one that was demonstrated with the Spearman test (Rho = ,741 p-value = ,000 < ,05); The relation of dimensions Identity and work performance (Rho = ,585 p-value = ,000 < ,05), cooperation and job performance (Rho = ,662 p-value = ,000 < ,05); Structure and work performance (Rho = ,654 p-value = ,000 < ,05); Reward and work performance (Rho = ,371 p-value = ,000 < ,05). Conclusion, there was a direct correlation, high positive and significant between the organizational climate variable and work performance, also between the dimensions of identity, cooperation, structure, reward and work performance.

Keywords: organizational climate, work performance, identity, cooperation, structure, reward.

I. Introducción

Introducción

El estudio que a continuación se presenta trató de determinar la relación de clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores del hospital de Huaral; con la finalidad de mejorar el equilibrio en las variables citadas de tal forma que el clima organizacional constituya un factor que se asocie al desempeño laboral para la mejor prestación de servicios de salud en el hospital de Huaral.

Se le asigna a Gellerman como el iniciador de clima organizacional, cuando en 1960 hizo la introducción de la psicología organizacional, a Méndez (2006), quién considera que su origen está en la sociología; basado en el concepto de “organización dentro de la teoría de las relaciones humanas que enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social” (García, 2009, p.45). Que a su vez la define “como el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno”. (García, 2009, p.45). Para el estudio de esta variable se desarrolló las siguientes dimensiones: identidad, cooperación, estructura y recompensa.

Para la segunda variable desempeño laboral, vinculado a clima organizacional en este estudio, se apoya en el concepto dado por Chiavenato (2000), “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (Quintero, Africano y Faría, 2008, p. 36). En este rubro, por cuanto el hospital de Huaral es una empresa de servicios de salud se considera factores que influyen en el desempeño laboral. Tal como dicen Quintero, Africano y Faría (2008).

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideraron para esta investigación (p.39).

En la variable desempeño laboral, también se tomó en cuenta tres dimensiones: ayuda a otros, vinculación organizacional y desempeño más allá del puesto.

La presente investigación da a conocer la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores del hospital de Huaral 2016, lo cual se presenta detalladamente en las secciones que corresponden.

De este modo, el informe final de investigación se encuentra organizado en siete capítulos, conforme al esquema de presentación de tesis de la Universidad César Vallejo.

El capítulo I Fue dedicado al desarrollo de la introducción, con la exposición de los antecedentes internacionales y nacionales sobre el tema de investigación; se incluyó el marco teórico con las diferentes definiciones acerca de las variables: clima organizacional y desempeño laboral, procedimiento que se siguió con las dimensiones e indicadores de las dos variables. Se incorporó en este capítulo las justificaciones, el problema de investigación derivado de la fundamentación del tema y se finalizó con la formulación del problema general y los problemas específicos, seguido por el objetivo general y los objetivos específicos.

En el capítulo II, se vio el marco metodológico de la tesis, se desarrolló la definición conceptual y operacional de las variables en estudio; la metodología, el tipo de estudio y diseño, descripción de la población, muestra y muestreo y los métodos de análisis y procesamiento de los datos obtenidos, que se utilizó para el desarrollo de la investigación.

En el capítulo III, se desarrolló el tratamiento cuantitativo de los resultados y la presentación a través de tablas y figuras más las descripciones de los datos.

En el Capítulo IV, se expuso la discusión, mediante argumentos de los hallazgos y su relación con otros trabajos de la misma naturaleza.

En el capítulo V, fueron listadas las conclusiones, que en este caso fueron cinco.

En el capítulo VI, se trataron las recomendaciones para su aplicación por el establecimiento de salud (hospital Huaral) en el que se llevó a cabo la investigación.

En el capítulo VII, las referencias bibliográficas fueron ordenadas en forma alfabética, siguiendo como modelo las directivas de la American Psychological Association (APA) seguido de los respectivos anexos.

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes internacionales.

Bernal, Pedraza y Sánchez (2015). Realizaron el estudio *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*. Plantearon dos objetivos, Primero, examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud; segundo, diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas dos variables. La metodología adoptada respecto al tipo de investigación fue exploratoria; la muestra comprendió 83 investigaciones teóricas y empíricas publicadas en países de Latinoamérica durante el siglo XXI; la técnica que emplearon fue la revisión de la literatura, detección, consulta, extracción/recopilación e integración de datos. En conclusión, del análisis realizado infirieron teóricamente que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; sin embargo, recomendaron realizar estudios empíricos que refuercen la perspectiva teórica analizada.

Chacón (2015). Llevó a cabo la investigación titulada *Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM*, con motivo de tesis de grado Universidad Rafael Landívar Guatemala. Tuvo por objetivo analizar los factores que afectan el clima organizacional en la empresa Representaciones CEM, ubicada en el municipio de Chiquimula. La metodología empleada respecto al tipo de investigación fue descriptivo, La muestra fue de 57, conformados por 8

de nivel administrativo y 49 de nivel operativo; utilizó la técnica de encuesta de clima organizacional, con escala “excelente”, “muy bueno”, “bueno”, “regular” y “malo”. Con el resultado concluyó que el clima organizacional de la empresa es favorable en general, mediante la evaluación de indicadores, recomendó fortalecer el indicador motivación.

Meléndez (2015), en su investigación titulada *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014*, con motivo de obtener el grado de magister en gestión del talento humano, Universidad Tecnológica Equinoccial en Quito. Tuvo como objetivo, determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la Subsecretaria general administrativa financiera del ministerio de finanzas. La metodología adoptada, en cuanto al tipo de investigación fue cuantitativa, diseño no experimental, descriptiva, explicativa y correlacional, con una población de 30 servidores y una muestra 10 trabajadores. Llegó a diversas conclusiones, siendo la principal que el clima organizacional definitivamente no influye en los resultados, es decir en el desempeño laboral de los funcionarios de las diferentes direcciones, ya que internamente todo está establecido que todos los trabajos son por resultados.

Yokasta (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*, para optar el título de magíster en administración del trabajo y relaciones laborales Universidad de Carabobo Venezuela. Trazó como objetivo, 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. La metodología empleada en cuanto a tipo de investigación fue descriptivo y modalidad de campo con sustento en bases documentales. La población fue 30, conformada por personal de las agencias estudiadas que a la vez fue la muestra. Concluyó que el clima organizacional es un factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los colaboradores, ya que la percepción

positiva o negativa que mantiene una persona respecto a su trabajo, se puede obtener comportamientos dirigidos hacia la productividad o, por el contrario, desempeños laborales poco eficaces y eficientes.

Enríquez (2014) en su tesis titulada *Motivación y Desempeño Laboral de los Empleados del Instituto de la Visión en México*, para obtener el grado maestro en administración, Universidad Morelos. Formuló como objetivos, 1. Adaptar un instrumento de evaluación del desempeño laboral y motivación para empleados del Instituto de la Visión en México. 2. Determinar el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México. 3. Determinar si el grado de motivación es predictor del nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México. 4. Ofrecer a los directivos información relevante en relación al nivel de desempeño y motivación laboral de los empleados. La metodología en cuanto al tipo de investigación fue cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal; la población estuvo conformado por 88 empleados del Instituto de la Visión Morelos, 25 del Instituto de la Visión Ensenada, 51 Instituto de la Visión Tabasco, que totalizó 164 empleados, tuvo además interés de realizar un censo de todos los empleados. Fueron divididos por áreas en: (a) médica que comprendió a médicos, enfermeras, nutricionistas, (b) administrativa y contable y (c) de apoyo que incluyó a técnicos, secretarías, recepcionistas, intendencia y mantenimiento, hasta convocar como muestra a toda la población 164 al 100%. Derivó las siguientes conclusiones. La técnica fue la encuesta, empleó como instrumento el Cuestionario de evaluación del instrumento de recolección de datos para el trabajo de grado. Llegó a la conclusión; respecto al grado de motivación, los empleados tuvieron una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente; el nivel de desempeño laboral de los empleados los encontró ubicados entre muy bueno y excelente

1.1.2. Antecedentes Nacionales.

Pérez y Rivera (2015), realizaron la investigación *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013*, para obtener el grado de magíster en gestión empresarial, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Tuvieron por objetivo general, determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013. En la metodología, el tipo de investigación fue descriptivo, correlacional y diseño no experimental transeccional. La población fue 148 procedentes de las ciudades de Iquitos y Pucallpa y la muestra 107. Emplearon como instrumento la encuesta, conformado por los cuestionarios de clima organizacional de Sonia Palma (1999) y de satisfacción laboral de Price, adaptación peruana de Alarco (2010), contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos. En los resultados evidenciaron predominio clima organizacional del nivel medio (79%), con influencia en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013.

Alvarado (2014), en su tesis titulada *Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval*, para obtener el grado de magíster en economía con mención en economía y gestión de la salud, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Formuló como objetivo, analizar las relaciones que pudieran existir entre el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente que existe en el Centro Médico Naval con la finalidad de generar alternativas viables que permitan mejorar significativamente la calidad de la atención a los pacientes que concurren allí. La metodología, en lo que respecta al tipo de investigación fue no experimental, diseño descriptivo correlacional, la población conformada por 271 enfermeras y 326 médicos, un total de 597 y la muestra de 234. Llegó a la conclusión, entre el clima

organizacional y la cultura de seguridad del paciente, existen correlaciones significativas entre los totales de estas variables.

Toala (2014), en su tesis titulada *Diseño de Clima Organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del Ilustre Municipio de Jipijapa 2013*; para obtener el grado de doctor en administración. Universidad Privada Antenor Orrego. Formuló como objetivo, proponer un diseño de clima organizacional que coadyuve en el desempeño profesional y a su vez en el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos del Ilustre Municipio de Jipijapa. La metodología, en cuanto al tipo de investigación fue transversal, cuantitativa - cualitativa, diseño documental, descriptiva, explicativa; la población fue 130 funcionarios del Municipio Jipijapa y como muestra 107 de ellos. Abordó a la conclusión, no cuentan con buenas relaciones interpersonales entre las autoridades y servidores públicos y los servidores públicos necesitan de un programa de apoyo integral que mejore las actividades y funciones.

Alfaro, Leyton, Meza y Torres (2012), en la tesis titulada *Satisfacción laboral y su relación con algunas Variables ocupacionales en tres municipalidades*. Para obtener el grado de magíster en administración estratégica de empresas. Pontificia Universidad Católica del Perú. Se plantean como objetivo estudiar la satisfacción laboral en tres municipalidades distritales de Lima y Callao, que consistió en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: (a) condición laboral, (b) género y (c) tiempo de servicio en cada una de las tres municipalidades; además de la comparación del nivel de satisfacción medio. La metodología, sobre el tipo de investigación fue descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo; la muestra fue de 82, 126 y 161 trabajadores de las municipalidades estudiadas. Emplearon la técnica de encuesta, el instrumento de satisfacción laboral "Escala de Opiniones SL-SPC" (Palma, 2005), con cuatro factores: (a) significación de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos. Los resultados fueron, que no hubo diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres

municipalidades y puede considerarse Promedio; además, sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.

Peláes (2010) en su tesis titulada *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*, para obtener el grado de doctor ciencias administrativas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tuvo por propósito determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. En el método, el tipo de investigación fue sustantiva, descriptiva, explicativa, correlacional. El muestreo fue “criterial” u “opinático” conformado por 200 empleados. Las técnicas fueron encuestas, denominadas escala de clima organizacional y cuestionario de satisfacción de clientes, respectivamente. Como conclusión principal, comprobó que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente. En las hipótesis específicas comprobó, que las relaciones interpersonales, el estilo de dirección, el sentido de pertenencia, la retribución, la estabilidad, la claridad y coherencia de la dirección y los valores colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa telefónica del Perú. No encontró relación entre la distribución de recursos y la satisfacción.

1.2. Fundamento teórico.

1.2.1. Bases teóricas del clima organizacional.

En la literatura revisada, García (2009) señala que “el clima organizacional fue introducido por primera vez en psicología industrial/organizacional por Gellerman en 1960” (p.1), y “clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente” (p.2).

Desde los sesenta, se asumió la ausencia de conceptos, definiciones y metodologías unificadas de clima organizacional; realidad que hasta la actualidad parece mantenerse, a excepción de un aspecto de orden unánime “En lo que sí

se visualiza un consenso es en expresar que el clima organizacional tiene efectos sobre los resultados individuales debido a su impacto sobre el empleado, de acuerdo a su percepción” (García, 2009; p.2). El mismo autor toma la cita de Méndez (2006) quien considera que:

El origen del clima organizacional está en la sociología; en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social (p.2).

El concepto de clima organizacional presenta un panorama diverso según las organizaciones a las cuales se les analiza o investiga. Además los enfoques con los cuales se han trabajado ha dado lugar al establecimiento de modelos donde intervienen las percepciones (subjetivo) de las personas, la organización del medio laboral (estructurales) y la modalidad integrativa (síntesis). (Mainegra y Sampedro, 2012).

Frente a la diversidad de conceptos subjetivos, estructurales, integrativos y otros de clima organizacional, se consideró los más representativos. Por ejemplo se tomó la definición de carácter (subjetivo) perteneciente a Forehand y Gilmer (1964) quienes consideran el clima organizacional: “Como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman”. (García 2009; p.5)

En la modalidad de la organización del medio laboral (estructurales) se tiene a Halpin y Croft (1963) por haber dado el concepto inicial de clima laboral en el sentido analógico: “el clima es a la organización lo que a la personalidad es al individuo” (Jaime y Araujo, 2007; p.299). Otra definición de carácter estructuralista correspondiente a Méndez (2006), considera “el resultado de la forma es como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno” (García, 2009; p.4).

En la modalidad integrativa (de síntesis) se identifica una mayor cantidad de definiciones de los que citan algunos, tomando como apoyo el consolidado de definiciones realizada por García (2009).

En esta línea se encuentra la definición de Litwin y Stringer (1968). Para ellos el “clima organizacional comprende los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización” (García, 2009; p.6).

Para Chiavenato, (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas, factores sociales (García e Ibarra, 2012).

Para Goncalves (2000; citado por García, 2009), los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos y dichos comportamientos inciden en la organización y en el clima, y así se completa el circuito (p.7).

La evolución de clima organizacional se extiende a diversa organizaciones laborales, entre ellas a las organizaciones laborales del sector salud. Así hablar de clima organizacional en ambientes laborales del sector salud, es mucho más reciente, pero se admite la modernización empresarial que trajo consigo la dinámica de la valoración de los trabajadores a la interacción empresarial y laboral a partir de la segunda parte de la década del noventa. Al respecto, se citan

algunas consideraciones y aproximaciones conceptuales que permitirán comprender en lo que consiste este tema en el sector salud.

Noboa (SF) refiriéndose a las instituciones de salud, puntualiza los cambios que el clima organizacional provocó en la concepción simplista del trabajador y la empresa, haciendo que esta sea comprendida no solo en el aspecto económico del hombre sino dentro de una visión social, sistémica, holística, mucho más comprensiva de los fenómenos organizacionales (p.1)

Para el Ministerio de Salud (2009), clima organizacional tiene sentido como gestión de la calidad de los servicios de salud, de ahí el interés sobre los recursos humanos, así proyecta su interés en conocerlos sistematización de datos por investigación, con especial énfasis sobre percepciones del usuario interno y tomar decisiones en función de las necesidades de desarrollo del país, los avances del sector.

En esta línea de intenciones, el ministerio de salud, que administra organizaciones muy formales como los institutos nacionales de salud, los hospitales nacionales, hospitales regionales, locales, establecimientos de salud de menor complejidad como los centros y postas de salud, mejor denominados como atención primaria de la salud (Mainegra y San Pedro, 2012).

También ha incorporado al quehacer diario de los administrativos lo concerniente al clima organizacional. De esta manera formula su propio concepto de clima organizacional en los siguientes términos:

“Se define el Clima Organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo” (P.16)

El clima organizacional de las organizaciones de salud va relacionado con la calidad de la prestación de los servicios de salud. La calidad para el ministerio

de salud está basado en un proceso de mejoramiento continuo el cual incluye actividades de planeación, ejecución, auditoría y mejoramiento; haciendo dinámico el proceso de calidad y aplicable a todos los actores que intervienen en el proceso, también comprende actividades educativas que involucran tanto al cliente interno como externo con el fin de superar sus necesidades e identificar alternativas de solución (Ministerio de Salud, 2009)

Características del clima organizacional.

Según Silva, (1996, citado por García e Ibarra, 2012), el clima organizacional se caracteriza por ser “Externo al individuo • Le rodea pero es diferente a las percepciones del sujeto • Existe en la organización • Se puede registrar a través de procedimientos varios • Es distinto a la cultura organizacional” (p.17)

Además, Rodríguez (2001) caracteriza el clima organizacional como: permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales. El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa. • El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores • Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.

- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos (García e Ibarra, 2012; p.18)

El Ministerio de salud (2009) por su lado, cita algunas características de clima organizacional:

Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización. Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización. Es

afectado por diferentes variables estructurales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc. (p. 17).

Dimensiones de clima organizacional.

Goncalvez (2000) mediante el seguimiento al cuestionario de Litwin y Stinger (1978), para evaluar a los miembros de la organización, destaca nueve dimensiones: Estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad; cada una relacionada con ciertas propiedades de la organización:

Estructura. Representa la percepción que tiene 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 inestructurado.

Responsabilidad. Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

Recompensa. Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Desafío. Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones. Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados

Cooperación. Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros

empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares. Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.

Conflictos. Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad. Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se 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 (p. 8 - 9).

De otro lado, Segredo (2013) señala que la organización Panamericana de Salud OPS y la Organización Mundial de Salud OMS, tienen definidas sus propias dimensiones de clima organizacional, como las siguientes:

- **Liderazgo.** Se exploran las categorías: Dirección (D), Estímulo a la excelencia (EE), Estímulo al trabajo en equipo (ETE), Solución de conflictos (SC).
- **Motivación.** Agrupan las categorías: Realización personal (RP), Reconocimiento a la aportación (RA), Responsabilidad (R), Adecuación a las condiciones de trabajo (ACT).
- **Reciprocidad.** Estudia las categorías: Aplicación del trabajo (AT), Cuidado al patrimonio de la institución (CPI), Retribución (R), Equidad (E).
- **Participación.** Las categorías a evaluar son: Compromiso con la productividad (CP), Compatibilización de intereses (CI), Intercambio de la información (II), Involucrarse en el cambio (IC).
- **Comunicación.** Se explora mediante las categorías: Estímulo al desarrollo organizacional (EDO), Aporte a la cultura organizacional (ACO), Proceso de retroalimentación (PR) y Estilos de comunicación (EC). (p. 8).

De las dimensiones citadas, para el caso de la presente investigación serán consideradas las de Identidad, cooperación, estructura y recompensa, por haberse considerado que estas dimensiones son las que mejor se adaptan a la realidad y la dinámica del hospital Huaral.

1.2.2. Bases teóricas del desempeño laboral.

El concepto de desempeño laboral se relaciona con la capacidad física, intelectual y actitudes que el trabajador muestra en una actividad dentro de la organización laboral o fuera de ella. Al respecto se tiene algunos conceptos que sirvieron de base para el desarrollo del presente trabajo:

Campbell, Mc Cloy, Oppler y Sager (1993), entienden el desempeño como:

Sinónimo de conducta y, por tanto, como algo observable, añadiendo que estas conductas relevantes para la organización, bajo el control de los individuos, pueden medirse en términos de la capacidad de cada individuo, es decir, su nivel de contribución. Además señalan que el desempeño no es el resultado de una acción, sino la acción en sí misma. (Palací, 2005; p.156)

Por su lado Faría (1995; citado por Pedraza, Amaya y Conde, 2010) considera el desempeño laboral como “el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa” (p. 2).

También Robbins (2004; citado por Pedraza, et al, 2010) “vincula el desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo” (p. 2).

Palací (2005) agrega que “el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un

individuo lleva acabo en un período de tiempo”. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. (p.155)

Dimensiones desempeño laboral.

La dimensiones de desempeño laboral: Ayuda a otros, vinculación organizacional y desempeño más allá del puesto, son las que se consideraron para la evaluación en esta investigación, las mismas se desarrollaron con el apoyo conceptual de los autores citado por (Gorriti, 2007).

Primera dimensión: Ayuda a otros

Esta dimensión, según de Borman (200; citado por Gorriti, 2007), es vista como:

Aportar ayuda a compañeros de trabajo ofreciéndoles sugerencias, dándoles conocimientos o destrezas necesarias, haciendo directamente lo que tienen que hacer o dándoles apoyo emocional para solucionar sus problemas personales. Informándoles de cosas que pueden ser de su interés, o que deberían saber y poniendo los intereses del grupo por delante de los intereses personales. Mostrar consideración, cortesía y tacto. (p.377)

También Campbell, Mc Cloy, Oppler y Sager (1993; citado por Gorriti, 2007), la ayuda a otros los toma como “Labores de apoyo a otros y trabajo de equipo, procurando el bienestar de los demás compañeros y mostrando disposición para colaborar” (p.55).

Segunda dimensión: Vinculación organizacional

También Borman (2001; citado por Gorriti 2007), conceptúa la vinculación organizacional como “representar a la organización eficazmente defendiéndola y expresando satisfacción y lealtad más allá de momentos o circunstancias. Compromiso con la misión de la organización y sus objetivos asumiendo los roles y procedimientos de la misma, y proponiendo sugerencias” (p.377).

Asimismo Campbell, et al (1993) “Mantenimiento de la disciplina personal y la conformidad con las normas y cultura de la organización”. (Gorriti 2007; p.55)

Tercera dimensión: Desempeño más allá del puesto

Borman (2001; citado por Gorriti, 2007), el desempeño más allá del puesto, considera:

Trabajar más de lo que se le pide, no importando las dificultades. Tomar la iniciativa para hacer todo lo que haya que hacer con el fin de conseguir los fines de la organización, y no sólo lo que le corresponde. Desarrollar el propio conocimiento y destreza aprovechando las oportunidades que da la organización o asumiendo este esfuerzo a costa de su propio tiempo y recursos (p.377).

Del mismo modo Campbell, et al (1993; citado por Gorriti, 2007) señalan el “Esfuerzo demostrado en el impulso extra que los empleados ponen en sus comportamientos. Destrezas en tareas específicas del puesto, definidas como actividades que diferencian el contenido de una ocupación concreta, haciendo cada trabajo único” (p.55).

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación Teórica

Si bien el concepto de clima organizacional goza de una diversidad y amplitud de conceptos, los trabajos de esta naturaleza, sobre todo en organizaciones de salud, no dejan de tener datos de utilidad, considerando que los existentes sobre todo en el ámbito local son insuficientes. De ese modo, la base conceptual revisada y los obtenidos mediante el reporte sobre los resultados de la presente investigación, añadirán a la literatura sanitaria existente, como se ha citado, sobre clima organizacional y desempeño laboral, siendo ésta información representativa para la lectura sanitaria de los usuarios internos y externos del hospital de Huaral.

1.3.2. Justificación Práctica

Algunos de estos trabajos se realizaron en otros países por lo que es muy difícil su aplicación en nuestra institución, además investigan el comportamiento del clima organizacional, en otras organizaciones e instituciones con diferentes características y objeto social.

Por lo general en organizaciones locales como el hospital de Huaral, son pocas las ocasiones de realizar investigaciones científicas. Precisamente el presente trabajo de investigación se justifica en la ausencia de otra investigación local y en la necesidad e importancia de ofrecer servicios de salud satisfactorios a los usuarios; fomentar la participación activa de los trabajadores en los objetivos del sistema de salud, esto se consigue con el desarrollo de una motivación sostenida permitiendo alcanzar las metas de la organización, es por ello que se debe combinar los incentivos propuestos por la organización con las necesidades humanas y la obtención de las metas y objetivos.

De este modo, la utilidad práctica de la presente investigación consistirá en servir de base para adoptar un modelo dinámico en los trabajadores del hospital, entre ellos los profesionales y técnicos de salud, los profesionales y técnicos administrativos, con quienes realizar mejoras en el ambiente organizacional laboral, en la toma de decisiones con el propósito de crear un ambiente funcional, eficiente, cordial y que se establezcan flujos directos de comunicación y resolución de los problemas entre los directivos, los profesionales de la salud y personal administrativo.

Por último presenta relevancia social, pues al mejorar las condiciones con que se le brinda un mejor servicio a los usuarios estaremos contribuyendo con una sociedad más satisfecha respecto a sus necesidades.

1.3.3. Justificación Metodológica

En el presente trabajo de investigación se utilizó métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos válidos y confiables, a través de los cuales se obtuvo los resultados de la investigación. Metodológicamente, el proceso investigativo dará lugar a un material escrito, que podrá ser utilizado como antecedente para otros trabajos de investigación que aborden el tópico expuesto, así como de material de apoyo para diversos estudios porque contiene, además, un instrumento de recolección de información validado por expertos en el área.

1.3.4. Justificación Legal

Se consideró en la justificación legal los aspectos normativos en los que se sustenta el estudio, siguiendo las normas establecidas por Kelsen (Álamo, Benítez, Zevallos y Silva, 2013).

Constitución Política del Perú.

Ley 28175, Ley Marco del Empleo Público.

Ley de Productividad y Competitividad Laboral, D. Leg. 728.

Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.

Decreto Supremo N° 086-2010 – PCM, incorporan a la Política Nacional del Servicio Civil como Política Nacional de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional.

Resolución Ministerial N° 622 - 2008/MINSA “Aprueban documentos técnicos para el estudio de Clima Organizacional 2008 - 2011” y “Metodología para el estudio de Clima Organizacional”.

1.4. Problema

1.4.1. Planteamiento del problema.

El clima organizacional en los tiempos actuales y a nivel de país, cada día se está dando mayor importancia hacia este tema, ya que las organizaciones dependen de este factor fundamental llamado personas, especialmente en los establecimientos de salud, como en el caso del Hospital Huaral. Este factor se ha

convertido en un aspecto importante en la prestación de los servicios de salud de calidad a la población usuaria. El clima laboral es una forma a través cual se puede mantener el desempeño laboral óptimo y a la vez alcanzar la eficiencia y eficacia en el desempeño en la forma individual como colectivo del hospital.

A consideración de Ramos (2012), el clima organizacional es bastante complejo, comprende diversos aspectos del comportamiento humano individual, colectivo, el liderazgo institucional, los medios de motivación, la participación de los sindicatos, así como sus modelos explicativos que son diversos. Siendo así un tema complejo y dinámico, requiere realizarse una investigación de actualización y verificación de las percepciones e identificación de las necesidades de los trabajadores, que permita definir planes de acción orientados a mejorar los aspectos que afectan de manera negativa el desarrollo de la organización y de igual manera potenciar todos aquellos aspectos favorables, que motivan y hacen de la gestión diaria una labor agradable que motiva a todos.

Los estudios del clima organizacional vienen constituyéndose en una necesaria tarea institucional de los establecimientos de salud en la perspectiva de mejorar desde un enfoque integral la calidad de los servicios de salud (Ministerio de Salud, 2009).

El presente estudio es una opción para ofrecer a la institución una información sistematizada y fiable sobre las variables clima organizacional y desempeño laboral que influyen tanto la dinámica del desempeño laboral, además pueda servir como herramientas para la toma de decisiones para el desarrollo organizacional del hospital, con un personal motivado y orientado hacia la consecución de los objetivos del milenio relacionados con salud.

Dentro de esta línea, el presente trabajo de investigación ha tenido como objetivo establecer la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Hospital de Huaral, además se validó el instrumento de medida del clima organizacional y del desempeño laboral.

1.4.2. Formulación del Problema

Problema general

¿Cómo se relaciona el clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral - 2016?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cómo se relaciona la identidad y desempeño laboral en el Hospital de Huaral - 2016?

Problema específico 2

¿Cómo se relaciona la cooperación y desempeño laboral en el Hospital de Huaral - 2016?

Problema específico 3

¿Cómo se relaciona la estructura y desempeño laboral en el Hospital de Huaral - 2016?

Problema específico 4

¿Cómo se relaciona la recompensa y desempeño laboral en el Hospital de Huaral -2016?

Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral - 2016.

Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación entre Identidad y desempeño laboral en el Hospital de Huaral - 2016.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre cooperación y desempeño laboral en el Hospital de Huaral - 2016.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre estructura y desempeño laboral en el Hospital de Huaral - 2016.

Hipótesis específica 4

Existe relación entre la recompensa y desempeño laboral en el Hospital de Huaral - 2016.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral - 2016.

Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre identidad y desempeño laboral en el Hospital de Huaral - 2016.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre cooperación y desempeño laboral en el Hospital de Huaral - 2016.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre estructura y desempeño laboral en el Hospital de Huaral - 2016.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre recompensa y desempeño laboral en el Hospital de Huaral - 2016.

II. Marco metodológico

2.1. Variables.

Identificación de Variables.

Variable 1: Clima Organizacional

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual.

Variable 1: Clima Organizacional.

Para la definición conceptual de la primera variable se recurrió al concepto dado por Chiavenato (2000):

El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros (p.120).

Variable 2: Desempeño laboral.

El concepto de desempeño laboral Según García (2011) es:

El desempeño laboral se define como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa (Chávez, 2014; p. 1).

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable: Clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y Rango
Identidad	Sentido de pertenencia Objetivos personales	6	Siempre	Muy bueno 24 - 30
			Casi siempre	Bueno 18 - 23
Cooperación	Solidaridad de los miembros de la organización	6	A veces	Regular 13 - 17
			Casi nunca	Malo 06 - 12
			Nunca	
Estructura	Normas que maneja la institución Cumplimiento de las mismas	6	Siempre	Muy bueno 24 - 30
			Casi siempre	Bueno 18 - 23
			A veces	Regular 13 - 17
			Casi nunca	Malo 06 - 12
Recompensa	Asignación de estímulos por parte de la organización Recompensa por el trabajo realizado	6	Nunca	
			Siempre	Muy bueno 24 - 30
			Casi siempre	Bueno 18 - 23
			A veces	Regular 13 - 17
			Casi nunca	Malo 06 - 12
			Nunca	

Tabla 2

Operacionalización de la variable: Desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y Rango
Ayuda a otros	Cooperación Cortesía Motivación	6	Siempre	Muy eficiente 24 -
			Casi siempre	30
			A veces	Eficiente 18 -
			Casi nunca	23
Vinculación organizacional	Representación Lealtad Compromiso	6	Nunca	Poco eficiente 13 - 17
			Siempre	12
			Casi siempre	Muy eficiente 24 -
			A veces	30 Eficiente 18
Desempeño más allá del puesto	Persistencia Iniciativa Auto-desarrollo	6	Casi nunca	- 23
			Nunca	Poco eficiente 13 - 17
			Siempre	12
			Casi siempre	Muy eficiente 24 -
			A veces	30 Eficiente 18
			Nunca	- 23
				Poco eficiente 13 - 17
				Ineficiente 06 -
				12

2.3. Metodología

Según Gómez (2012) “el método es una forma de ordenar y estructurar el trabajo” (p.6), y para Ruiz (2007) “es un procedimiento general para obtener de una manera más precisa el objetivo de la investigación, dependiendo de la problemática que se vaya a estudiar se determina el tipo de investigación” (p.61).

2.4. Tipo de estudio

La investigación en cuanto al tipo de estudio fue básica de nivel descriptivo, correlacional. Es básica porque tomando la expresión de Selye, se dan “como el estudio de las leyes naturales por sí mismas, independientemente de su aplicación práctica inmediata con énfasis en lo de “inmediata” (Dosne, 2007; p.2).

Desde el punto de vista de Hernández (2010) los estudios correlacionales tienen “como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p.81). El presente proyecto

de investigación es correlacional dado que el objetivo general es determinar la relación entre Clima organizacional y desempeño laboral.

De acuerdo con Vara (2010):

Ésta es una investigación asociativa de encuesta. Asociativa por que mide el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables. Tiene un valor explicativo parcial entre menos variables estén correlacionadas. De encuesta por que utiliza generalmente el diseño de encuestas para describir las características de una población. (p. 253).

2.5. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es de tipo no experimental: Corte transversal y correlacional. No existirá manipulación ni se realizarán pruebas a las variables de estudio.

Es no experimental dado que “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2010, p. 149).

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2010, p.151).

2.6. Población - muestra.

Población

La población del presente estudio estuvo constituida por 426 trabajadores que laboran en el Hospital de Huaral. Profesionales de la salud, 76; profesionales administrativos, 5 técnicos de salud, 186 y técnicos administrativos, 159.

Muestra intencional

La muestra seleccionada fue intencional, se empleó el método estadístico no probabilístico debido a que el estudio estuvo dirigido a una población

especializada, quienes laboran en el Hospital de Huaral. Para Hernández et al., (2010) las muestras no probabilísticas pueden también llamarse muestras dirigidas, pues la elección de casos depende del criterio del investigador.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se aplicó dos cuestionarios: Uno de Clima organizacional y otro de desempeño laboral a 105 trabajadores del Hospital de Huaral - 2016.

Técnica

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta (cuestionario), los que se administraron a la muestra de trabajadores con escala de medición de las variables tipo Likert, los cuales se describen en la sección.

Instrumentos

Cuestionario de clima organizacional

Ficha técnica

Nombre Original	Clima organizacional.
Autora	Br. Carmen Rosa Espinoza Carbajal.
Procedencia	Hospital de Huaral.
Objetivo	Medir la percepción de los trabajadores referente al clima organizacional en el hospital de Huaral.
Administración	Individual.
Duración	Se utilizó un tiempo aproximado de 20 minutos.
Significación	Determinar la percepción de los trabajadores referente al clima organizacional en el hospital de Huaral.
Estructura	La escala consta de 24 ítems, con alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Lickert y cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuestas, como Siempre = 5, Casi siempre = 4, A veces = 3, Casi nunca = 2, Nunca = 1. Asimismo la escala está conformada por cuatro dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con

dirección positiva y negativa. En la calificación positiva de la prueba la puntuación parte de 5 a 1 puntos, salvo en los reactivos donde la calificación es negativa o a la inversa (de 1 a 5 puntos).

Cuestionario de desempeño laboral

Ficha técnica

Nombre Original	Desempeño laboral.
Autora	Br. Carmen Rosa Espinoza Carbajal.
Procedencia	Hospital de Huaral.
Objetivo	Medir el desempeño laboral de los trabajadores en el hospital de Huaral.
Administración	Individual.
Duración	Se utilizó un tiempo aproximado de 20 minutos.
Significación	Determinar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital de Huaral.
Estructura	La escala consta de 18 ítems, con alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Lickert y cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuestas, como Siempre = 5, Casi siempre = 4, A veces = 3, Casi nunca = 2, Nunca = 1. Asimismo la escala está conformada por tres dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa. En la calificación positiva de la prueba la puntuación parte de 5 a 1 puntos, salvo en los reactivos donde la calificación es negativa o a la inversa (de 1 a 5 puntos).

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez del instrumento

Para Hernández (2010), la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir (p.201).

Esta escala de Actitudes hacia el clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral - 2016, fue sometida a criterio de un grupo de Jueces Expertos, integrado por profesores Magíster en gestión que laboran en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, quienes informaron acerca de la aplicabilidad del cuestionario de la presente investigación.

Tabla 4

Validez de los cuestionarios clima organizacional y desempeño laboral

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Experto 1	Hay Suficiencia	Es aplicable
Experto 2	Hay Suficiencia	Es aplicable
Experto 3	Hay Suficiencia	Es aplicable

Prueba de confiabilidad

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Para establecer la confiabilidad del cuestionario, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 50 elementos. Luego se procesaron los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 23.0.

Tabla 5

Confiabilidad del cuestionario Clima organizacional y desempeño laboral

Estadísticos de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima organizacional	0,896	50
Desempeño laboral	0,823	50

Como se observa en la tabla 5, las variables en estudio tienen coeficientes de Cronbach 0,896 y 0,823, valores que hacen confiable el instrumento.

2.8. Métodos de análisis de datos.

Previa a la aplicación de los instrumentos a los trabajadores del hospital de Huaral, el cuestionario de Clima organizacional y el cuestionario de desempeño laboral, fueron sometidos a estudios de procedimientos psicométricos para la obtención de la validez (mediante jueces) y confiabilidad (prueba piloto) con trabajadores de salud diferentes a los del estudio.

En cuanto se culminó con estos pasos, requisitos previos, recién se procedió a administrar los cuestionarios a las unidades muestrales seleccionadas para el presente estudio, el mismo que se llevó a cabo de manera individualizada, recurriendo a sus lugares dentro del establecimiento de salud hasta culminar con la cantidad establecida en la muestra.

Fue necesario hacer controles de calidad sobre los datos antes de ser recabados de los trabajadores; se realizó la verificación que los ítem de los cuestionarios hayan sido respondidos en su totalidad. Estos fueron codificados completamente estableciendo una secuencia de recepción. A continuación, el ingreso de los datos al sistema digitalizado fue realizado previa verificación de la calidad de información de los cuestionarios y la conformidad de las respuestas a las mismas, se trabajó con un equipo de digitadores experimentados empleando el programa estadístico "SPSS-23.0" y "Microsoft Office" Excel 2013, con los cuales se hizo la entrada de datos. Además, se hizo una doble digitación para la

verificación de la calidad de la entrada de datos al sistema, lo cual se cumplió al 100%, de este modo se aseguró un error “cero” en el ingreso de datos.

Previo al cálculo de las correlaciones fue necesario establecer la verificación de la normalidad de distribución de las variables estudiadas para lo cual fue necesario aplicar la prueba Kolmogórov-Smirnov y el test de Shapiro–Wilk. Cuyos resultados permitió la toma de decisión de la aplicación de estadísticos cuantitativos.

Los datos calculados se organizaron en forma de tablas y figuras en el acápite correspondiente a los resultados. El tratamiento estadístico consistió en obtener valores descriptivos o estadística de tendencia central y los de carácter inferencial correspondiente a la correlación de variables.

2.9. Aspectos Éticos.

Se ha tomado en cuenta y se ha aplicado los principios éticos relevantes en la práctica de la investigación con personas, como es el caso del respeto, el beneficio y la justicia; se dispuso del consentimiento informado de los participantes, se les esclareció sobre la ausencia de los riesgos y beneficios así como sobre la validez de sus aportes; se dejó en claro el manejo de los datos, la comunicación verbal y no verbal, entre otras. También se tuvo cuidado y presente la importancia del anonimato.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados.

Los resultados fueron organizados apelando a las puntuaciones de la variable clima organizacional y el desempeño laboral en el hospital Huaral, con los cuales se realizó la transformación a niveles y rangos.

Tabla 6

Descripción de niveles de la variable clima organizacional

	Nivel Rango	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Malo	1	1,0
	Regular	22	21,0
	Bueno	71	67,6
	Muy bueno	11	10,5
	Total	105	100,0

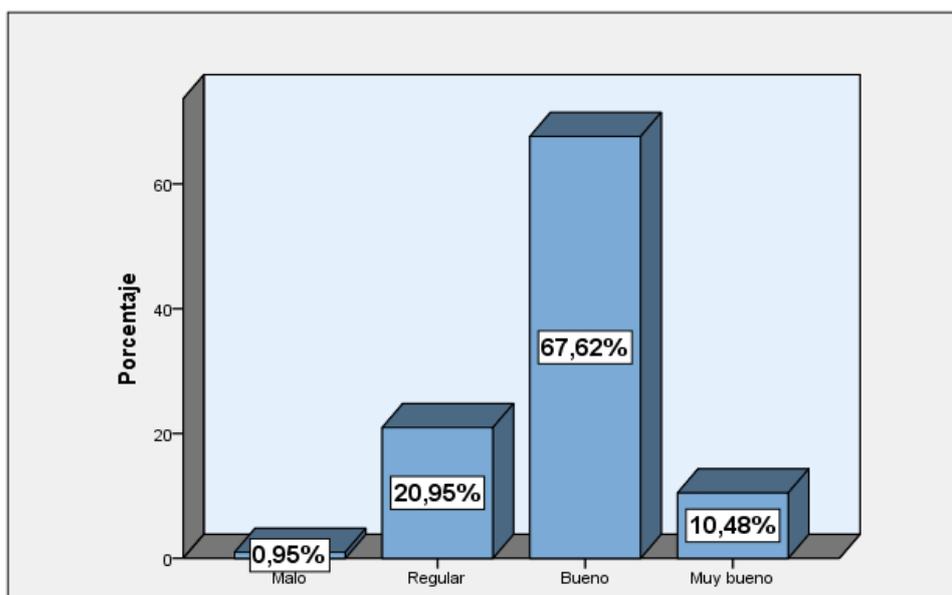


Figura 1. Niveles de la variable clima organizacional

En los resultados de la tabla 6 y figura 1 se aprecian el clima organizacional del hospital Huaral, 2016, según la valoración hecha por los trabajadores se encuentran las siguientes concentraciones: El 0,95% de trabajadores aprecian

el clima organizacional como malo; el 20,95% valoran como regular; el 67,62%, de trabajadores lo ven como bueno y el 10.48%, concentra a trabajadores, para quienes el clima organizacional es muy bueno en el hospital de Huaral.

Tabla 7

Descripción de niveles de desempeño laboral

	Nivel Rango	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Deficiente	1	1,0
	Poco eficiente	27	25,7
	Eficiente	55	52,4
	Muy eficiente	22	21,0
	Total	105	100,0

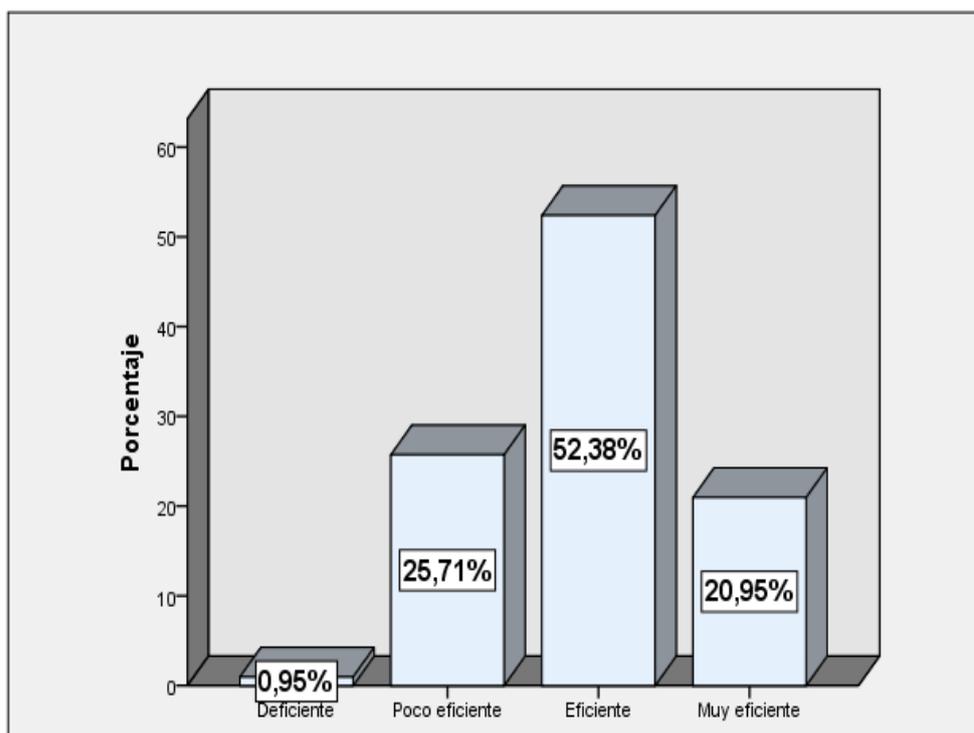


Figura 2. Niveles de la variable desempeño laboral

La tabla 7 y figura 2 muestran el desempeño laboral de los trabajadores del hospital Huaral, 2016. El 0,95% se encuentra con desempeño laboral deficiente; el 25,71% se aprecia en un nivel de poco eficiente; en el 52,38% de los

trabajadores el nivel es eficiente y el 20,95%, tienen desempeño laboral muy eficiente en el hospital Huaral.

Comparación de niveles entre clima organizacional y desempeño laboral en el hospital Huaral.

En cuanto fueron obtenidos de los datos a partir de los instrumentos para el estudio de clima organizacional y desempeño laboral, procedemos al análisis de los mismos, en primera instancia se presentan los resultados generales en cuanto a los niveles de la variable de estudio de manera descriptiva, para luego tratar la prueba de hipótesis tanto general y específica.

Tabla 8

Distribución de frecuencias entre Clima organizacional y desempeño laboral Hospital Huaral

			Desempeño Laboral				Total
			Deficiente	Poco eficiente	Eficiente	Muy eficiente	
Clima Organizacional	Malo	Recuento	0	1	0	0	1
		%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	1	14	7	0	22
		%	4,5%	63,6%	31,8%	0,0%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	12	47	12	71
		%	0,0%	16,9%	66,2%	16,9%	100,0%
	Muy bueno	Recuento	0	0	1	10	11
		%	0,0%	0,0%	9,1%	90,9%	100,0%
	Total	Recuento	1	27	55	22	105
		%	1,0%	25,7%	52,4%	21,0%	100,0%

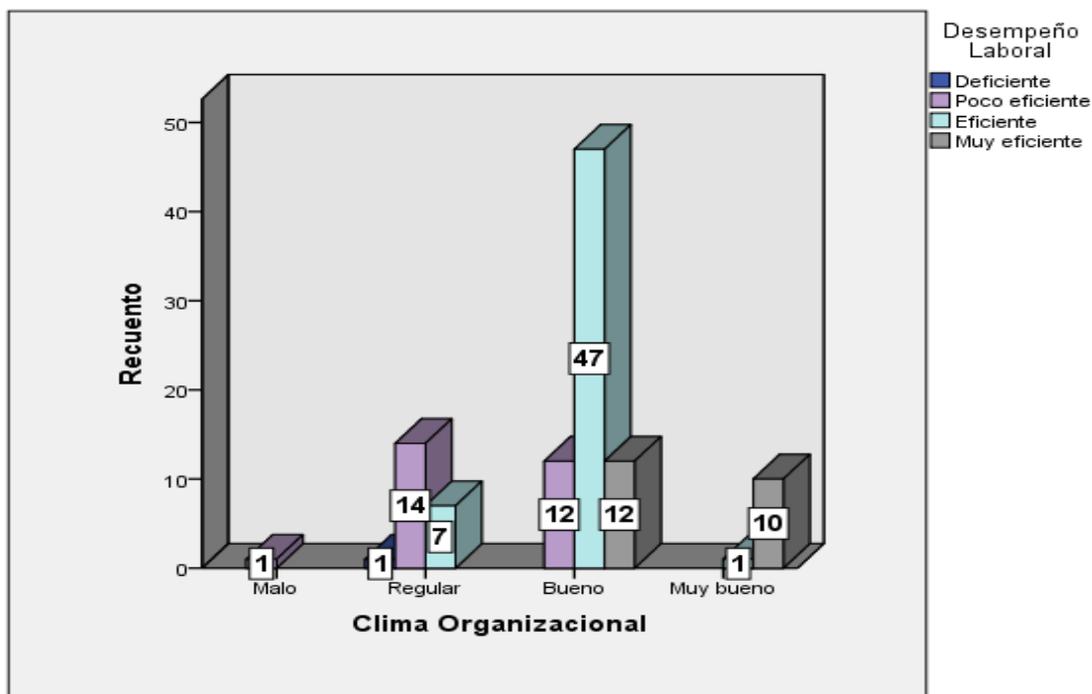


Figura 3. Frecuencias entre clima organizacional y desempeño laboral

Los resultados de la tabla 8 y figura 3 revelan niveles de relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el hospital Huaral. De los datos se obtiene que ningún encuestado manifiesta que el nivel de clima organizacional sea malo. El 63,6% revelan desempeño laboral poco eficiente frente a regular clima organizacional y el 66,2% eficiente en desempeño laboral tiene relación con clima organizacional bueno.

Tabla 9

*Distribución de frecuencias entre la dimensión identidad y desempeño laboral
Hospital Huaral*

Tabla cruzada Dimensión identidad*Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral				Total	
		Deficiente	Poco eficiente	Eficiente	Muy eficiente		
Dimensión identidad	Bueno	Recuento	1	2	5	8	16
		%	6,3%	12,5%	31,3%	50,0%	100,0%
	Muy bueno	Recuento	0	25	50	14	89
		%	0,0%	28,1%	56,2%	15,7%	100,0%
Total		Recuento	1	27	55	22	105
		%	1,0%	25,7%	52,4%	21,0%	100,0%

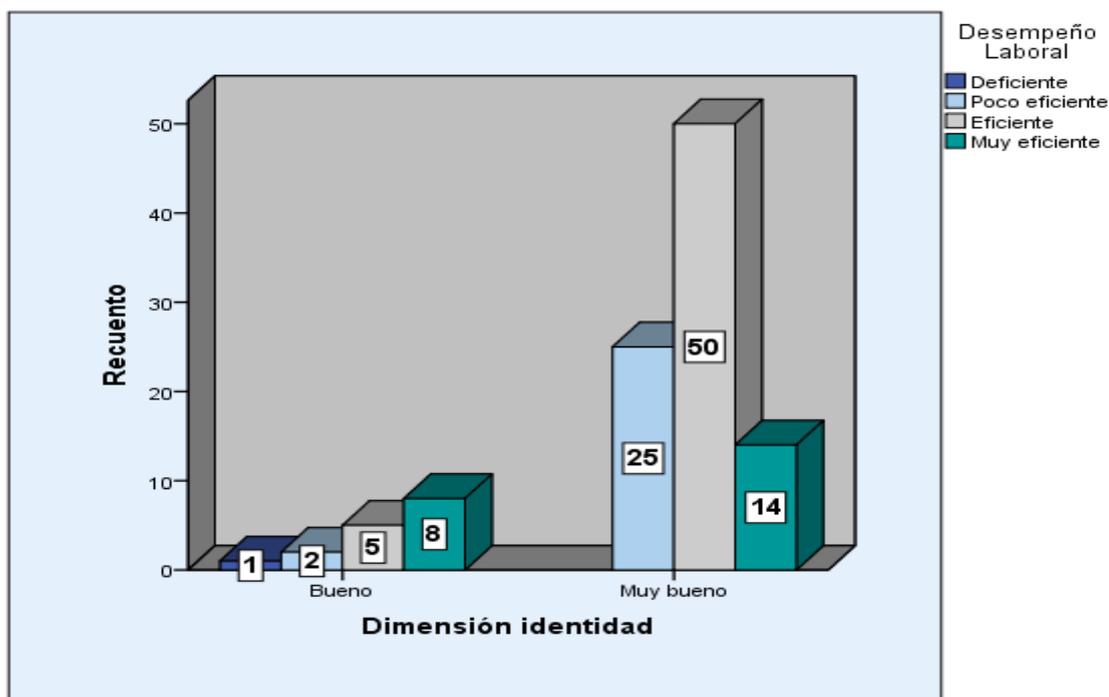


Figura 4. Frecuencias entre la dimensión identidad y desempeño laboral

Los resultados de la tabla 9 y figura 4 revelan niveles de relación entre la dimensión identidad y desempeño laboral en el hospital Huaral. El 6,3% de trabajadores con desempeño laboral deficiente muestran identidad buena; mientras el 28,1% de trabajadores con desempeño laboral poco eficiente tienen muy buena identidad; también tienen muy buena identidad el 56,2% con

desempeño laboral eficiente y el 50% con desempeño laboral muy eficiente, tiene buena identidad.

Tabla 10

Distribución de frecuencias entre la dimensión cooperación y desempeño laboral Hospital Huaral

Tabla cruzada Dimensión cooperación*Desempeño Laboral

			Desempeño Laboral				
			Deficiente	Poco eficiente	Eficiente	Muy eficiente	Total
Dimensión cooperación	Malo	Recuento	0	1	0	0	1
		%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	1	13	10	1	25
		%	4,0%	52,0%	40,0%	4,0%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	12	42	7	61
		%	0,0%	19,7%	68,9%	11,5%	100,0%
	Muy bueno	Recuento	0	1	3	14	18
		%	0,0%	5,6%	16,7%	77,8%	100,0%
Total	Recuento	1	27	55	22	105	
	%	1,0%	25,7%	52,4%	21,0%	100,0%	

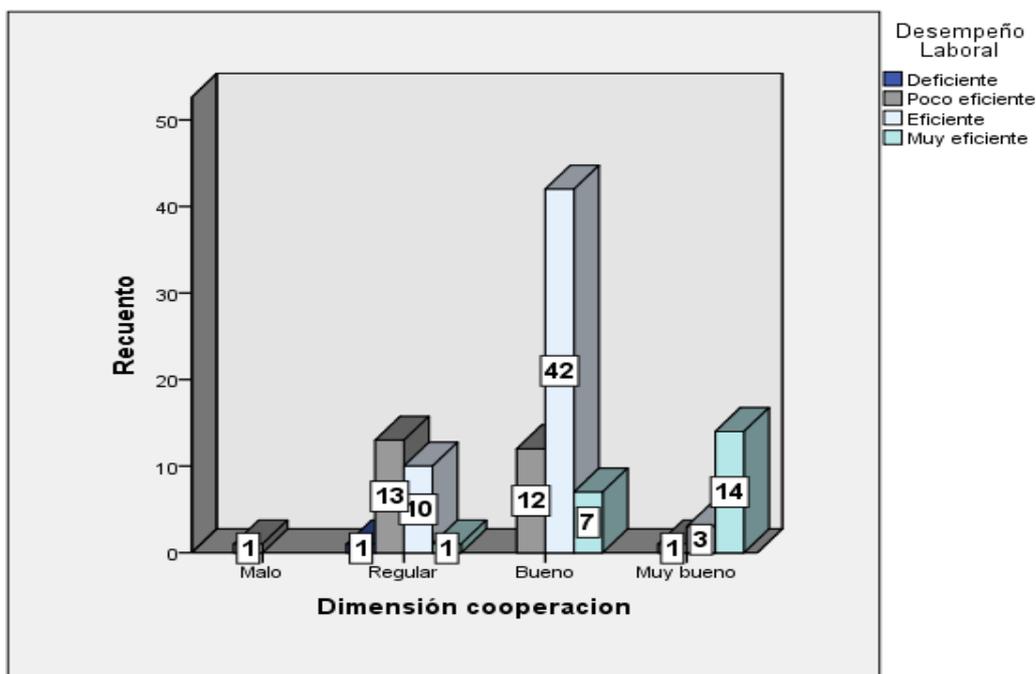


Figura 5. Frecuencias entre la dimensión cooperación y desempeño laboral

Los resultados de la tabla 10 y figura 5 muestran la relación de los niveles de la cooperación y desempeño laboral en el hospital Huaral. Estos datos revelan que ningún encuestado valora como mala la cooperación. El 52,0% de trabajadores poco eficientes en desempeño laboral se relaciona con una regular cooperación; asimismo el 68,9% de trabajadores con desempeño laboral eficiente valoran la cooperación como buena. Finalmente el 77,8%a de trabajadores con desempeño laboral muy eficiente consideran la cooperación como muy buena.

Tabla 11

Distribución de frecuencias entre la dimensión estructura y desempeño laboral Hospital Huaral

			Desempeño Laboral				Total
			Deficiente	Poco eficiente	Eficiente	Muy eficiente	
Dimensión estructura	Malo	Recuento	0	1	0	0	1
		%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	0	6	1	0	7
		%	0,0%	85,7%	14,3%	0,0%	100,0%
	Bueno	Recuento	1	16	36	2	55
		%	1,8%	29,1%	65,5%	3,6%	100,0%
	Muy bueno	Recuento	0	4	18	20	42
		%	0,0%	9,5%	42,9%	47,6%	100,0%
Total	Recuento	1	27	55	22	105	
	%	1,0%	25,7%	52,4%	21,0%	100,0%	

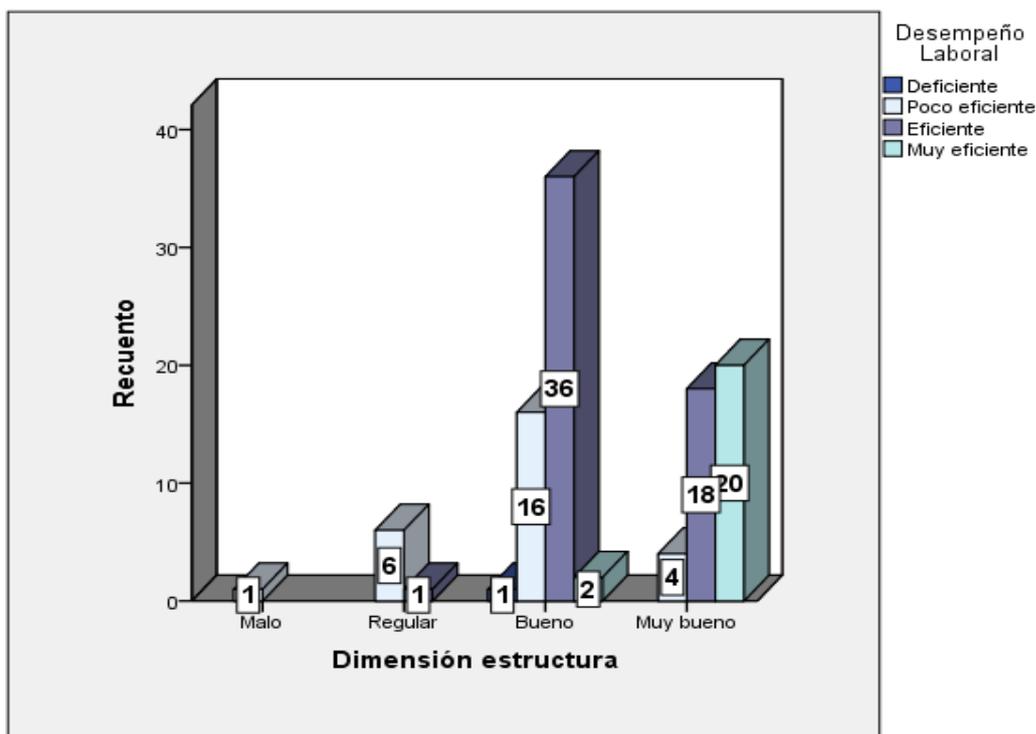


Figura 6. Frecuencias entre la dimensión estructura y desempeño laboral

En la tabla 11 y figura 6 se aprecian la relación de la dimensión estructura y desempeño laboral del hospital Huaral. Los datos revelan que ningún encuestado trabajador valora como mala la estructura; el 85,7% de trabajadores con desempeño laboral poco eficiente valoran la estructura como regular; también el 65,5% de trabajadores con desempeño laboral eficiente valora el nivel de la estructura como buena y el 47,6% de encuestados con nivel muy eficiente en desempeño laboral valoran la estructura como muy bueno.

Tabla 12

*Distribución de frecuencias entre la dimensión recompensa y desempeño laboral
Hospital Huaral*

Tabla cruzada Dimensión reconocimiento*Desempeño Laboral

			Desempeño Laboral				
			Deficiente	Poco eficiente	Eficiente	Muy eficiente	Total
Dimensión reconocimiento	Malo	Recuento	0	1	0	0	1
		%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	0	12	7	0	19
		%	0,0%	63,2%	36,8%	0,0%	100,0%
	Bueno	Recuento	1	14	37	10	62
		%	1,6%	22,6%	59,7%	16,1%	100,0%
	Muy bueno	Recuento	0	0	11	12	23
		%	0,0%	0,0%	47,8%	52,2%	100,0%
Total	Recuento	1	27	55	22	105	
	%	1,0%	25,7%	52,4%	21,0%	100,0%	

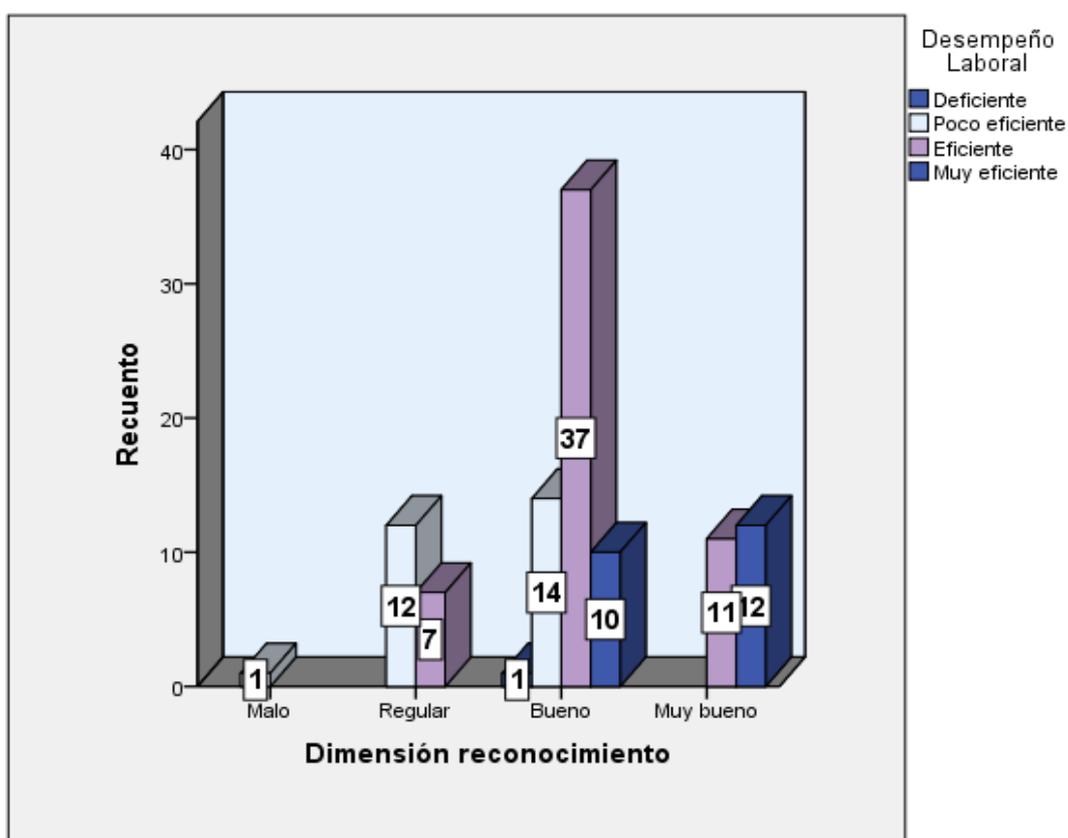


Figura 7. Frecuencias entre la dimensión recompensa y desempeño laboral

La tabla 12 y figura 7 muestran la relación de la dimensión reconocimiento y desempeño laboral del hospital Huaral. Se observa que ningún trabajador valora como mala la recompensa; el 63,2% de trabajadores con desempeño laboral poco eficiente valora como regular el reconocimiento; 59,7% de los encuestados con desempeño laboral de nivel eficiente valora el reconocimiento como bueno y El 52,2% de muy eficiente desempeño laboral aprecia el reconocimiento como muy bueno.

3.2. Contrastación de hipótesis.

1. Hipótesis general.

H₀: No existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral, 2016.

$$\rho = 0$$

H₁: Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral, 2016

$$\rho \neq 0$$

Tabla 13

Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral

			Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,741**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	105	105
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,741**	,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	105	105

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Lo que se aprecia en la tabla 13, es significación bilateral = ,000 $p < 0,05$. La asociación a este valor se encuentra en el coeficiente de correlación de Spearman = ,741**, el cual demuestra que la relación entre clima organizacional y desempeño laboral es positiva, alta y significativa en el hospital de Huaral, 2016. De conformidad a este resultado se considera rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

3.2.2. Hipótesis específicas.

Primera hipótesis específica

H₀: No existe relación entre Identidad y desempeño laboral en el Hospital de Huaral, 2016.

$$\rho = 0$$

H₁: Existe relación entre Identidad y desempeño laboral en el Hospital de Huaral, 2016.

$$\rho \neq$$

Tabla 14

Correlación entre Identidad y desempeño laboral

			Identidad	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Identidad Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,585**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	105	105
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,585**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	105	105

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 14, se observa resultados con significancia bilateral = 0.000 $p < 0,05$. Igualmente asociado a este valor se encuentra el coeficiente de correlación de Spearman = ,585**, que indica que la relación entre identidad y desempeño laboral es moderada y significativa, en el hospital de Huaral, 2016. Por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Segunda hipótesis específica

H₀: No existe relación entre cooperación y desempeño laboral en el Hospital de Huaral, 2016.

$$\rho = 0$$

H₂: Existe relación entre cooperación y desempeño laboral en el Hospital de Huaral, 2016.

$$\rho \neq$$

Tabla 15

Correlación entre cooperación y desempeño laboral

			Cooperación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Cooperación Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,662**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	105	105
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,662**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	105	105

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 15, se evidencia la significancia bilateral = 0,000 $p < 0,05$. Igualmente asociado a este valor se encuentra el coeficiente de correlación de Spearman = ,662**, que revela una relación positiva moderada y significativa entre cooperación y desempeño laboral; en el hospital de Huaral, 2016. Por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tercera hipótesis específica

H₀: No existe relación entre cooperación y desempeño laboral en el Hospital de Huaral, 2016.

$$\rho = 0$$

H₃: Existe relación entre cooperación y desempeño laboral en el Hospital de Huaral, 2016.

$$\rho \neq 0$$

Tabla 16

Correlación entre estructura y desempeño laboral

			Estructura	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estructura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,654**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	105	105
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,654**	,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	105	105

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 16, muestra la significancia bilateral = 0,000 $p < 0,05$. Además asociado a este valor se localiza el coeficiente de correlación de Spearman = ,654**, que revela la relación positiva moderada y significativa entre estructura y desempeño laboral en el hospital de Huaral, 2016. De este modo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Cuarta hipótesis específica

H₀: No existe relación entre recompensa y desempeño laboral en el Hospital de Huaral, 2016.

$$\rho = 0$$

H₄: Existe relación entre recompensa y desempeño laboral en el Hospital de Huaral, 2016.

$$\rho \neq 0$$

Tabla 17

Correlación entre recompensa y desempeño laboral

			Recompensa	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Recompensa Organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,371**
		N	105	105
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,371**	1,000
		N	105	105

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 17, se observa la significancia bilateral = 0,000 $p < 0,05$. Igualmente asociado a este valor se localiza el coeficiente de correlación de Spearman = ,371**, que revela la relación positiva baja y significativa entre recompensa y desempeño laboral en el hospital de Huaral, 2016. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

IV. Discusión

Discusión de resultados

Los resultados de la presente investigación corresponden al estudio realizado sobre clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral 2016. Los datos porcentuales más representativos de la variable clima organizacional, se aprecian sumando porcentajes de satisfechos y muy satisfecho que da 78,10%, frente a la adición de insatisfechos y poco satisfechos 21,9%, desfavorables (tabla 2, figura 1). Los porcentuales en la dimensión desempeño laboral, sumados los satisfechos y muy satisfecho da 73,33%, los insatisfechos y poco satisfechos 26,66% (tabla 7, figura 6). Estos resultados revelan la realidad representativa como adecuada del hospital Huaral, compartidos por las dos variables clima organizacional y desempeño laboral.

Respecto a las dimensiones de la variable clima organizacional, los porcentajes representativos al adicionar los valores favorables corresponden a Identidad 84,76%; cooperación 75,20%; estructura 92,45% y reconocimiento 80,9%. En el caso de las dimensiones de la variable desempeño laboral, los porcentajes favorables adicionados son, ayuda a otros 83,8%; vinculación organizacional 70,5% y desempeño más allá del puesto 81,9%.

La situación favorable del que goza el hospital Huaral, en clima organizacional y desempeño laboral, se puede atribuir al nivel de mediana complejidad, nivel de atención II y categoría de establecimiento II-2 realidad de hospital provincial (Ministerio de salud, 2004, p. 11, 16).

Establecimiento responsable de satisfacer las necesidades de salud de la población de su ámbito jurisdiccional, a través de una atención integral ambulatoria y hospitalaria en cinco especialidades básicas que puede ser medicina interna, ginecología, cirugía general, pediatría, anestesiología, con acciones de promoción de la salud, prevención de riesgos y daños, recuperación y rehabilitación de problemas de salud (p.45).

Los resultados de la correlación Spearman, respecto a la hipótesis general, indican una relación directa positiva alta y significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en el hospital Huaral, 2016 (sig. Bilateral = .000 < ,05; Rho = .741**). Esta evidencia es importante dado que revela un valor significativo de los

trabajadores de salud en el hospital de Huaral, donde el clima organizacional tiene correspondencia con el desempeño laboral; ahí donde la mayoría de ellos se encuentran satisfechos con el clima organizacional y con tendencia a muy satisfechos, a excepción de un pequeño porcentaje que se mantienen poco satisfechos e insatisfechos

Este resultado, a nivel de las variables estudiadas, se confirma por Pérez y Rivera (2015), quienes encontraron el predominio de clima organizacional en nivel medio (79%), cuando estudiaron esta variable en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, concluyen con que un adecuado clima organizacional influye en la satisfacción laboral; en una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Otro estudio de Peña-Viveros, Hernández-Hernández, et al (2015), reveló que el 27,6% de los equipos directivos, aprecian el clima de sus organizaciones en nivel alto, con promedio de desempeño $0,79 \pm 0,07$ (mínimo: 0,65; máximo: 0,92); correlación ($r=0,4$; $p=0,008$) positiva entre clima organizacional y desempeño. Evidencia de la relación de clima organizacional de las jefaturas de servicios de prestaciones médicas con el desempeño en la atención a la salud.

Un estudio con similar resultado fue reportado por Bernal, et al (2015) sobre la relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; sobre la base de una perspectiva teórica analizada. En este caso, la calidad del servicio laboral en el campo de la salud se toma en consideración, dado que el buen desempeño vendría a representar una especie de ingredientes de la calidad.

También el estudio realizado por Calcina (2015), en las unidades críticas de enfermería del hospital dos de mayo reportó clima organizacional regular 71,4 % (25) y muy bueno 28,6% (10). Incluye la dimensión responsabilidad en el 60% (21), recompensa 83% (29), apoyo 83% (29). En la variable de desempeño los estándares fueron el 51% (18)

Similar resultado se encontró en el reporte de Salazar (2013), quién encontró correlación directa y fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt, aún sin

contar con un ambiente acorde a sus necesidades, incentivos, beneficios, ventilación e iluminación adecuada; están satisfechos con su trabajo y con el ambiente laboral.

Asimismo Simón (2012) reveló valores semejantes a los encontrados con el análisis global de la satisfacción laboral de 62%, que considera en sus sub dimensiones satisfechas (0,81 a 0,86), otro tanto medianamente satisfecho según los promedios obtenidos entre (0,52 a 0,73). Excepto el personal de enfermería, que manifiesta menor satisfacción laboral, de 8 de 10 no llega al 0,75 de promedio, al igual que el personal administrativo que están en las mismas condiciones.

En cambio Toala (2014), reportó que las relaciones interpersonales entre las autoridades y servidores públicos no son buenas, de modo que requieren de un programa de apoyo integral de relaciones humanas que mejore las actividades y funciones.

En cuanto a la primera hipótesis específica, los resultados según la prueba de correlación de Spearman, indican que existe relación directa positiva moderada y significativa entre identidad y desempeño laboral. (sig. bilateral = ,000 $p < ,05$; Rho = ,585**). Estos resultados tienen similitud con los reportados por Salazar (2013), en la identificación organizacional como unión de la organización, donde el mayor porcentaje de trabajadores “se caracteriza por mantener la lealtad y confianza mutua que lleva a que el compromiso en la organización sea alta. No así el aspecto relacionado con las reglas formales y políticas de la institución” (p.56).

Teóricamente “la configuración de la identidad está determinada por un proceso de construcción del significado con base a atributos sociales, culturales, políticos y económicos” (Turner 1982 y Gergen 1985, citado por Ruvalcaba, Uribe y Gutiérrez, 2011), “en los cuales los elementos fundamentales son el intercambio social, el espacio, el lugar y el contexto en el que se desarrollan las personas” (p.16).

Respecto a la segunda hipótesis específica, conforme a los resultados de la prueba de correlación de Spearman, indican que la relación es directa positiva moderada y significativa entre cooperación y desempeño laboral. (sig. bilateral = ,000 $p < ,05$; $Rho = ,662^{**}$). Este resultado, teóricamente se respalda con lo que Quintero, Hidalgo y Rodríguez (2013), señalan de la cooperación organizacional:

Es la comunicación organizacional como el envío y recibo de información dentro de una organización es complejo. Su percepción del campo incluye la comunicación interna, las relaciones humanas, las relaciones entre administración y los trabajadores, las comunicaciones ascendente, descendente y horizontal, las habilidades de comunicación y la evaluación de los programas de comunicación (p.11).

La organización internacional de trabajo (2013), por su lado considera que: la cooperación en el lugar de trabajo hace referencia a los acuerdos para establecer y mejorar las relaciones entre la dirección y los empleados dentro de la empresa. Requiere que se implementen acuerdos y procesos adecuados que permitan a los empleados y a los gerentes interactuar en beneficio mutuo. La interacción implica: Compartir información, conversar, escuchar, debatir, negociar y decidir (p.180)

Por cooperación eficaz, este organismo (OIT) entiende que:

La cooperación eficaz en el lugar de trabajo requiere que se implementen sistemas adecuados al interior de las empresas para dar lugar a la interacción positiva. Dichos sistemas e interacciones pueden: prevenir conflictos resolviendo quejas e impidiendo que se conviertan en conflictos más grandes, resolver problemas rápidamente abordando las quejas cuando surgen, mejorar las condiciones de trabajo y el entorno laboral, incrementar la productividad laboral y mejorar la competitividad de la empresa, crear confianza entre los empleados y gerentes, mejorar la toma de decisiones en todos los niveles, promover intereses comunes e incrementar la motivación de los empleados mediante la participación y el compromiso. (p.181)

En relación a la tercera hipótesis específica, los resultados de la prueba de correlación de Spearman, revelan una relación directa positiva moderada y

significativa entre estructura y desempeño laboral. (sig. bilateral = ,000 $p < ,05$; Rho = ,654**). Estos datos tienen coherencia con lo que sostiene teóricamente Rubio (2009): “la estructura organizacional es importante cuando se considera la influencia que tiene sobre el comportamiento de los individuos y grupos que forman parte de una organización” (p. 50). Además hace hincapié que “la estructura, como agente de influencia, está ampliamente aceptada, algunos estudiosos definen este concepto como el conjunto de características que sirven para controlar o distinguir las partes de la organización. La palabra clave de esta definición es el control” (p.50).

Sobre la cuarta hipótesis específica, los resultados de la prueba de correlación de Spearman, revelan que existe relación directa positiva baja pero significativa entre recompensa y desempeño laboral. (sig. bilateral = ,000 $p < ,05$; Rho = 0,371**). Los datos encontrados tienen relación con las bases teóricas del sistemas de recompensa hechas por Chiavenato (2012); al referirse que...

las personas que trabajan en las organizaciones lo hacen en función de ciertas expectativas y resultados, y están dispuestas a dedicarse al trabajo y a cumplir las metas y los objetivos de la organización si esto les reporta algún beneficio significativo por su esfuerzo y dedicación. En otras palabras, el compromiso de las personas en el trabajo organizacional depende del grado de reciprocidad percibido por ellas: en la medida en que el trabajo produce resultados esperados, tanto mayor será ese compromiso (p. 229)

La International Hospital Federation et al (2008), el concepto dado por la OMS “toda recompensa o castigo que puede aplicarse a los dispensadores en relación con las organizaciones en que trabajan, las instituciones en que operan y las intervenciones concretas que dispensan”; lo adecua en los siguientes términos: “los incentivos son los factores y las condiciones de los entornos de trabajo de los profesionales de salud, que permiten y alientan a éstos a permanecer en sus puestos de trabajo, en su profesión y en sus países”. (p.1)

V. Conclusiones

Primera:

El objetivo general, determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral - 2016, fue obtenida mediante la relación directa positiva alta y significativa entre ambas variables. Demostrado con la prueba de Spearman (sig. bilateral = ,000 $p < ,05$; $r = ,741^{**}$).

Segunda:

El primer objetivo específico, determinar la relación entre identidad y desempeño laboral en el hospital de Huaral - 2016, fue fundada con la relación directa positiva moderada y significativa entre la dimensión identidad y la variable desempeño laboral. Demostrada con la prueba de Spearman (sig. bilateral = ,000 $p < ,05$; $r = ,585^{**}$)

Tercera:

El segundo objetivo específico, determinar la relación entre cooperación y desempeño laboral en el hospital de Huaral - 2016, se encontró que existe relación directa positiva moderada y significativa entre la dimensión cooperación organizacional y la variable desempeño laboral, lo que se demostró mediante el estadístico de Spearman (sig. bilateral = ,000 $p < ,05$; $r = ,662^{**}$).

Cuarta:

El tercer objetivo específico, determinar la relación entre estructura y desempeño laboral en el Hospital de Huaral - 2016, se demostró que existe relación directa positiva moderada y significativa entre la dimensión estructura y desempeño laboral, con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = ,000 $p < ,05$; $r = ,654^{**}$).

Quinta:

El cuarto objetivo específico, determinar la relación entre recompensa y desempeño laboral en el Hospital de Huaral - 2016, fue directa positiva baja y significativa entre la dimensión recompensa y desempeño laboral, según el estadístico de Spearman (sig. bilateral = ,000 $p < ,05$; $r = ,371^{**}$).

VI. Recomendaciones

Primera.

Se sugiere a la organización del hospital Huaral, establecer y reforzar objetivos estratégicos para mantener los logros existentes e incluir a aquellos que aún se encuentran a nivel de poco satisfecho con el clima organizacional y desempeño laboral.

Segunda.

Se sugiere a la organización del hospital Huaral, capacitar a los trabajadores con niveles bajos de satisfacción en clima organizacional y desempeño laboral para contribuir a la mejora personal e institucional

Tercera.

Se sugiere a la organización del hospital Huaral, monitorear a los trabajadores capacitados a fin de potenciar y verificar los logros de satisfacción en clima organizacional y desempeño laboral

Cuarta.

Se sugiere al establecimiento hospitalario de Huaral, mejorar la dimensión de estructura organizacional a fin de que los trabajos estén organizados y bien asignados para dar condiciones de confort laborales

Quinta.

Se sugiere a la organización del hospital Huaral, obtener medios a fin de estimular con recompensas a los trabajadores con capacitaciones y otros estudios a fin de potenciar y verificar los logros de satisfacción en clima organizacional y desempeño laboral para crear mayor acercamiento con los directivos

VII. Referencias

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas Variables ocupacionales en tres municipalidades*. Tesis magíster en administración estratégica de empresas. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Alvarado, C. (2014). *Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval*. Tesis Grado de magíster en economía con mención en gestión de la salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de <http://bit.ly/2ktCj1W>
- Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico *Estudios Gerenciales*, 31(134),8-19 Universidad ICESI Cali, Colombia. Recuperado de <http://bit.ly/2kp2V7d>
- Bustamante, M., Hernández, J. y Yáñez, L. (sf). Análisis del clima organizacional en el hospital regional de Talca. *Gestión de Salud; año 5 Nª 1*. Recuperado de <http://bit.ly/2jdSu7h>
- Calcina, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012*. Tesis especialista en enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de <http://bit.ly/2lZAltD>
- Chacón, V. (2015). *Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM*. Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://bit.ly/2jzXyOA>
- Chiavenato, I. (2012). *Gestión del Talento Humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill, Recuperado de <http://bit.ly/1OIYVhL>
- (2004). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Editorial Mc Graw Hill. Recuperado de <http://bit.ly/2cdroZJ>
- Chávez, A. (2014). Gestión del desempeño en las organizaciones educativas. *Horizonte de la Ciencia* 4 (6). Recuperado de <http://bit.ly/2m17Kp7>

- Dosne, C. (2007). La investigación básica según Hans Selye. *Academia Nacional de Medicina*, 67(6/2),1-4 Buenos Aires. Recuperado de <http://bit.ly/2kA3HOE>
- Duran, C., Atlante, M. y Giordano, D. (2010). *Clima organizacional en la Universidad. Modelo de medición para el personal de apoyo universitario*. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/1241/1/01154.pdf>
- Enríquez, L. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México*. Tesis maestría en administración, Universidad Montemorelos. Recuperado de <http://bit.ly/2jS8Mie>
- García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación Conceptual *Cuadernos de Administración*, 42, 43-61. Universidad del Valle Cali, Colombia. Recuperado de <http://bit.ly/2e7HPVj>
- García, M. e Ibarra, L. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. Recuperado de <http://bit.ly/2lf0pyW>
- Gestiopolis, (2017). *Teoría de los dos factores de Herzberg*. Recuperado de <http://bit.ly/2IDjREJ>
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://bit.ly/2bBJe6t>
- Goncalvez, A. (2000). *Dimensiones del clima organizacional*. Recuperado de <http://bit.ly/1apssl1>
- Gorriti, M. (2007). La evaluación del desempeño en las administraciones públicas españolas: *Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 23, 367-387. Recuperada de <http://bit.ly/2kyhmHp>

- International Hospital Federation et al (2008), *Sistemas de incentivos para los profesionales de atención de salud*. Recuperado de <http://bit.ly/2nbNluB>
- Jaime, P. y Araujo, Y. (2007). *Clima y cultura organizacional. ¿Dos constructos para explicar el mismo fenómeno?*. Recuperado de <http://bit.ly/1MNw06j>
- Mainegra, J. y Sampedro, B. (2012). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Rev. Med. Electrón.* 34(5). Recuperado de <http://bit.ly/2eg1F1c>
- Meléndez, R. (2013). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013*. Tesis magíster en gestión del talento humano, Universidad Tecnológica Equinoccial, Recuperada de <http://bit.ly/2bruZ7r>
- Ministerio de salud (2009). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Documento Técnico. Resolución Ministerial N° 623-2008/MINSA Recuperado de <http://bit.ly/2kEjxo5>
- (2004). *Categorías de establecimientos de salud*. Norma Técnica N° 0021-MINSA / DGSP V.01. Recuperado de <http://bit.ly/2iDhrFx>
- Noboa, A. (sf). *Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud*. Recuperado de <http://bit.ly/2kYILkj>
- Organización Internacional de Trabajo (2013). *Sistemas de resolución de conflictos laborales. Directrices para mejorar el desempeño*. Recuperado de <http://bit.ly/1OTGNN9>
- Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Tesis Doctor Ciencias administrativas. UNMSM. Recuperado de <http://bit.ly/2jSoHxf>
- Palací, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall. Recuperado de <http://bit.ly/2ITW4EI>
- Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la

Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*; 16().3. Recuperado de <http://bit.ly/2bwNKXD>

Peña, R., Hernández, D., Vélez, A., García, M., Reyes, M. y Ureña, E. (2015). Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud. *Salud Pública De México*, 57(6), 1-9. Recuperado de <http://bit.ly/2mQCrcX>

Pérez, T. y Rivera, C. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, período 2013*. Tesis grado maestro gestión empresarial. Universidad nacional de la amazonia peruana. Recuperado de <http://bit.ly/2e456um>

Puerta, H. (2011). *El diseño de investigación y los conceptos involucrados*. Recuperado de <http://bit.ly/2nhr4yJ>

Quintero, Y., Hidalgo, R. y Rodríguez, Y. (2013). *Equipo de trabajo de alto desempeño y cooperación organizacional mediante el manejo de conflictos y negociaciones*. Recuperado de <http://bit.ly/2IFGjwV>

Quintero, N., Africano, N. y Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa Oriental del Lago. *Revista NEGOTIUM / Ciencias Gerenciales Año 3(9)*, 33-51. Recuperado de <http://bit.ly/1wYDOZw>

Ramos M., D C. (2012). *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Recuperado de <http://bit.ly/2oW0QBA>

Rubio, F. (2009). *La estructura organizacional en centros de investigación, desarrollo e innovación; una aproximación a la experiencia internacional*. Tesis doctor en administración, Universidad Autónoma de Querétaro. Recuperado de <http://bit.ly/2lksNms>

Ruiz, R. (2007). *El método científico y sus etapas*. Recuperado de <http://bit.ly/1PfbkSS>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo es la relación del clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral - 2016?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona la Identidad y desempeño laboral en el hospital de Huaral - 2016?</p> <p>¿Cómo se relaciona la cooperación y desempeño laboral en el Hospital de Huaral - 2016?.</p> <p>¿Cómo se relaciona la estructura y desempeño laboral en el Hospital de Huaral - 2016?</p> <p>¿Cómo se relaciona la recompensa y desempeño laboral en el Hospital de Huaral -2016?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral - 2016.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación entre identidad y desempeño laboral en el hospital de Huaral - 2016.</p> <p>Determinar la relación entre cooperación y desempeño laboral en el hospital de Huaral - 2016.</p> <p>Determinar la relación entre estructura y desempeño laboral en el Hospital de Huaral - 2016.</p> <p>Determinar la relación entre recompensa y desempeño laboral en el hospital de Huaral - 2016.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral - 2016.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe relación entre Identidad y desempeño laboral en el hospital de Huaral -2016.</p> <p>Existe relación entre cooperación y desempeño laboral en el hospital de Huaral - 2016.</p> <p>Existe relación entre estructura y desempeño laboral en el hospital de Huaral - 2016.</p> <p>Existe relación entre recompensa y desempeño laboral en el hospital de Huaral - 2016.</p>	Variable 1: Clima Organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
			Identidad	Sentido de pertenencia	1-6	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	
				Objetivos personales			
			Cooperación	Solidaridad de miembros de organización	7-12		
				Situaciones adversas			
			Estructura	Normas que maneja la institución.	13-18		
				Cumplimiento de las mismas.			
			Recompensa	Asignación de estímulos por parte de la organización.	19-24		
				Recompensa por el trabajo realizado.			
			Variable 2: Desempeño Laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala
			Ayuda a otros	Cooperación	1-6		
				Cortesía			
Motivación							
Vinculación organizacional	Representación	7-12					
	Lealtad						
	Compromiso						
Desempeño más allá del puesto	Persistencia	13-18					
	Iniciativa						
	Autodesarrollo						

Anexo 2. Instrumentos de evaluación

.1. CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado(a) trabajador, el presente cuestionario tiene como propósito recoger información para conocer las dificultades que existen sobre el Clima Organizacional en el Hospital Huaral y luego de identificarlas buscar alternativas de solución. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.

“Agradecemos anticipadamente su colaboración”

LEYENDA		
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A Veces	AV	3
Casi Nunca	CN	2
Nunca	N	1

DATOS GENERALES

Nombre de la Organización de Salud: Hospital San Juan Bautista Huaral.

Servicio: **Edad:**

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

Profesión: **Condición:** (1) Nombrado (2) Contratado

Tiempo trabajando en la Institución:

Nº	V1: CLIMA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Identidad	S	CS	AV	CN	N
1	Siento orgullo de pertenecer como trabajador a la institución					
2	Hago el trabajo como desafío interesante para mi realización					
3	El trabajo que realizo tiene mucho significado para la institución					
4	Mi trabajo contribuye a los objetivos que busca la institución					
5	Realizo mi trabajo con entusiasmo y compromiso					
6	Me siento bien con el equipo de trabajo al que pertenezco					
	DIMENSIÓN 2: Cooperación	S	CS	AV	CN	N
7	Existe apoyo reciproco entre servicios al momento que se necesitan					
8	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los requiero					
9	Puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros					
10	La institución resuelve los problemas sin responsabilizar a personas					
11	Si necesito información de otros servicios los colegas me ayudan					
12	En la institución existe reciprocidad de responsabilidades					
	DIMENSIÓN 3: Estructura	S	CS	AV	CN	N
13	En esta institución los trabajos están organizados y bien asignados					
14	Las tareas que desempeño corresponden a mi función					
15	Las normas y reglas organizacionales facilitan con claridad mi trabajo					
16	El criterio para asignar tareas en la institución es la capacidad personal					
17	En esta institución se tiene claro quién decide las cosas.					
18	En esta institución se trabaja en forma organizada y con planificación					

	DIMENSIÓN 4: Recompensa	S	CS	AV	CN	N
19	Mi trabajo es valorado en forma adecuada por los directivos					
20	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa					
21	Existen incentivos laborales para los que hacemos mejor el trabajo					
22	En esta institución las críticas son bien intencionadas.					
23	En esta institución a quien comete un error se le corrige monitoreándolo					
24	En esta institución las críticas son bien intencionadas y recibidas					

.2. CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a) trabajador, el presente cuestionario tiene como propósito recoger información para conocer sus percepciones sobre el Desempeño laboral en el Hospital de Huaral y buscar alternativas de solución. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.

“Agradecemos anticipadamente su colaboración”

LEYENDA		
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A Veces	AV	3
Casi Nunca	CN	2
Nunca	N	1

DATOS GENERALES

Nombre de la Organización de Salud: Hospital San Juan Bautista Huaral.

Servicio: **Edad:**

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

Profesión: **Condición:** (1) Nombrado (2) Contratado

Tiempo trabajando en la Institución:

		V2: DESEMPEÑO LABORAL				
		1	2	3	4	5
		S	CS	AV	CN	N
DIMENSIÓN 1: Ayuda a otros						
1	Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo					
2	Entre compañeros de trabajo nuestro trato es de respeto mutuo					
3	Las características de mi trabajo se acomodan a mi desarrollo profesional					
4	En mi área de trabajo no hay favoritismos					
5	La institución me ofrece la oportunidad de poner en práctica lo que sé hacer					
6	En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente					
DIMENSIÓN 2: Vinculación organizacional		S	CS	AV	CN	N
7	El jefe de servicio se interesa por crear un ambiente laboral agradable					
8	El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas					
9	En la institución se adquiere respeto a base de trabajo desplegado					
10	Es interesante ser parte de los trabajadores de la institución					
11	Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades					
12	El respeto que me tienen los colegas los debo a mi trabajo					
DIMENSIÓN 3: Desempeño más allá del puesto		S	CS	AV	CN	N
13	Mi trabajo me permite tener imagen y estatus fuera de la institución					
14	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales					
15	En mi área de trabajo no existen sucesos ni hechos que me afecten					
16	Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida					
17	La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales					
18	El trabajo me ha dado la oportunidad aprender más de lo que esperaba					

Anexo 3. Análisis de fiabilidad de Instrumentos

1. Fiabilidad de clima organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos de corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Siento orgullo de pertenecer como trabajador a la institución	80,34	127,698	,282	,897
Hago el trabajo como desafío interesante para mi realización	80,26	126,768	,444	,893
El trabajo que realizo tiene mucho significado para la institución	80,42	124,004	,459	,893
Mi trabajo contribuye a los objetivos que busca la institución	80,26	128,074	,360	,895
Realizo mi trabajo con entusiasmo y compromiso	79,96	129,345	,335	,895
Me siento bien con el equipo de trabajo al que pertenezco	80,36	127,460	,307	,897

Existe apoyo reciproco entre servicios al momento que se necesitan	81,00	123,224	,624	,890
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los requiero	80,56	125,231	,451	,893
Puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros	80,74	122,074	,533	,891
La institución resuelve los problemas sin responsabilizar a personas	81,76	127,288	,279	,898
Si necesito información de otros servicios los colegas me ayudan	80,94	124,139	,552	,891
En la institución existe reciprocidad de responsabilidades	81,28	121,838	,585	,890
En esta institución los trabajos están organizados y bien asignados	81,32	122,059	,686	,888
Las tareas que desempeño corresponden a mi función	80,44	127,190	,348	,895
Las normas y reglas organizacionales facilitan con claridad mi trabajo	80,90	125,357	,505	,892
El criterio para asignar tareas en la institución es la capacidad personal	80,98	121,979	,577	,890
En esta institución se tiene claro quién decide las cosas.	80,98	122,265	,596	,890
En esta institución se trabaja en forma organizada y con planificación	81,12	119,985	,721	,887
Mi trabajo es valorado en forma adecuada por los directivos	81,48	121,806	,607	,890
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	81,80	121,878	,591	,890

Existen incentivos laborales para los que hacemos mejor el trabajo	82,34	121,576	,461	,894
En esta institución las críticas son bien intencionadas.	81,86	121,102	,447	,894
En esta institución a quien comete un error se le corrige monitoreándolo	81,90	123,643	,396	,895
En esta institución las críticas son bien intencionadas y recibidas	81,88	118,271	,710	,887

2. Fiabilidad de desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo	61,94	68,343	,099	,829
Entre compañeros de trabajo nuestro trato es de respeto mutuo	62,06	66,629	,297	,820
Las características de mi trabajo se acomodan a mi desarrollo profesional	62,56	61,190	,555	,807
En mi área de trabajo no hay favoritismos	63,04	68,774	,005	,841
La institución me ofrece la oportunidad de poner en práctica lo que sé hacer	62,86	59,633	,620	,802

En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente	62,54	62,131	,491	,810
El jefe de servicio se interesa por crear un ambiente laboral agradable	62,84	65,402	,213	,827
El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas	63,90	63,276	,320	,821
En la institución se adquiere respeto a base de trabajo desplegado	62,98	61,367	,567	,806
Es interesante ser parte de los trabajadores de la institución	62,32	61,773	,558	,807
Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades	62,90	60,337	,532	,807
El respeto que me tienen los colegas los debo a mi trabajo	62,20	63,102	,517	,810
Mi trabajo me permite tener imagen y estatus fuera de la institución	62,60	62,163	,451	,812
Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales	62,54	63,356	,403	,815
En mi área de trabajo no existen sucesos ni hechos que me afecten	63,04	64,692	,288	,822
Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida	62,60	60,776	,650	,802
La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales	62,48	62,051	,564	,807
El trabajo me ha dado la oportunidad aprender más de lo que esperaba	62,38	62,975	,444	,813

Anexo 4. Base de datos de las variables

Base de datos: Cuestionario de clima organizacional - estudio piloto

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
s1	5	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
s2	5	5	4	4	5	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	1	2	3	2	2	
s3	3	4	3	4	5	4	2	5	5	2	4	2	2	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	1	
s4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3
s5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
s6	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	
s7	4	4	5	5	5	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	
s8	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	3	2	5	2	3	4	
s9	5	5	4	4	5	2	3	3	4	2	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	
s10	3	5	2	3	5	4	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	1	3	2	2	
s11	5	5	5	5	5	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	
s12	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	1	1	2	2	
s13	3	4	3	3	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
s14	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3	5	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	
s15	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	2	4	4	4	5	3	4	3	3	2	1	2	2	
s16	4	4	4	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	
s17	3	4	3	4	4	5	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	1	1	1	
s18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	
s19	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	
s20	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	
s21	5	5	4	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	1	1	3	
s22	2	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	
s23	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	
s24	3	3	3	5	5	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	1	3	4	3	
s25	5	3	2	5	5	4	3	4	2	3	4	3	2	4	4	4	3	3	2	1	1	4	3	2	
s26	5	4	5	3	5	5	3	5	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
s27	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	1	2	1	2	
s28	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	5	4	3	
s29	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	
s30	4	5	5	5	5	5	3	4	4	2	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	2	2	1	2	
s31	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
s32	4	4	4	3	4	5	3	4	3	2	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	1	1	2	2	
s33	3	4	5	5	5	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	1	2	3	1	
s34	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	1	1	1	4	1	4	
s35	5	5	5	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	1	3	3	3	
s36	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	
s37	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	3	2	2	1	5	3	
s38	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	1	4	
s39	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	2	3	
s40	5	4	5	4	4	5	3	4	4	1	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	
s41	5	4	5	5	4	3	3	3	4	1	4	4	2	5	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	
s42	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	
s43	2	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	1	2	1	1	1	1	
s44	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3	3	5	4	4	4	4	2	3	1	3	3	3	
s45	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
s46	4	4	3	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3	
s47	5	4	2	3	5	5	4	2	2	1	3	3	2	4	3	2	1	3	3	2	1	1	2	1	
s48	4	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	1	3	5	4	4	4	4	3	3	3	1	2	1	
s49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
s50	5	4	4	5	5	3	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	2	4	3	4	

Base de datos: Cuestionario de desempeño laboral - estudio piloto

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
s1	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
s2	5	4	2	5	2	3	2	3	4	4	1	4	4	3	4	3	3	2
s3	5	5	3	3	3	4	4	1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3
s4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
s5	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4
s6	3	4	3	3	1	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	3
s7	4	4	3	5	2	2	1	1	1	5	3	4	1	5	5	5	5	5
s8	3	3	5	3	4	3	4	4	3	4	5	5	2	4	3	4	4	5
s9	5	4	1	5	1	3	2	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4
s10	5	5	4	2	4	4	5	4	2	5	4	5	5	5	3	4	4	2
s11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4
s12	2	4	3	3	2	4	3	1	4	3	4	5	3	2	3	2	3	3
s13	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	3	5	3	4	3
s14	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4
s15	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5
s16	3	5	4	2	4	5	5	1	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
s17	5	4	3	2	3	4	4	2	2	3	4	4	2	5	2	2	2	3
s18	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
s19	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
s20	5	5	5	3	3	3	3	2	3	4	3	5	4	5	4	4	4	5
s21	5	5	5	1	4	3	3	2	3	5	5	5	5	4	3	3	4	5
s22	5	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	4	5
s23	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
s24	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
s25	4	4	4	4	4	3	3	1	4	5	2	4	3	3	2	4	3	4
s26	5	5	2	4	3	5	2	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
s27	4	4	4	5	3	3	2	3	3	4	1	4	4	4	4	3	4	4
s28	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	5	3	3	3	3
s29	5	4	5	3	2	5	2	4	2	3	2	4	5	4	3	3	4	3
s30	4	4	4	3	4	2	4	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	2
s31	5	5	3	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
s32	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
s33	4	5	3	2	3	5	5	1	4	3	4	5	4	4	2	4	4	5
s34	5	5	5	4	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
s35	4	5	3	4	4	4	3	2	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
s36	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4
s37	5	4	5	2	4	5	5	2	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5
s38	3	5	4	2	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
s39	5	4	3	5	3	4	3	2	4	5	4	3	5	2	4	5	4	5
s40	4	5	4	4	4	3	5	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
s41	5	4	3	3	3	3	4	1	4	5	3	5	5	4	1	4	5	5
s42	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	2	3	3	3	3
s43	5	4	3	1	2	1	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	4	4
s44	5	4	4	5	4	5	4	2	4	5	3	4	3	5	5	4	5	4
s45	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
s46	5	5	5	2	4	5	5	2	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4
s47	5	4	3	2	4	4	3	1	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3
s48	5	5	4	1	3	5	3	3	3	5	5	5	2	4	5	5	5	5
s49	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
s50	5	3	5	3	4	3	3	2	3	5	4	5	4	3	2	4	3	5

Variable clima organizacional

	Identidad						cooperación						Estructura						Recompensa					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
s1	5	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
s2	5	5	4	4	5	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	1	2	3	2	2
s3	3	4	3	4	5	4	2	5	5	2	4	2	2	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	1
s4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3
s5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3
s6	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2
s7	4	4	5	5	5	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
s8	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	3	2	5	2	3	4
s9	5	5	4	4	5	2	3	3	4	2	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3
s10	3	5	2	3	5	4	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	1	3	2	2
s11	5	5	5	5	5	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3
s12	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	1	1	2	2
s13	3	4	3	3	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
s14	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3	5	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3
s15	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	2	4	4	4	5	3	4	3	3	2	1	2	2
s16	4	4	4	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3
s17	3	4	3	4	4	5	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	1	1	1
s18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2
s19	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
s20	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2
s21	5	5	4	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	1	1	3
s22	2	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2
s23	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3
s24	3	3	3	5	5	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	1	3	4	3
s25	5	3	2	5	5	4	3	4	2	3	4	3	2	4	4	4	3	3	2	1	1	4	3	2
s26	5	4	5	3	5	5	3	5	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
s27	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	1	2	1	2
s28	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	5	4	3
s29	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2
s30	4	5	5	5	5	5	3	4	4	2	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	2	2	1	2
s31	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
s32	4	4	4	3	4	5	3	4	3	2	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	1	1	2	2
s33	3	4	5	5	5	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	1	2	3	1
s34	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	1	1	1	4	1	4
s35	5	5	5	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	1	3	3	3
s36	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3
s37	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	3	2	2	1	5	3
s38	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	1	4
s39	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	2	3
s40	5	4	5	4	4	5	3	4	4	1	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3
s41	5	4	5	5	4	3	3	3	4	1	4	4	2	5	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4
s42	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3
s43	2	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	1	2	1	1	1	1
s44	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3	3	5	4	4	4	4	2	3	1	3	3	3
s45	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
s46	4	4	3	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3
s47	5	4	2	3	5	5	4	2	2	1	3	3	2	4	3	2	1	3	3	2	1	1	2	1
s48	4	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	1	3	5	4	4	4	4	3	3	3	1	2	1
s49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
s50	5	4	4	5	5	3	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	2	4	3	4

s51	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3
s52	5	4	3	4	5	5	3	3	2	2	3	4	2	4	3	4	2	3	1	1	1	1	1
s53	5	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	2	3	2
s54	4	5	5	5	5	4	3	4	4	2	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	2	3	1
s55	3	5	5	5	5	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	1	2	2
s56	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	1	2	2
s57	5	5	5	5	5	4	3	5	3	1	4	5	2	5	2	3	3	3	1	1	1	3	1
s58	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5	2	3	1	3	3
s59	5	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	5	4	2	3	4	4	4	4	4	2	3	3
s60	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3
s61	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4
s62	5	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
s63	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	1	3	2
s64	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3	2	3	1	2	1
s65	3	4	5	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	1	1	3	3
s66	5	4	5	5	4	5	3	5	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	1	3	3
s67	4	5	4	5	5	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	5	2	4	2	1	2	3
s68	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	5	5	4	4	3	3	2	1	1	3
s69	5	5	5	5	5	4	4	5	3	2	3	3	5	5	4	3	5	5	4	3	2	3	2
s70	3	4	5	4	3	5	3	4	3	2	3	5	3	3	2	2	4	3	1	3	3	5	1
s71	4	4	5	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	2	2	3	3
s72	4	5	5	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2
s73	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4
s74	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	3	2	2	5	4	2	2	2	2	1	1	1	1
s75	5	5	3	3	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	5	1	3
s76	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3	2
s77	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4
s78	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	2	1	3	3
s79	5	4	5	4	5	4	4	3	2	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	2
s80	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3
s81	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4
s82	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3
s83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	1	5	1
s84	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	3	1
s85	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
s86	5	4	4	4	4	3	3	2	2	1	3	2	4	5	5	3	4	4	3	2	1	3	1
s87	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	1	1	3	3
s88	4	5	5	5	5	4	4	4	3	1	4	2	3	4	4	5	5	4	1	1	1	1	4
s89	5	4	3	2	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	2
s90	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
s91	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	1	4	4
s92	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	2	2	2
s93	5	5	5	5	5	4	2	4	5	2	4	3	5	5	5	5	2	3	3	1	1	2	2
s94	5	4	5	5	5	5	3	4	3	2	3	3	3	3	4	5	5	3	2	2	2	3	3
s95	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	5	3	3	5	5	3	5	3	1	3	1	3	3
s96	3	2	3	5	4	1	1	5	2	1	5	1	2	4	1	1	5	1	1	1	1	3	1
s97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
s98	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	1	1	2	4
s99	5	5	3	4	5	5	3	5	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
s100	1	3	5	1	5	1	1	3	4	1	1	5	1	1	1	3	3	1	1	1	3	5	3
s101	5	4	5	5	5	5	4	3	3	1	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	2	2	1
s102	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	2	1	3	2
s103	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	3	3	2	2	2
s104	5	4	5	5	5	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	2	1
s105	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	2	4	3

Variable desempeño
laboral

	Ayuda a otros						Vinculación organizacional						Desempeño más allá del puesto					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
s1	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
s2	5	4	2	5	2	3	2	3	4	4	1	4	4	3	4	3	3	2
s3	5	5	3	3	3	4	4	1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3
s4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
s5	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4
s6	3	4	3	3	1	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	3
s7	4	4	3	5	2	2	1	1	1	5	3	4	1	5	5	5	5	5
s8	3	3	5	3	4	3	4	4	3	4	5	5	2	4	3	4	4	5
s9	5	4	1	5	1	3	2	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4
s10	5	5	4	2	4	4	5	4	2	5	4	5	5	5	3	4	4	2
s11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4
s12	2	4	3	3	2	4	3	1	4	3	4	5	3	2	3	2	3	3
s13	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	3	5	3	4	3
s14	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4
s15	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5
s16	3	5	4	2	4	5	5	1	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
s17	5	4	3	2	3	4	4	2	2	3	4	4	2	5	2	2	2	3
s18	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
s19	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
s20	5	5	5	3	3	3	3	2	3	4	3	5	4	5	4	4	4	5
s21	5	5	5	1	4	3	3	2	3	5	5	5	5	4	3	3	4	5
s22	5	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	4	5
s23	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
s24	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
s25	4	4	4	4	4	3	3	1	4	5	2	4	3	3	2	4	3	4
s26	5	5	2	4	3	5	2	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
s27	4	4	4	5	3	3	2	3	3	4	1	4	4	4	4	3	4	4
s28	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	5	3	3	3	3
s29	5	4	5	3	2	5	2	4	2	3	2	4	5	4	3	3	4	3
s30	4	4	4	3	4	2	4	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	2
s31	5	5	3	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
s32	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
s33	4	5	3	2	3	5	5	1	4	3	4	5	4	4	2	4	4	5
s34	5	5	5	4	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
s35	4	5	3	4	4	4	3	2	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
s36	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4
s37	5	4	5	2	4	5	5	2	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5
s38	3	5	4	2	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
s39	5	4	3	5	3	4	3	2	4	5	4	3	5	2	4	5	4	5
s40	4	5	4	4	4	3	5	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
s41	5	4	3	3	3	3	4	1	4	5	3	5	5	4	1	4	5	5
s42	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	2	3	3	3	3
s43	5	4	3	1	2	1	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	4	4
s44	5	4	4	5	4	5	4	2	4	5	3	4	3	5	5	4	5	4
s45	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
s46	5	5	5	2	4	5	5	2	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4
s47	5	4	3	2	4	4	3	1	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3
s48	5	5	4	1	3	5	3	3	3	5	5	5	2	4	5	5	5	5
s49	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
s50	5	3	5	3	4	3	3	2	3	5	4	5	4	3	2	4	3	5

s51	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
s52	5	4	3	1	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5
s53	3	4	5	2	4	3	4	2	3	5	3	5	5	5	4	5	4	5
s54	5	4	5	4	5	3	3	1	2	3	3	5	5	5	4	3	3	3
s55	4	4	5	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
s56	4	5	5	3	3	4	1	2	3	5	3	4	4	4	2	4	3	4
s57	3	5	4	2	5	5	3	2	4	5	3	4	2	5	2	4	3	3
s58	4	5	5	3	5	5	3	1	1	5	1	5	5	5	3	1	3	5
s59	4	5	5	1	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	1	4	5
s60	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	5	4	3	3	3	4	4
s61	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
s62	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
s63	3	4	5	3	3	5	4	1	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5
s64	4	5	4	2	4	4	3	2	4	4	3	5	3	3	3	3	4	3
s65	4	5	3	3	2	4	5	1	4	3	3	3	2	2	2	1	3	4
s66	4	4	5	3	4	4	5	2	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5
s67	4	3	4	2	1	2	2	3	4	3	2	5	4	3	4	5	5	5
s68	4	5	3	1	3	3	3	1	5	5	1	5	1	2	4	1	2	4
s69	5	4	5	2	5	5	4	2	3	5	5	5	4	3	2	4	5	4
s70	3	5	3	2	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
s71	5	5	3	4	3	4	3	2	4	5	3	5	1	2	3	3	3	3
s72	5	4	4	2	4	4	4	2	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4
s73	4	4	4	2	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	2	3	5	5
s74	5	4	3	2	3	3	1	3	3	4	3	5	5	2	2	3	5	5
s75	4	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	1	3	2	3	3	3
s76	5	5	5	3	5	3	4	3	4	5	4	5	5	5	2	4	4	5
s77	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
s78	5	4	5	2	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	2	3	3	5
s79	3	2	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
s80	5	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5
s81	5	5	5	4	5	4	4	1	5	5	4	5	5	5	5	4	3	2
s82	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	5	5	4	2	4	4	4
s83	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
s84	4	5	5	3	5	3	5	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
s85	4	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	2	3	4	3	4	4	4
s86	5	2	2	2	1	2	3	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4
s87	5	3	5	3	5	3	1	1	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5
s88	5	3	4	3	4	2	2	1	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5
s89	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	2	5	1	5	5	5	4	5
s90	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
s91	5	5	3	3	3	5	4	3	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4
s92	5	5	5	1	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5
s93	5	5	5	4	5	3	2	1	4	5	2	5	3	4	3	5	5	5
s94	5	5	3	3	3	5	2	1	2	4	2	3	5	5	3	3	4	5
s95	5	3	5	3	5	1	1	1	3	5	3	3	5	5	1	5	3	3
s96	3	2	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
s97	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
s98	4	4	4	4	4	3	5	1	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5
s99	5	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4
s100	5	1	1	4	3	3	1	3	5	3	1	3	3	5	1	4	3	5
s101	5	5	5	4	5	3	4	4	2	5	5	4	1	5	4	5	5	5
s102	3	4	3	3	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	1	5	5	5
s103	4	5	5	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5
s104	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4
s105	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5

Anexo 5. Validación de expertos

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Quirpe Atencio Joni* DNI: *08560838*

Especialidad del validador: *Dr. En Administración & Evaluación*
...../...../.....

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Signature]
.....
Mg/Dr: *08560838*
DNI: *08560838*

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia						Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		Si	No	Si	No	
		Si	No	Si	No	Si	No					
	DIMENSIÓN 1: Ayuda a otros											
1	Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo	✓		✓								
2	Entre compañeros de trabajo nuestro trato es de respeto mutuo	✓		✓								
3	Las características de mi trabajo se acomodan a mi desarrollo profesional	✓		✓								
4	En mi área de trabajo no hay favoritismos	✓		✓								
5	La institución me ofrece la oportunidad de poner en práctica lo que sé hacer	✓		✓								
6	En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente	✓		✓								
	DIMENSIÓN 2: Vinculación organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El jefe de servicio se interesa por crear un ambiente laboral agradable	✓		✓								
8	El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas	✓		✓								
9	En la institución se adquiere respeto a base de trabajo desplegado	✓		✓								
10	Es interesante ser parte de los trabajadores de la institución	✓		✓								
11	Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades	✓		✓								
12	El respeto que me tienen los colegas los debo a mi trabajo	✓		✓								
	DIMENSIÓN 3: Desempeño más allá del puesto	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Mi trabajo me permite tener imagen y estatus fuera de la institución	✓		✓								
14	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales	✓		✓								
15	En mi área de trabajo no existen sucesos ni hechos que me afecten	✓		✓								
16	Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida	✓		✓								
17	La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales	✓		✓								
18	El trabajo me ha dado la oportunidad aprender más de lo que esperaba	✓		✓								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [+] No aplicable [-] de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Quisque Atencas José Víctor DNI: 08560838.....

Especialidad del evaluador: Dr. Administración & Gerencia.....

¹ Claridad : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia : Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota : Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Ayuda a otros							
1	Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Entre compañeros de trabajo nuestro trato es de respeto mutuo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Las características de mi trabajo se acomodan a mi desarrollo profesional	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	En mi área de trabajo no hay favoritismos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	La institución me ofrece la oportunidad de poner en práctica lo que sé hacer	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN 2: Vinculación organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El jefe de servicio se interesa por crear un ambiente laboral agradable	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	En la institución se adquiere respeto a base de trabajo desplegado	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Es interesante ser parte de los trabajadores de la institución	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	El respeto que me tienen los colegas los debo a mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN 3: Desempeño más allá del puesto	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Mi trabajo me permite tener imagen y estatus fuera de la institución	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	En mi área de trabajo no existen sucesos ni hechos que me afecten	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	El trabajo me ha dado la oportunidad aprender más de lo que esperaba	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable
de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Flore Sotelo William Sebastian

DNI: 06175729

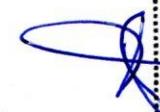
Especialidad del evaluador: Gestión Mecánica Emprend / Emprend

¹ Claridad : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota : Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mag. William S. Flores Sotelo
UCV Docente Post Grado



Anexo 6

Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral- 2016

crepicar@hotmail.com

Carmen Rosa Espinoza Carbajal

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo general determinar la relación entre “clima organización y desempeño laboral en el hospital de Huaral- 2016”, y es importante ante la necesidad de ofrecer servicios de salud satisfactorios a los usuarios, fomentar la participación activa de los trabajadores en los objetivos del sistema de salud. La metodología empleada, por el tipo de investigación fue correlacional, diseño no experimental y naturaleza cuantitativa. La población fue 426 trabajadores del hospital Huaral 2016 y la muestra 105. Los resultados del procesamiento y análisis estadístico de clima organizacional y desempeño laboral, indican una relación, directa, positiva alta, entre las dos variables, la misma que fue demostrada con la prueba de Spearman ($Rho = ,741$ p-valor = $,000 < ,05$).

Palabras Clave: clima organizacional, desempeño laboral, identidad, cooperación, estructura, recompensa.

Abstract

The present research had as general objective to determine the relationship between "climate organization and work performance in the hospital of Huaral-2016", and is important in view of the need to provide satisfactory health services to users, encourage the active participation of workers in health system objective. The methodology used, by type of research was correlational, non-experimental design and quantitative nature. The population was 426 workers from the hospital Huaral 2016 and sample 105. The results of the processing and statistical analysis of organizational climate and labor performance, indicate a direct, positive, high relationship between the two variables, the same one that was demonstrated with the Spearman test ($Rho = ,741$ p-value = $,000 < ,05$).

Keywords: organizational climate, work performance, identity, cooperation, structure, reward.

Introducción

En la tesis se abordó el clima organización y desempeño laboral en el hospital de Huaral-2016, cuyo objetivo fue determinar la relación entre las dos variables.

El estudio abordó el clima organizacional señalándose a Gellerman que introdujo en 1960 el tema en psicología organizacional; en cambio para Méndez (2006) derivó de la

sociología; como “organización dentro de la teoría de las relaciones humanas que enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social” (citado por García, 2009, p.45). El desempeño laboral en cambio, para Chiavenato (2000), “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (Quintero, Africano y Faría, 2008, p. 36). Para el hospital de Huaral, una empresa de servicios de salud, el desempeño laboral tiene sentido como dicen Quintero, Africano y Faría (2008), “las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores” (p.39).

Revisión de la literatura

En la literatura sobre las variables el concepto de clima organizacional presenta un panorama diverso según las organizaciones a los cuales se los analiza o investiga. Como señalan **Mainegra y Sampedro (2012) señalan que los enfoques trabajados**, ha dado lugar a modelos con intervención de la percepción (subjetivo) de las personas, la organización del medio laboral (estructurales) y la modalidad integrativa (síntesis).

En la perspectiva subjetiva, Forehand y Gilmer (1964) definen el clima organizacional “como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman” (Citado por García 2009; p.5). *En la modalidad de la organización del medio laboral (estructurales)* Halpin y Croft (1963), dieron el concepto inicial de clima laboral en el sentido analógico: “el clima es a la organización lo que a la personalidad es al individuo” (citado por Jaime y Araujo, 2007; p.299). *Otra definición de carácter estructuralista* es lo de Méndez (2006), que señala “como el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno” (citado por García, 2009; p.4). *En la modalidad integrativa (de síntesis)* hay una mayor cantidad de definiciones consolidado por García (2009); para este autor “el clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente” (p.2).

Campbell, Mc Cloy, Oppler y Sager (1993; citado por Palací, 2005), entienden el desempeño laboral como:

Sinónimo de conducta y, por tanto, como algo observable, añadiendo que estas conductas relevantes para la organización, bajo el control de los individuos, pueden medirse en términos de la capacidad de cada individuo, es decir, su nivel de contribución. Además señalan que el desempeño no es el resultado de una acción, sino la acción en sí misma. (; p.156).

En cambio Faría (1995; citado por Pedraza, et al, 2010) “considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa” (p. 2).

Por su lado Robbins (2004) “vincula el desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo” (Pedraza, Amaya y Conde, 2010; p. 2).

Objetivo

Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral - 2016.

Metodología

El tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo, correlacional. Es básica, según Selye, porque se dan “como el estudio de las leyes naturales por sí mismas, independientemente de su aplicación práctica inmediata con énfasis en lo de “inmediata” (Dosne, 2007; p.2). Diseño no experimental, transeccional descriptivo, para Hernández *et al.* (2010) el diseño viene a ser el “Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” (p. 149) y es no experimental porque son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 191). La muestra se conformó de 105 trabajadores del hospital Huaral, 2016.

Resultados

En la hipótesis general la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral, 2016 fue positiva, alta y significativa; con un $Rho=,741$. La relación en las hipótesis específicas fueron moderadas, directas y significativas entre dimensión

identidad y desempeño laboral $Rho=,585$; de cooperación y desempeño laboral $Rho=,662$; de estructura y desempeño laboral $Rho=, 654$; solo en recompensa y desempeño laboral fue baja $Rho =,371$. Todos al grado de significación estadística $p < 0,05$

Discusión

Los resultados de la presente investigación corresponden al estudio y análisis estadístico de carácter descriptivo realizado sobre la relación de clima organizacional y desempeño laboral en el hospital Huaral 2016. Quedó demostrado que la relación fue positiva, alta y significativa entre clima organizacional y desempeño laboral $Rho=,741$ significación estadística $p < 0,05$. Resultados similares fueron encontrados por Pérez y Rivera (2015), donde el clima organizacional fue de nivel medio (79%) en trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, la conclusión fue, el adecuado clima organizacional influye en la satisfacción laboral; una relación causa-efecto positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. También Bernal, et al (2015) sobre la relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; en base a perspectiva teórica analizada; la calidad del servicio laboral en el campo de la salud se toma en consideración, el buen desempeño representa un ingrediente de la calidad. La relación de la identidad y desempeño laboral fue significativa $Rho=,585$ $p < 0,05$; teóricamente “la configuración de la identidad está determinada por un proceso de

construcción del significado con base a atributos sociales, culturales, políticos y económicos” (Turner 1982 y Gergen 1985, citado por Ruvalcaba, Uribe y Gutiérrez, 2011), “en los cuales los elementos fundamentales son el intercambio social, el espacio, el lugar y el contexto en el que se desarrollan las personas” (p.16). La relación cooperación y desempeño laboral $Rho=,654$ $p < 0,05$ también significativa; al respecto la Organización Internacional de Trabajo (2013), considera que “la cooperación en el lugar de trabajo implementen acuerdos y procesos adecuados que permitan a los empleados y a los gerentes interactuar en beneficio mutuo. La interacción implica: Compartir información, conversar, escuchar, debatir, negociar y decidir” (p.180). La relación estructura y desempeño laboral fue significativa $Rho=, 654$, $p < 0,05$; tiene coherencia la base teórica de Rubio (2009): “la estructura organizacional es importante cuando se considera la influencia que tiene sobre el comportamiento de los individuos y grupos que forman parte de una organización” (p. 50).

La relación de recompensa y desempeño laboral fue baja $Rho = ,371$; $p < 0,05$ pero significativa; al respecto, Chiavenato (2012) refiere que...

las personas que trabajan en las organizaciones lo hacen en función de ciertas expectativas y resultados, y están dispuestas a dedicarse al trabajo y a cumplir las metas y los objetivos de la organización si esto les reporta algún beneficio significativo por su esfuerzo y dedicación. En otras palabras, el compromiso de las personas en el trabajo organizacional depende del grado de reciprocidad percibido por ellas: en la medida en que el trabajo produce resultados esperados, tanto mayor será ese compromiso (p. 229).

Conclusiones

Se demostró que la hipótesis general ($Rho = ,741$, $P < 0,05$), como las específicas referida a identidad ($Rho = ,585$ $p < 0,05$); cooperación ($Rho = ,654$ $p < 0,05$); estructura ($Rho = ,654$, $p < 0,05$) y recompensa ($Rho = ,371$; $p < 0,05$) existe relación alta, moderada y significativa en las variables en estudio del hospital Hualal 2016.

Referencias

- Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico *Estudios Gerenciales*, 31(134),8-19 Universidad ICESI Cali, Colombia. Recuperado de <http://bit.ly/2kp2V7d>
- Dosne, C. (2007). La investigación básica según Hans Selye. *Academia Nacional de Medicina*, 67(6/2),1-4 Buenos Aires. Recuperado de <http://bit.ly/2kA3HOF>
- García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación Conceptual *Cuadernos de Administración*, 42, 43-61. Universidad del Valle Cali, Colombia. Recuperado de <http://bit.ly/2e7HPVj>
- Jaime, P. y Araujo, Y. (2007). Clima y cultura organizacional. ¿Dos constructos para explicar el mismo fenómeno?. recuperado de <http://bit.ly/1MNw06j>
- Mainegra, J. y Sampedro, B. (2012). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Rev. Med. Electrón.* 34(5). Recuperado de <http://bit.ly/2eg1F1c>
- Palací, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall. Recuperado de <http://bit.ly/2lTW4El>
- Pérez, E. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, período*

2013. Tesis grado maestro gestión empresarial. Universidad nacional de la amazonia peruana. Recuperado de <http://bit.ly/2e456um>

Quintero, N., Africano, N. y Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del Personal empresa vigilantes asociados costa Oriental del lago. *Revista NEGOTIUM / Ciencias Gerenciales Año 3(9)*, 33-51. Recuperado de <http://bit.ly/1wYDOZw>



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Santiago Aquiles Gallarday Morales, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado: Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral- 2016, de la estudiante Carmen Rosa Espinoza Carbajal; constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 08 de abril del 2017



Santiago Aquiles Gallarday Morales

DNI: 25514954



FSCUIFA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral - 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Carmen Rosa Espinoza Carbajal

ASESOR:

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

Resumen de coincidencias

23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 www.scribd.com Fuente de Internet	1 %
2 es.scribd.com Fuente de Internet	1 %
3 www.elsevier.es Fuente de Internet	1 %
4 studylib.es Fuente de Internet	1 %
5 juldat.es.tl Fuente de Internet	1 %
6 www.rriuc.bc.uc.edu.ve	1 %

Navigation icons: back, forward, search, list, print, refresh, stop, home, help

Text-only Report

10:40 a. m. 23/04/2018



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)

ESPIÑOZA CARBAJAL CARMEN ROSA
D.N.I. : 15962986
Domicilio : LOS NATURALES N° 599
Teléfono : Fijo : Móvil : 988467427
E-mail : CRESPI.CAR@HOT.MAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[x] Tesis de Post Grado

[] Maestría

[] Doctorado

Grado : MAESTRA
Mención : GESTION PUBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ESPIÑOZA CARBAJAL CARMEN ROSA

Título de la tesis:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
EN EL HOSPITAL DE HUARAL - 2016

Año de publicación : 2018

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

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : [Handwritten Signature]

Fecha: 06-06-2018

Santiago
Ballarín
688-18



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

AUTORIZACION
PARA EMPASTE
DE TESIS

ESCUELA DE POSGRADO

CARMEN ROSA ESPINOZA CARBAJAL con DNI N° 15962986
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en LOS NATURALES N° 599-HUARAL-HUARAL-LIMA
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2015-11 del programa: POS GRADO
(Promoción) (Nombre del programa)

EN GESTIÓN PÚBLICA identificado con el código de matrícula N° 6000.153.909
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

SOLICITO AUTORIZACION PARA EMPASTE DE TESIS

Empaste

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.



Lima..... de..... ABRIL..... de 2018

Firma: *Carmen Espinoza*
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. TESIS ANILLADA
- b. COPIA ACTA SUSTENTACION
- c. ACTA DE TURNO
- d.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 988 467427

Email: CRESPI@HOTMAIL.COM