



**Nivel de comportamiento organizacional según percepción
del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa
Anita 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Magali Vicuña Ccencho

ASESORA:

Dra. Teresa Campana Añasco

SECCIÓN:

Gestión de los servicios de salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

PERÚ - 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



ESCUELA DE POSGRADO

BOGAS DE POSGRADO, Cc: Jurados, interesado, Archivo.

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): VICUÑA CCENCHO, MAGALI

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

NIVEL DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL SEGÚN PERCEPCION DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN, SANTA ANITA 2018

Fecha: 31 de agosto de 2018

Hora: 03:30 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Kriss Melody Calla Vasquez

Firma: [Handwritten Signature]

SECRETARIO: Mgtr. María del Carmen Ancaya Martínez

Firma: [Handwritten Signature]

VOCAL: Dra. Teresa de Jesús Campana Añasco

Firma: [Handwritten Signature]

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobada por mayoría

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

[Empty lines for observations]

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

APA - revisar la bibliografía para que tenga formato.

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

Dedicatoria

A mi querido y amado hijo Alexis Daniel, mi orgullo y motivación que me impulsa cada día a superarme en la carrera y ofrecerle siempre lo mejor.

A mis padres, hermanas y esposo quienes siempre confían en los pasos de mi superación personal, contribuyendo a encaminar el futuro con esfuerzo y dedicación profesional.

Agradecimiento

A los docentes de la maestría de la Universidad Cesar Vallejo por sus aportes en la gestión del conocimiento de las diversas materias de esta maestría.

A todos los trabajadores profesionales, técnicos del Hospital Hermilio Valdizán, por contribuir en esta tesis con su participación desinteresada.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Magali Vicuña Ccencho, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión en los Servicios de Salud en la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 10365006, con la tesis titulada "Nivel de comportamiento organizacional según percepción del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018" 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 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.

Ate, agosto del 2018

.....

Br. Magali Vicuña Ccencho

DNI: 10365006

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Nivel de comportamiento organizacional según percepción del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión en los Servicios de la salud.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la Gestión Pública, en especial en los aspectos relacionados con nuestra labor profesional.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones de la presente investigación. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos propuesto y finalmente en el séptimo capítulo, presentamos las referencias y anexos correspondientes.

La autora

Índice

Páginas preliminares	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	
1.1 Realidad problemática	16
1.2 Trabajos previos	19
1.2.1 Trabajos previos internacionales	19
1.2.2 Trabajos previos nacionales	24
1.3 Teorías relacionadas al tema	26
1.4 Formulación del problema	63
1.4.1 Problema General	63
1.4.2 Problema Específico	64
1.5 Justificación del estudio	64
1.5.1 A nivel teórico	64
1.5.2 A nivel practico	65
1.5.3 A nivel metodológico	66
1.6 Hipótesis	66
1.7 Objetivos	66
1.7.1 Objetivo general	66
1.7.2 objetivo específico	66

II. Método	
2.1 Diseño de investigación	69
2.2 Variables, operacionalización	70
2.3 Población y muestra	72
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	74
2.5 Método de análisis de datos	78
2.6 Aspectos éticos	78
III. Resultados	
3.1 Descripción de resultados	81
IV. Discusión	92
V. Conclusiones	97
VI. Recomendaciones	100
VII. Referencias	102
Anexos:	
Anexo A: Instrumento de la variable	
Anexo B Matriz de consistencia	
Anexo C: Certificado de Validez del instrumento	
Anexo D: Base de datos de la variable	
Anexo E Carta de presentación	
Anexo F: Consentimiento informado	
Anexo G: Artículo científico	
Anexo H: Declaración jurada de artículo científico	

Índice de tablas

		Página
Tabla 1:	Operacionalización del Comportamiento Organizacional	71
Tabla 2:	Distribución de la muestra	73
Tabla 3:	Niveles y rangos del cuestionario sobre Comportamiento organizacional	76
Tabla 4:	Validez del cuestionario sobre Comportamiento organizacional	77
Tabla 5:	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	77
Tabla 6:	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Comportamiento organizacional	78
Tabla 7:	Niveles de Comportamiento organizacional de los trabajadores	81
Tabla 8:	Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión propósitos	82
Tabla 9:	Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión Recompensa	83
Tabla 10:	Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión Estructura	84
Tabla 11:	Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión Mecanismos útiles	85
Tabla 12:	Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión liderazgo	86
Tabla 13:	Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión Relaciones	87

Tabla 14:	Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión Actitud hacia el cambio	88
Tabla 15:	Nivel de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018, según género	89
Tabla 16:	Nivel de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018, según grado académico	90
Tabla 17:	Nivel de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018, según la edad	91

Índice de figuras

Figura 1:	Otras disciplinas del CO. Fuente: gráfico del libro de comportamiento organizacional de Robbins (2009)	37
Figura 2:	Enfoque de aprendizaje social en el CO. Fuente: gráfico del libro comportamiento organizacional de Chiavenato (2009)	38
Figura 3:	Modelo de Diagnóstico de Marvin Weisbord. Fuente: Wendell y Cecil, 1996: 127. 13	47
Figura 4:	Niveles de Comportamiento organizacional de los trabajadores	81
Figura 5:	Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión propósitos	82
Figura 6:	Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión Recompensa	83
Figura 7:	Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión Estructura	84
Figura 8:	Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión Mecanismos útiles	85
Figura 9:	Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión liderazgo	86
Figura 10:	Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión Relaciones	87
Figura 11:	Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión Actitud hacia el cambio	88

Figura 12:	Nivel de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018, según género	89
Figura 13:	Nivel de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018, según grado académico	90
Figura 14:	Nivel de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018, según la edad	91

Resumen

La denominación del estudio es Nivel de comportamiento organizacional según percepción del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018, cuyo objetivo fue Determinar el nivel de comportamiento organizacional según percepción del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018.

Es un estudio del tipo básico de diseño transversal de alcance descriptivo realizado en base a los fundamentos cuantitativos, tomando datos de una muestra de 161 trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán en el distrito de Santa Anita recolectando datos mediante la técnica de la encuesta aplicándose el cuestionario del comportamiento organizacional validado a criterio de jueces determinando la confiabilidad con datos de una prueba piloto analizados mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach de 0,953

En referencia al objetivo general, en donde se estableció determinar el nivel del comportamiento organizacional, se concluyó que el 45,9% de los trabajadores percibió un nivel Bueno. Asimismo, el comportamiento organizacional de los trabajadores según el género, el 29,8% de los hombres presentó un nivel Bueno, frente al 16,1% de las mujeres que presentó también un nivel Bueno. Asimismo, en relación al comportamiento organizacional según el grado académico, los trabajadores que describieron tener título profesional presentaron mayor nivel de comportamiento organizacional, pues el 32,9% de estos presentó un nivel Bueno, seguido del 9.3% que describieron tener nivel técnico. Finalmente, sobre el comportamiento organizacional, según la edad, se concluyó que el 21,1% de los trabajadores de las edades de 46 años a más presentaron un nivel de comportamiento organizacional bueno, seguido del 18,0% que percibieron un nivel de comportamiento organizacional también Bueno.

Palabras Clave: Comportamiento organizacional

Abstract

The denomination of the study is Level of organizational behavior according to perception of the health personnel of the Hermilio Valdizán Hospital, Santa Anita 2018, whose objective was to determine the level of organizational behavior according to perception of the health personnel of the Hermilio Valdizán Hospital, Santa Anita 2018.

It is a study of the basic type of cross-sectional design of descriptive scope based on the quantitative foundations, taking data from a sample of 161 workers of the Hermilio Valdizán Hospital in the district of Santa Anita collecting data by means of the survey technique, applying the questionnaire of the organizational behavior validated at the discretion of judges, determining reliability with data from a pilot test analyzed using the Cronbach's Alpha coefficient of 0.953

In reference to the general objective, where it was established to determine the level of organizational behavior, it was concluded that 45.9% of workers perceived a Good level. Likewise, the organizational behavior of workers according to gender, 29.8% of men presented a Good level, compared to 16.1% of women who also presented a Good level. Likewise, in relation to the organizational behavior according to the academic degree, the workers who described having a professional title presented a higher level of organizational behavior, since 32.9% of them presented a Good level, followed by 9.3% who described having a technical level. Finally, on organizational behavior, according to age, it was concluded that 21.1% of workers aged 46 years and over presented a good level of organizational behavior, followed by 18.0% who perceived a level of organizational behavior also Good.

Keywords: Organizational behavior

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

En la actualidad las organizaciones a nivel general, reformulan sus planes, y su gestión de manera continua con el propósito de minimizar los errores y disminuir el costo posible en la corrección de las deficiencias de la producción y/o del servicio, según sea la condición o rubro a la cual está dedicado en la sociedad, por ello, la preocupación pasa por contar con el personal altamente competente, y que esta responsa a los lineamientos de la institución de modo que permita alcanzar logros sustantivos dentro de la dinámica del mercado y de la exigencia de los servicios de parte de los usuarios.

Al respecto, Robbins (2009) señala la importancia de diferenciar entre Administración y Gestión, por lo que determina que:

Las características del mundo competitivo, exigen superar los procesos de planificación, organización, ejecución y control que son propios de la administración, a una acción de involucramiento y de la continuas relaciones entre los recursos medios, materiales, económicos, en las fases de la producción, su previsión de la optimización, así como de las competencias de los trabajadores de manera que estos puedan ser parte de las acciones emprendidas por la organización, de este modo es traducido la gestión responsabilizada a todos los integrantes (p. 47).

En relación a lo fundamentado, si observamos el contexto de la gestión de las instituciones de servicio, encontraremos que en la última década ha incidido en promover el mejoramiento de las capacidades de las personas, esto como medio de que no solo sean meros servidores y cumplidores de funciones normadas, sino que sean personas con alto criterio para prevenir los posibles errores, que la atención sea efectiva, así como de las interacciones entre los miembros sean acordes y coherentes propiciando un ambiente dispuesto a trabajar mancomunadamente, entre todos sin distinción de rangos o de mandos con el único propósito de alcanzar las metas en común.

En el Perú, estos cambios no son ajenos, ya que a partir del año 2007, el sistema de gestión pública, se ha visto convulsionada por los cambios de enfoque de gestión, ya que la competitividad y los resultados son los que determinan la eficiencia y la eficacia de los servicios prestados hacia todos los usuarios, para ello, se han instaurado nuevos conceptos, como es el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, uso de los recursos tecnológicos, la capacidad de tolerancia, así como la prevención de situaciones de problema, ante ello, el gestor y los integrantes de las diversas instituciones deben concebir la importancia del rol que les corresponde en la condición de alcanzar los lineamientos y metas propuestas en el marco de la política de desarrollo nacional especificado dentro del Plan nacional al Bicentenario.

Los procesos de gestión, también han sido asumidos por el Ministerio de Salud (Minsa) en relación al comportamiento organizacional, dado que a partir del año 2010, los cambios del personal en los puestos de mando, fueron sustantivos, elevándose los criterios de designación, entre las cuales los responsables deberían de acreditar competencia social, compromiso con el propósito institucional, para promover interacciones concordantes con la exigencia de los servicios y las reacciones emocionales de los usuarios, del mismo modo, deben poseer competencia democrática para establecer los vínculos o relaciones entre las personas sin distinción alguna, pero lo más importante se traduce en el liderazgo, la competencia de gestión del conocimiento y de manejo de la tecnología o mecanismos útiles, de manera que las instituciones puedan ser ágiles en la solución de los problemas pero sobre todo ser eficientes y eficaces en la prestación de los servicios.

Respecto a la problemática específica en el contexto de estudio, se precisa que el Hospital Nacional Hermilio Valdizán es una institución de salud, cuyo objetivo principal es brindar servicios de tratamiento directo a las personas con problemas de salud mental, ante ello, los usuarios presentan una característica distinta a los pacientes de otras instituciones, ya que para este caso se debe tener en cuenta la organización de la infraestructura, el sistema tecnológico de comunicación, los

propósitos respecto al tratamiento de los pacientes y sobre todo el cuidado del propio personal de la institución.

Es por ello que se aprecia desde un tiempo atrás, indiferencia en el fomento de las relaciones armoniosas entre los componentes del personal de diferentes funciones, observándose que solo se dedican al cumplimiento de un horario establecido y de una secuencia de roles como si fuera una rutina que se debe cumplir, en el caso de los profesionales directos y principales en el tratamiento de la salud mental son los médicos y los enfermeros especialistas en el tratamiento y asistencia de los pacientes, ante ello, también se observa que producto de los cambios suscitados en los lineamientos de gestión del Ministerio de Salud y de los cambios constantes de los directivos de la institución afectan el buen comportamiento de las personas, tal pareciera que poco importa el crecimiento organizacional ya que no se observa grupos cohesionados para tratar la problemática de infraestructura, de incorporación de tecnología, así como de la formación continua de los profesionales.

A los descrito, se acota el escaso presupuesto destinado a esta institución y de la forma como se precisa el servicio así como la captación de fondos, desconociéndose la forma como se revierte dichos fondos para el mejoramiento de la institución, ante esta precisión el estudio de Littlewood (2017) indica “el compromiso organizacional se manifiesta en asumir responsabilidades conjuntas que lleven a la solución de la problemática en materia de gestión integral, por ello debe fortalecerse la delegación de funciones transparentando la gestión” (p. 17). Para Davis y Newstrom (2005) El comportamiento organizacional “determina las características esenciales de la gestión en la organización la misma que sostiene las condiciones de desarrollo y competencia de los trabajadores quienes están involucrado en los principios de la organización” (p. 31)

Desde este enfoque, se concibe que se hace necesario el análisis del nivel de involucramiento, participación, organización institucional y liderazgo dentro de las acciones del Hospital Nacional Hermilio Valdizán del personal y profesional médico,

profesional de enfermería y técnicos especialistas que de acuerdo al manual de funciones del servidor público debe reflejarse en un involucramiento y conocimiento de las funciones del hospital, asimismo, esta problemática se agudiza cuando los usuarios del servicio comentan que no existe comunicación entre lo que dictamina el médico, la dosificación que realizan los enfermeros y menos aún las consideraciones técnicas que deben realizar los especialistas, por ello se considera que en la actualidad el compromiso no es reflejado de manera clara en el ambiente laboral.

1.2 Trabajos previos

Para la realización de las bases teóricas se analizan estudios similares en otros contextos de manera que sirvan para la fundamentación empírica metodológica, por ello se presenta de la siguiente manera:

1.2.1 Trabajos previos internacionales

Zavala, (2016) en la tesis de maestría denominado “Comportamiento organizacional en la Empresa SAGID: Un análisis de competitividad” presento como objetivo principal, Establecer los factores que afectan el comportamiento organizacional de los trabajadores, frente a la competitividad empresarial, es un estudio descriptivo – explicativo, para la cual se analizó los factores que implican el accionar de la Empresa SAGID, en Bogotá, respecto a los índices de importación y exportación, explicando las acciones del nivel de involucramiento de los trabajadores y sus procesos de logro de metas, las conclusiones que arriba el estudio, precisa que: una organización que involucra a todos los trabajadores es reflejada en sus logros institucionales y que está sujeto a la dinámica del cambio ya que facilita los procesos de innovación ya que requiere de un sistema en la cual debe posicionarse a los usuarios de una manera adecuada, ya que en la mayoría de los casos de estos pacientes requiere de un proceso muy largo en el tratamiento y para ello, la atención directa, la estructura organizacional debe estar acorde a las necesidades que requiere un servicio de carácter humano.

Pérez (2014) expuso en la Universidad Rafael Belloso Chacín, la tesis doctoral denominada *Comportamiento organizacional de los gerentes educativos y la*

motivación de los docentes en educación superior, el propósito del estudio fue: Determinar la relación entre el Comportamiento organizacional de los gerentes educativos y la motivación de los docentes en educación superior, para tal objetivo conto con una participación de 146 trabajadores de todos los niveles de la mencionada institución, para ello aplico el instrumento de comportamiento y motivación, llegando a la conclusión de que: Existe una correlación negativa débil entre el comportamiento organizacional y la motivación, lo que indica que los valores superiores del comportamiento del personal de todos los rangos no es determinante en los niveles de motivación por ello es que muestran valores inferiores, traduciendo que la motivación es otra concepción que no guarda linealidad con la forma de organización de los trabajadores dentro de la organización.

Bonilla (2015) en la universidad de Ambato presento la tesis de maestría denominada *El Comportamiento Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Octalvid de la ciudad de Pelileo*, tiene por objetivo Comprender la importancia del estudio del comportamiento organizacional de la empresa Octalvid y su incidencia en el desempeño laboral, analiza la opinión del total de trabajadores, recolecta datos mediante la encuesta a través de dos instrumentos validados a criterio de jueces, llegando a la conclusión que: Existe relación directa entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral, de ello se infiere que el Comportamiento de una Organización, es base fundamental dentro de una empresa ya que se capta actitudes, conductas, conocimientos y habilidades; para lograr la eficiencia de las organizaciones, ejerciendo el trabajo en equipo, proporcionando constante comunicación dentro de la empresa Octalvid.

Nercida y Tinedo (2014) presento a la Universidad Nacional Abierta la tesis de maestría titulada *Comportamiento Organizacional del Talento Humano en las Instituciones Educativas*, tuvo como objetivo: Identificar el comportamiento organizacional del talento humano en las instituciones educativas del Municipio Cabimas. Dicho estudio asume las teorías de Robbins (2004), Schermerhorn (2007) y Alles (2007). El tipo de estudio es básica descriptiva de diseño no experimental-

transeccional. La muestra de estudio fue de 60 sujetos, mediante la entrevista se recolectó la información directa. La conclusión relevante sostiene que el área de personal a través de las capacitaciones sistemáticas sobre conocimiento de procedimientos de aplicación de estrategias durante el proceso de enseñanza aprendizaje facilita el mejoramiento de las capacidades docentes de este modo también mejora la relación con los directivos de la institución educativa.

Esquivel y Segura (2013) presentaron a la Universidad de Papaloapan en Oaxaca, México la tesis de maestría titulada *Adaptación de un Modelo de Diagnóstico Organizacional para las MiPYMES de San Juan Bautista Tuxtepec, Oaxaca*. El objetivo fue: Analizar los resultados más relevantes de la primera fase del proyecto de investigación titulado *Diagnóstico Organizacional de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPYMES) de San Juan Bautista Tuxtepec, Oaxaca*. Es un estudio de enfoque positivista, cuantitativo, descriptivo, toma como muestra de estudios a un total de 25 representantes gerenciales de las MiPYMES de la zona productiva, se aplicó un cuestionario con escala Likert con el propósito de conocer la situación actual de las MiPYMES de la zona centro de la ciudad. Las conclusiones indican que: Las empresas que se encuentran organizadas como MiPYMES presentan la urgencia de diseñar y evaluar soluciones factibles que contribuyan a lograr la mejora de las MiPYMES. Del mismo modo, se encontró que la fase de Diagnóstico y Planeación debe centrarse en la elaboración de los instrumentos de medición y Diagnóstico continua para su mejoramiento a través de una metodología compartida, de modo que el modelo de gestión permita caracterizar las condiciones de costo beneficio, así como de reducción de situaciones de deficiencia y devoluciones de productos por defectos de elaboración.

Pasten (2012) presentó a la Universidad Austral de Chile la tesis de maestría titulada *Análisis de las variables de comportamiento organizacional actuales y deseadas de la empresa Entrelagos Ltda.* El objetivo fue: Analizar las variables de comportamiento organizacional, de la empresa "Chocolatería Entrelagos Ltda., identificando su estado actual y el estado futuro esperado. Para el caso tomo como muestra de estudios a los 14 funcionarios, 70 técnicos y especialistas de producción,

y a 120 trabajadores operativos de los sectores directos de producción, logística y ventas, para ello utilizó la herramienta de encuesta y aplicó el instrumento tipo Likert relacionada al liderazgo, motivación, compenetración y tipo de comunicación, una de las conclusiones indica que: El proceso de influencia en la toma de decisiones parte de los procesos de planificación y control enmarcándolos dentro de uno del sistema de gestión por resultados, lo que garantiza los niveles productivos esperados, sin embargo estos procedimientos no están al nivel de la exigencia actual para el desarrollo empresarial, dado la alta influencia de los un sistemas paternalista y participativo lo que no ha garantizado o permitido la supervivencia y el éxito de la empresa.

Littlewood y Alviter (2017), presentaron a la Universidad, La Salle de México la tesis doctoral denominada *Comportamiento Organizacional Ciudadano o Buen Compañero de Trabajo: Antecedente y Consecuencias*. El objetivo fue: Identificar y explicar el tipo de Comportamiento Organizacional Ciudadano (COC) que implican la consistencia de sociedad. Para ello se asumió el estudio dentro del enfoque cuantitativo, tomando la muestra de 227 trabajadores de seis empresas aplicando los instrumentos de Satisfacción en el Trabajo, Renuncia Psicológica y Bienestar Emocional relacionadas al comportamiento dentro de las instituciones. La conclusión del estudio fue: El 90% de los trabajadores presentan el nivel de buen compañero, el 65% de los trabajadores consideran que tienen un buen estado emocional lo que determina una adecuada forma de bienestar, determinando que las personas satisfechas con su trabajo responden favorablemente como buenos compañeros de trabajo, y en consecuencia no evitan el trabajo y reportan un nivel superior de salud y bienestar.

Mayor (2015) presento a la Universidad Rovira I Virgil la tesis de maestría titulada *Diagnóstico del comportamiento íntegro y de la percepción de la integridad del líder en el trabajo*, el objetivo fue: Identificar la implicancia del comportamiento organizacional en relación a las muestras de liderazgo en el trabajo, es un estudio descriptivo, analiza una muestra de 756 trabajadores de autoservicios y cadenas

Genbrae, aplica cuestionarios estandarizados sobre el comportamiento organizacional y del liderazgo en los negocios, la conclusión indica que existe una alta incidencia determinada por el comportamiento de la organización que impulsa el volumen de consistencia en el trabajo lo que está relacionada de forma directa con el nivel de liderazgo percibido, por lo que se establece que los aspectos del comportamiento están en linealidad con el nivel de liderazgo de los responsables de la gestión de las empresas, de manera que se concreta las características de buena comunicación.

Betancurt y Valera (2004) en la Universidad de Oriente realizó la tesis de maestría titulada *Diagnóstico del comportamiento organizacional de los trabajadores de la Empresa Materiales Eléctricos Monagas, C.A. (memca), Maturín - Monagas. 2004*. El propósito fue: Analizar el nivel de comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa Materiales Eléctricos Monagas, C.A relacionados con las características individuales, las relaciones de grupo, la identificación de los procesos grupales y el estudio del estudio psicológico. Es un estudio sustantivo de nivel correlacional. Dentro del enfoque cuantitativo, se tomó una muestra de 125 trabajadores de la mencionada empresa a quienes se aplicó un cuestionario con escala validados por criterio de jueces. Luego del procesamiento de datos se llegó a la conclusión de: La mayoría de los empleados se encuentran en edad adulta, de estado civil casado y de sexo masculino. En lo que se refiere a los procesos grupales se observó que el personal no participa en la toma de decisiones, presentan conflicto por una comunicación inadecuada, además de sentirse desmotivados y descontentos por la preferencia de los dueños hacia un grupo que disfruta de algunos beneficios. A pesar de esos conflictos las relaciones interpersonales son armoniosas, aun cuando necesitan desarrollar con más frecuencia reuniones que fomenten la integración de los miembros a la organización.

1.2.2 Trabajos previos nacionales

Montoya (2018) presentó a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas la tesis titulada *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*, dicho estudio tuvo como objetivo: Validar la escala

de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contact Center, para ello, tomo una muestra probabilística de 642 trabajadores de un Contact Center, conformada por el 67% de mujeres y el 33% de varones con una edad promedio de 27 años. Se aplicó el instrumento escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), adaptada y validada en versión en español por Arciniega y Gonzáles (2006). La conclusión indica que: El instrumento es aplicable a la realidad peruana dado que el análisis de validez de constructo, demostraron que el modelo de 2 factores obtiene un mejor ajuste y respuesta comprensiva en la muestra correlacionándose con los objetivos fundamentales del estudio, asimismo, existe una consistencia y coherencia lógica entre las dimensiones Compromiso afectivo-normativo y el compromiso de continuidad.

Conde y Matos (2014) presentaron a la Universidad César Vallejo la tesis de maestría denominada *Clima organizacional y el comportamiento organizacional según el personal de la Municipalidad distrital de El Agustino – Lima 2013*. El presente estudio se realizó ante la necesidad de lograr mejores niveles de compromiso de los empleados en un óptimo clima organizacional, en este sentido la investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre el Clima organizacional y el compromiso organizacional según el personal de la Municipalidad distrital de El Agustino – Lima 2013. La investigación se desarrolló en el enfoque cuantitativo, en el tipo descriptivo sustantivo de diseño no experimental transversal de alcance correlacional, se utilizó una encuesta validada por juicio de expertos y determinado su confiabilidad mediante el procesamiento estadístico de Alpha de Cronbach aplicándose a 103 empleados y 35 funcionarios de la Municipalidad distrital de El Agustino diseñado sobre la estructura de la escala de Likert. Las conclusiones del estudio indican que con un coeficiente de correlación $\rho = ,639$ y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional, según el personal de la Municipalidad distrital de El Agustino – Lima 2013, esta relación es de magnitud moderada.

Revilla (2017) presento a la Universidad José Faustino Sánchez Carrión la tesis de maestría denominada; “*Comportamiento organizacional y gestión por resultados en la administración municipal del distrito de Huaura*”, cuyo objetivo fue Determinar el grado de correlación entre el Comportamiento organizacional y gestión por resultados en la administración municipal del distrito de Huaura, realizado en un estudio cuantitativo de diseño no experimental, analizando una muestra intencional de 26 trabajadores estables de la municipalidad, se recolectaron datos a través de la encuesta, los resultados indican que la mayoría 65% indica que el comportamiento organizacional es poco adecuado y la gestión por resultados es de nivel regular, las conclusiones del trabajo indican que existe una correlación de magnitud moderada entre el Comportamiento organizacional y la gestión por resultados en la administración municipal del distrito de Huaura, por ello que se rechaza la hipótesis nula, confirmando que a mayor nivel del comportamiento organizacional mayor será la gestión por resultados.

Zurita (2017) expuso en la Pontificia Universidad Católica del Perú, la tesis de maestría denominada “*Liderazgo y comportamiento organizacional en la Empresa Backus, Un medio de gestión efectiva por competencias*”. El objetivo del estudio fue, Identificar los niveles de incidencia del liderazgo sobre el comportamiento organizacional de los trabajadores de la Almacenera central de la Empresa Backus, es un estudio de caso, describe las características comportamentales de los trabajadores que realizan estibajes y suministran productos a nivel nacional en tres turnos, se aplicó la entrevista así como una observación sistemática continua, las conclusiones del estudio indican que la capacidad de liderazgo de la agencia incide positivamente en los procesos de eficiencia de servicios para enviar productos de distintos servicios de los productos Backus a nivel nacional, con la cual la comunicación así como las interrelaciones presentan diversas características de gestión basado en competencias lo que implica que los alcances se producen dependiendo del tipo de direccionamiento que realiza el gerente para el personal en general dentro de los tiempos planificados.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Comportamiento organizacional

De la revisión de la gama de enfoques, se asume la postura teórica de Robbins y Judge (2009) para quienes el Comportamiento Organizacional “es el análisis de las conductas que presentan el conjunto de personas dentro de una institución, en ella se observa el rendimiento laboral específico, la estructura funcional, la predisposición de los recursos, así como de los niveles de respuesta frente a las dificultades de tal manera que se articule hacia el nivel de pensamiento de la empresa para de esta manera todos deben unir esfuerzos de manera positiva” (p. 7). De esta postura se concibe que el análisis del comportamiento se encarga del análisis de la forma como los trabajadores se relacionan entre sí, así como del rendimiento de sus desempeño ya que están cohesionadas y responden al estado de funciones que deben estar integradas por las diversas estructuras, aprendizaje así como de la generación del clima o ambiente laboral, lo que permite el conocimiento del conflicto así como de la toma de decisiones de manera adecuada, lo que facilita a la alta dirección a la reestructuración y prevención de posibles defectos dentro de la gestión empresarial.

Otro concepto asociado al estudio dentro del campo laboral de servicios es la de Dubrin (2004) quien define que “es la parte de la psicología social que estudia las formas de interrelación entre los miembros de la organización, en la cual muestras sus afinidades entre las personas del grupo y del entorno, así como del manejo de los procedimientos propios para determinar la calidad de la información, así como de las acciones que responden al nivel de gestión organizacional” (p. 2), como se observa dicho autor también coincide con la postura anterior, ya que esta concordado que las organizaciones tienen un alto nivel de productividad cuando los integrantes de todos los niveles o áreas de gestión se complementan hacia los objetivos.

Siguiendo el análisis, de la psicología organizacional, también es importante la definición de Ivancevich y otros (2006) ya que especifica que: “el nivel de estudio del comportamiento de las personas dentro de la adaptación al contexto laboral, de esta manera se busca la especialización en las funciones encomendadas, de esta situación se deriva la especificación de la producción y del nivel de identidad” (p. 17). Cabe resaltar que de este enfoque se observa las consideraciones de la condición humana,

así como toma en cuenta sus pensamientos, sus emociones, sus sentimientos y de la forma de convivencia o cultura que le permite adaptarse a las nuevas situaciones a intercambiar pareceres, de modo que puedan unir esfuerzos para el logro de las metas en común.

Dentro de la misma corriente, Davis y Newstrom (2005) también coinciden en la definición de la Diagnóstico del comportamiento organizacional ya que consideran que es “enfoque de la consistencia entre la formación previa en la etapa académica y la inserción laboral dentro de las organizaciones” (p. 90), dicha postura no hace sino corroborar la importancia de una permanente Diagnóstico del actuar de las personas, de las formas positivas de interacción a nivel individual y grupal lo que hace diferente la concepción de la capacidad humana, de manera que se pueda reconvertir en productivos los elementos propios de su competencia, y sean más creativos, productivos, e innovadores, de manera que el capital humano de la empresa se incremente y se considere a todos los trabajadores como potenciales gestores de la transformación de la producción o del servicio de calidad.

En ese marco de pensamiento, el comportamiento organizacional, según Martínez (2007, p. 87) considera que todos los seres humanos están compuesto por un conjunto de sistemas las cuales deben funcionar de manera armónica y se concatena dentro de las acciones fundamentales, por ello, los estudio de psicología dentro del cambio de dinámico donde la gestión del talento humano basa sus principios en la potencialidad de las habilidades que establecen las competencias para desarrollar actividades de alta complejidad.

Suarez (2016) luego de la revisión de diversos trabajos de investigación en el ámbito peruano estableciendo las relaciones del clima y el comportamiento laboral en las instituciones públicas precisa que:

Las acciones de integración de las actividades adaptativas entre la preparación laboral y especialización para el trabajo, corresponde a los niveles de adquisición de las funciones elementales que requiere una

organización, por ello se traduce en la adaptación a los lineamientos filosóficos productivos de las componentes de base en la cual se recurre a las fuerzas humanas para el movimiento de los equipos, como en el caso de servicio para establecer los niveles de repuesta dentro de la competencia elemental en la dinámica del mercado (p. 47).

De lo anterior se establece que la presencia del termino cultura, involucra el conjunto de haceres y saberes con la cual la persona se identifica y la misma le sirve como base esencial para desenvolverse dentro de la sociedad, esta misma característica, es tomada y asumida por las organizaciones y ello le permite diferenciarse de una organización a otro, así se dediquen al mismo tipo de producción, o de brindar el mismo tipo de servicio, por ello, se indica que la filosofía individual debe traducirse de igual manera en una filosofía particular de las organizaciones, sin embargo esta condición le permite tomar una función propia, una vida misma así como una estructura organizacional que permite establecer sus características en base a las diversas experiencias por ello, el estudio de la cultura organizacional abarca un amplio sistema de interpretación de hechos, con la cual los miembros de la organización conviven, generan relaciones y asumen responsabilidades funcionales y productivas, para ello, la identificación con la organización también pasa por concordar sus propias metas con las de la institución, así como de las posibilidades de autodesarrollo.

Teorías del Comportamiento organizacional

De acuerdo a la revisión de la literatura, se encuentra, diversidad de enfoques respecto a las organizaciones, para este caso se asume el estudio del comportamiento humano dentro de las organizaciones, las cuales buscan su desarrollo, sus interacciones dentro de las condiciones básicas de una institución en la cual tienen un rol asignado por aspectos normativos. Por ello, el análisis del desarrollo de las organizaciones públicas o privadas, así como de las instituciones o empresas productivas y de servicio se ven afectado de manera continua por el avance de la ciencia y la tecnología, por ello, la adaptación a estos cambios son de importancia dado que los servicios deben estar acorde a la necesidad de los usuarios.

Respecto a las organizaciones humanas, las metas de la ciencia social de acuerdo con Katz y Kahn (2004) se parecen a las de cualquier otra ciencia en relación con los acontecimientos y fenómenos ocurridos en su dominio. De tal manera, que la ciencia social, analiza las interacciones que se genera entre el hombre y su medio social, por ello a través del enfoque social busca la comprensión de los procedimientos, así como de la formación de los grupos que integran las características específicas que son propias de una organización.

Frente a estos hechos, en el Perú las instituciones públicas vienen consolidando el enfoque por competencias, así como de la evaluación sobre el desarrollo humano en base a las capacidades técnicas, cognitivas y operativas que debe poseer el trabajador de cualquier nivel, ante ello se traduce que este enfoque es derivado de la teoría general de sistemas desarrollado por Bertalanffy (1954) y que es interpretado por diversos autores como es el caso de Robbins (2009) quien lo analiza desde el enfoque del desarrollo organizacional, sin embargo es Chiavenato (2007) quien desarrolla el compendio de Gestión del Talento Humano, en la cual explica los procedimientos de cómo deben formarse al servicio hasta alcanzar el máximo nivel de servicio en la cual considera de suma importancia el desarrollo de las habilidades duras en concordancia con el desarrollo de las habilidades blandas, especialmente cuando se trata de trabajadores que brindan servicio especializado para otro ser humano.

Desde el enfoque empresarial la teoría organizacional desarrollada por Koontz y O'Donnell (1994) considera las implicancias de las estrategias en el desarrollo de las diversas instituciones, en esa misma línea, Porter (2015) en ventaja competitiva, precisa la idoneidad de las empresas en función al nivel del desarrollo humano, para el mencionado autor, el trabajador de cualquier organización es de importancia ya que el éxito o la vigencia competitiva es determinada por la calidad del manejo del conocimiento así como de las operaciones estratégicas en la producción, por ello,

establecen que las características fundamentales se basan en el nivel de gestión de los directivos así como del nivel de compenetración con la misión estratégica.

En el Perú, Miranda (2016) publica la gestión y desarrollo de las organizaciones basadas en la capacidad humana para producir, transformar y comercializar los productos para una sociedad exigente, dicho autor sostiene que toda organización tiene principios en la gestión sin embargo precisa que todo ello esta concordado en la capacidad de gestión de los responsables de una institución.

Miranda (2016) cita a Mannen (1996) señalando que “El éxito organizacional se traduce en la coherencia del servicio y la producción en la cual el personal de enfermería se encuentra altamente comprometidos con los objetivos institucionales” (p. 71) de ello se desprende que las empresas deben contar con personas que sean capaces de generar servicios de calidad, así como de producir bienes ya que se sienten parte de la organización.

Al respecto, Griffin (2015) citando a Pérez (1998) sostiene que “la evolución social está en función a los servicios generados por el desarrollo de la ciencia y la tecnología, ante ello las empresas deben mantenerse a la vanguardia de los cambios” (p. 44), también Moyano (2016) cita a Robbins (1996) quien precisa que “Las acciones del desarrollo tecnológico está en base al desarrollo humano de modo que la preparación en conocimientos para el trabajo es continua” (p. 69)

Respecto al centro de estudios que corresponde al campo médico, debe precisarse que se trata de una institución cuyo objetivo es de brindar servicios para el cuidado del ser humano cualquiera fuera su dolencia así como cualquiera sea su naturaleza, raza o credo, de ello se debe indicar que la forma de organización y de gestión se diferencia entre un hospital de gestión privada y de un hospital de servicio público dado las características de planificación, obtención e inversión de los recursos económicos así como del equipamiento de todo nivel, del mismo modo repercute en las condiciones laborales de todos el personal de enfermería.

En ese nivel de análisis Ivancevich y otros (2006, p. 58) determina que los estudios del comportamiento social habiendo sido ampliamente utilizado a través de la psicología conductual de estímulo y respuesta no logro determinar las diversas reacciones de motivación, satisfacción o del desarrollo propiamente con la organización, por ello, la investigación a través del estudio vivencial interpretativo y argumentativo desde el punto de vista del propio participante determina las acciones funcionales de la gestión en la formación de las relaciones.

De tal manera, que en la actualidad, la formación de los equipos de trabajo para lograr altos niveles de respuesta, es tarea muy compleja dado la particularidad y complejidad, ante ello, se busca que la comprensión de una organización debe precisar sus concepciones principales desde las acciones de alcanzar niveles de compenetración entre los trabajadores y los gerentes o directores encargados de fomentar los altos niveles de respuesta están en función al trabajo en equipo, de las aportaciones que deben realizar para mejorar el uso de los recursos, así como de optimizar los procesos, de tal manera que se deben elevar las propias acciones de fundamentación, de las situaciones dentro de la ejecución de las tareas conjuntas del desarrollo social.

En ese sentido, el concepto de la Teoría de la Acción Humana fue trabajado por Pérez (1991), dejando así, tras él, un legado que analizado en la actualidad puede ofrecer muchas pautas para comprender no sólo la configuración humana de las organizaciones, sino también del conjunto de las interacciones humanas en diferentes escenarios y sobre todo, de forma interdisciplinar.

Quizá teniendo en cuenta la potencialidad de sus estudios incluso la teoría se podría denominar teoría de las interacciones humanas en las organizaciones. Antes de comenzar con el desarrollo de las teorías que sustentan el comportamiento organizacional, se hace necesario definirlo, para lo cual, a continuación se citan varios autores: Robbins (2004, p. 67) desde el enfoque de sistemas considera que las

características culturales de los individuos deben adaptarse a la forma de organización de la empresa, de este modo, se generan las nuevas relaciones, en la cual el trabajador propone acciones fundamentales para el desarrollo de la misma dentro del ambiente laboral, con ello concuerda con la posición de la psicología positiva de Davis y Newstrom (2005) “quienes especifican que los avances del conocimiento en materia de desarrollo humano, están basadas en las características filosóficas y fisiológicas, es decir lo que piensan debe estar concatenado con lo que sus necesidades requieren para su sobrevivencia” (p. 4). En tanto, Kinicki y Kreitner (2003) lo consideran “que es la disciplina que se encarga de analizar los procesos formativos en la relación del ser humano, formación base y desarrollo laboral” (p. 12). De todos ellos, la administración es la base sustantiva cuantitativa y cualitativa de toda gestión con la cual los gerentes suman las implicancias del nivel de organización de las empresas y sus decisiones determinan el nivel de comportamiento para generar los objetivos estratégicos.

Teoría del comportamiento organizacional según Robbins

Robbins (2009) profundiza que las diversas acciones académicas, están consideradas como funciones principales para la gestión productiva dentro de las organizaciones, por ello, sostienen que la importancia de la misma se basa en encontrar a los sujetos con los perfiles adecuados para la contribución positiva dentro de los procesos de producción, así como de las situaciones que conllevan al crecimiento de las conjunciones dentro de la gestión de éxito.

Cabe señalar que en este estudio, el enfoque se trata del comportamiento organizacional, se trata del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, en la cual todos los trabajadores, profesionales, técnicos, asistenciales y otros, están involucrados en prestar el mayor nivel de servicio en el campo del cuidado de la salud entre las personas, por consiguiente, existe un alto nivel de presencia de conflicto, por la necesidad de ser atendido y por la necesidad de buscar comprensión entre las acciones recíprocas del paciente y el tratante.

Desde este lado Robbins (2009) analiza las particulares características entre las funciones de responsabilidad de los individuos que siendo diferentes deben poner énfasis en el resultado de manera organizada. En tanto Kinicki y Kreitner (2003) lo sitúan en el nivel de alta convivencia, en la cual deben transponer intereses particulares y deben acrecentar los niveles de acciones válidas para la organización, ya que, de ello, se establecen la utilidad de las fuerzas para alcanzar las metas de producción, de esta forma situarse dentro de los estándares de servicio de calidad.

También el enfoque de la sociología, está inmerso en el campo del desarrollo humano, por ello los aportes desde este campo llevan a la conformación de estructuras de conformación de reglas de convivencia social, en ese respecto Hodgetts y Altman (2001, p. 69), que existen situaciones determinantes en la formación de la sociedad, ya que por naturaleza, se especifica que el ser humano busca las interrelaciones con los demás, conjugan aspectos normativos, adaptan reglas para el respeto de sus derechos, obligaciones, ya que de esta manera puedan lograr altas metas conjuntas.

De esta forma se formaron las instituciones, en las cuales las que son reguladas por las personas jurídicas o denominados particulares civiles, forman sus empresas con sus implicaciones directas, con la cual el personal que ingresa a este tipo de empresas, saben que sus propios intereses personales deben estar después de los principios de gestión de las empresas, por otro lado en el sector público, donde las empresas son regidas por los miembros del estados, solo busca el cumplimiento de funciones como lo diría Venet (2000): “la cultura puede entenderse como un conjunto unido de manera de actuar, pensar y sentir”.

Guillen y Guil (2000), por el contrario solo toma las características de las respuestas personales que se producen dentro de una organización, con ello, se busca encontrar puntos concordantes en las relaciones y aprovechar estas acciones para direccionarlo hacia el mejor desarrollo de las empresas (Devis y Newstron, 2005), consideran que existen diversas posiciones en las cuales el análisis de las competencias del ser humano, esta basadas en el tipo de formación dentro del

ambiente familiar durante los primeros años de su vida, con la cual la influencia de la formación académica solo traduce en el nivel de conocimientos, mientras que en el campo laboral solo perfecciona los procedimientos logrados en la formación anterior, pero que ninguna de las dos acciones posteriores cambian las concepciones formativas que se traducen en costumbres arraigadas y formadas con el tiempo.

Cabe precisar que las organizaciones, están conformadas por jerarquías, de ella se desprende los objetivos, así como se forman sus relaciones ya que están direccionadas a elementos específicos y para el buen funcionamiento estructuran las áreas internas cada una de ellas direccionadas al cumplimiento de metas específicas pero que en ningún momento son independientes, sino por el contrario todos buscan lograr altos niveles de producción dentro del objetivo principal de la organización.

Los aspectos de presencia de factores internos y externos del propio individuo así como de los factores internos y externos que afectan a las organizaciones determinan el grado de compenetración entre el individuo y las funciones de la empresa, por ello detalla que la persona que pierde la motivación, así como presenta relaciones conflictivas dentro del seno familiar no podrá con los problemas externos que son de carácter familiar, económico y de autodesarrollo, con lo que se traduce en una persona con aspectos negativos, en el caso de la organización, cuando esta no está al nivel de competencia del mercado, reduce su producción, por tanto la reestructuración de sus sistemas internos debe estar acorde al nivel de los sistemas externos de la dinámica del mercado competitivo.

En el contexto del sistema público de servicios, el Ministerio de Salud ha desarrollado el proceso de evaluación de las funciones y desarrollo profesional así como capacitaciones técnicas de todo el personal, para ello, la implicancia de los procesos de acreditación se refiere a la formación en servicio lo que quiere decir mejoramiento de los niveles de perfeccionamiento a través de capacitación continua, esto facilita como medio fundamental para el crecimiento dentro de las organizaciones, ya que los procesos que establecen estas normas generan los concursos a través de la meritocracia, es decir que deben asumir los fundamentos a través de los exámenes

de conocimiento, la evaluación del rendimiento o desempeño, y la capacidad de emocional para dirigir grupos de trabajo bajo alto nivel de presión laboral.

Martínez (2007), se basa en la formación y la capacidad de trabajo, así como manejo del conocimiento de los trabajadores, solo de esta manera se busca que las respuestas sobre el trabajo estén desarrollado por las características funcionales de las personas, pues es respuesta emocional en las relaciones con los demás, la empatía es considerado como algo natural, es decir si la persona desde niño es asequible y de buen manejo así se desarrollara en su edad adulta, mientras que las personas que se han formado en situaciones de conflicto, responderán con la misma acción de violencia hacia los demás, lo que para la empresa estas personas pueden ser demasiado inteligentes, en conocimientos pero generalmente son personas aisladas eficientes, sin embargo la mayor dificultad está en las relaciones personales con el entorno.

Teorías que han contribuido al desarrollo del Comportamiento Organizacional

Pese que el estudio, se encuentra de la teoría general de sistemas, la misma que está abocada a potenciar la competencia humana, el desarrollo de sus funciones, dentro de la misma convergen un conjunto de disciplinas científicas que tratan el análisis del desarrollo humano como son la psicología, la antropología, la sociología, economía y la ciencia política entre otras.

El crecimiento y dinámica de las negociaciones a nivel de la producción establecen las diversas condiciones de gestión de las empresas, ya que sus formas conciben que está basada en el potencial humano, por ello, la satisfacción del trabajador redundante en las diversas acciones de cumplimiento de los objetivos, de ahí que la psicología organizacional, es la base del comportamiento del ser humano, y sus decisiones están basadas entre el desarrollo de sus habilidades para integrarse, adaptarse a las nuevas condiciones de esfera del alcance de los procesos de desarrollo de las organizaciones.

Ante esta problemática, la revisión de la literatura especializada enrostra que en la actualidad todas las instituciones deben adaptarse a la nueva realidad para ser más eficientes, utilizar menos recursos y contar con un capital humano para realizar las actividades simples y complejas, por ello, la teoría general de sistemas, indica que cada organización está compuesto por subsistemas, en las cuales los roles son funcionales así como estas deben estar preparadas para asumir roles distintos a los que se conocen, ante esta realidad, la competencia de las personas debe ser lo más efectivo posible de manera que se pueda optimizar el grado de atención haciendo más eficiente y buscar la calidad de servicio.

Todas estas disciplinas han servido para el análisis individual y de complementación a los procesos de los grupos organizacionales. Como se observa en la siguiente figura.

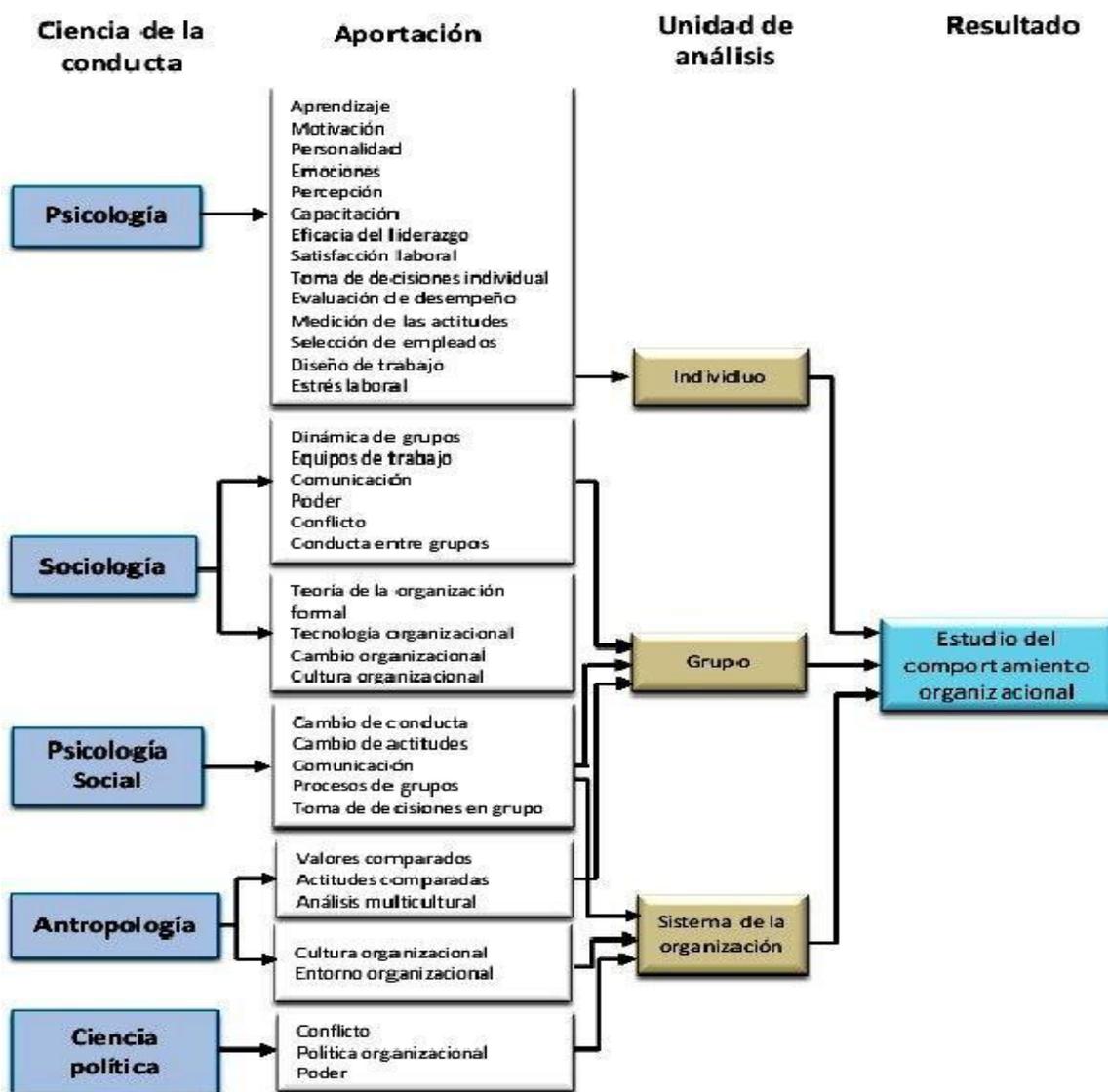


Figura 1. Otras disciplinas del CO. Fuente: gráfico del libro de comportamiento organizacional de Robbins (2009)

Psicología: Es la ciencia que busca el análisis y explicación de la conducta humana y de los demás seres, para ello busca los instrumentos de medición del comportamiento frente a diversas condiciones y situación de aprendizaje, de maduración y de relaciones.

Psicología: Es la ciencia que permite analizar y explicar, así como busca la modificación de la conducta de los seres humanos, en las cuales está la formación de

la sociedad y de sus estructuras en función a la pertenencia, así como el rol que le permite interaccionar en el mundo.

Sociología: Es la ciencia que se preocupa por el tipo de formación de relaciones del individuo frente a su entorno, en el caso del comportamiento organizacional, busca las explicaciones de las formas de comportamiento en el ambiente laboral, sus interacciones, así como las funciones que debe cumplir en sociedad.

Psicología social: Es la condición de la ciencia que busca la comprensión del individuo frente a sus relaciones desde el punto de vista social frente a las organizaciones, se encuentran diversos autores que analizan la conducta humana en relación a la adaptación al medio.

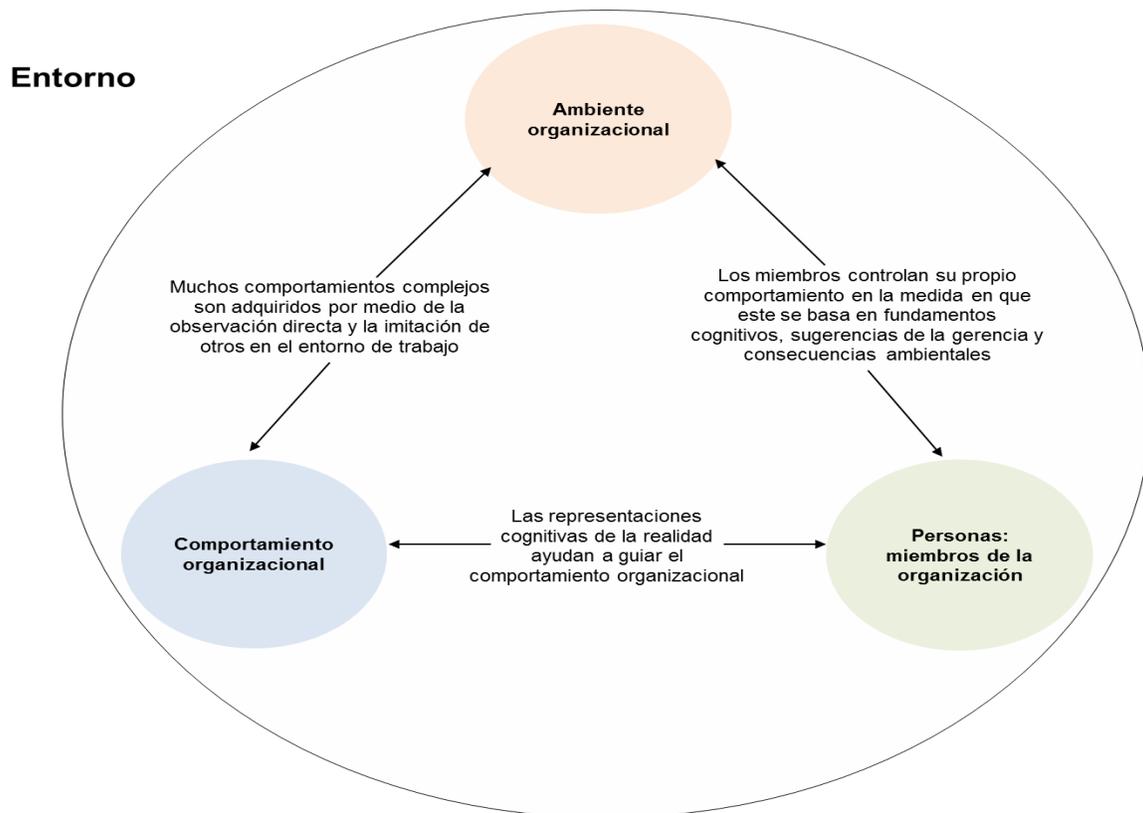


Figura 2. Enfoque de aprendizaje social en el CO. Fuente: gráfico del libro comportamiento organizacional de Chiavenato (2009)

Dentro del análisis de los sistemas, se encuentra la compenetración del estudio del comportamiento organizacional dentro de la psicología organizacional de enfoque social, en ello se considera que es inherente a la forma de desarrollo de las

instituciones dado que la conducta está determinada por el nivel de conocimientos y de la formación de las actitudes, por ello, es importante dentro de la gestión de las organizaciones dado que esta se complementa con la cultura en la cual todos congenian con los principios de gestión.

Antropología: Esta disciplina científica, analiza el comportamiento de las sociedades, tomando como base el origen de la cultura de los seres humanos y el contexto donde se gesta su estructura social, por ello es importante el análisis ya que de esta forma se comprende la manera de organizarse de manera individual y esto repercute a nivel institucional.

Ciencia política: Desde este enfoque permite el análisis de la gobernabilidad, autoridad, o estructura de orden con la cual las personas permiten especificar las estrategias que llevan a consolidar los aspectos de generación de los procesos de convivencia dentro de normas.

Principios del comportamiento de las personas en la organización

Diferencias individuales

Para Suarez (2016), los individuos presentan características independientes, y sus formas de interacción responden al tipo de organización base traducido en la familia, por ello, “existieron diversos enfoques y estudios que analizan al ser humano, desde sus funciones biológicas, fisiológicas, así como de las necesidades físicas en las cuales se presentan para desarrollarse de manera individual y de manera grupal” (p. 17)

Desde esa perspectiva, es la psicología organizacional quien se encarga del estudio del comportamiento humano dentro de las organizaciones, ya que se comprende que su actuar determina las condiciones ambientales así como es un factor dentro del rendimiento laboral, por lo que esta rama de la psicología busca esencialmente la comprensión de las capacidades de comunicación, de reconocimiento de sus funciones, así como de las acciones de mejoramiento continuo ya que es base para promover su desarrollo personal.

En ese respecto, se encuentran diversos enfoques que llevan a la determinación de las organizaciones, por ello Jaimes (2009) señala algunos aspectos que determinan la importancia del análisis de la conducta humana.

(a) Características individuales, se toma en cuenta la personalidad, aptitudes, habilidades, competencias, creencias, motivaciones de los sujetos; (b) Características organizacionales, abarca desde los puestos, diseño organizacional, cultura organizacional, valores organizacionales, estrategias, sistemas de recompensa y sistemas de control (p. 12)

Ambas características mencionadas son importantes para el desarrollo y la obtención de objetivos organizacionales, por consiguiente, el comportamiento depende de cada persona y del entorno en el cual se desenvuelve. Por lo tanto, la conducta siempre estará determinada por diferentes factores que actuarán al mismo tiempo, impidiendo la debida identificación de las condiciones que permitirá el adecuado desempeño eficaz del sujeto.

Rodríguez (2012) hace una síntesis de diversos aspectos, que se conciben del actuar del ser humano las mismas que se establecen dentro del sistema laboral en la cual se pone de manifiesta en su conducta.

Percepción

Según Rodríguez (2012) la percepción juega un papel fundamento en el sujeto, ya que como seres humanos nos comportamos de acuerdo a la percepción que tenemos del mundo. Al receptar información lo percibimos gracias a nuestros órganos sensoriales, la nueva información que es recibida va directo al cerebro en señales eléctricas que son traducidas a códigos internos, representaciones que nos permite dar un significado a la realidad.

Forgus (1986) precisa que “la percepción es un proceso de adquisición de conocimiento, en este sentido se expone que por medio de este proceso los organismos reciben y extraen información del medio que lo rodea” (p.13)

Allport (1974) “la formación del conocimiento tiene una de sus bases en la percepción, ya que, dependiendo de esta característica, la verdad o el hecho se manifiesta según el nivel de la relación captada con los sentidos, como la vista, el oído, el olfato, el tacto y el gusto, de todos estos elementos sensitivos conlleva a la valoración de los hechos y de la importancia que se formula hacia los intereses mutuos de tal manera que pueda simbolizarse como acto de gestión moderna” (p. 9)

Para Robbins (2009), indica que entre las características personales más importantes y de las cuales que afectan a la percepción se cuentan las actitudes, los motivos, el interés, la experiencia anterior y las expectativas.

Es decir, de acuerdo a nuestras experiencias podemos relacionar ciertas situaciones y nos arriesgamos a dejarnos influenciar y a perder el interés de un objetivo, y con respecto a las expectativas significaría la distorsión de la realidad en el sentido que esperamos ver algo que nos gustaría que pasara.

Conducta grupal

Al hablar de grupo nos referimos al conjunto de personas que se vinculan de acuerdo a interés comunes para el logro de objetivos. La forma de actuar depende de la calidad estable o previsible. Robbins (2004) Al formar parte de un grupo compartimos ciertas percepciones, ideologías, valores, creencias. Existen diferentes tipos de grupos los cuales son los siguientes;

Grupos formales: es decir al grupo específico de personas por él se les exige trabajar de forma interdependiente en una tarea, normalmente estas están dirigidas a las metas de la organización.

Grupos informales: surgen de forma espontánea, no son estructuradas y poseen una variedad de finalidades. Estos grupos tienen como objetivo el satisfacer las necesidades sociales, facilitan seguridad contra las amenazas percibidas del ambiente.

Grupos de comando; estos se componen del supervisor y sus subalternos inmediatos, el cual les permite realizar una tarea en equipo.

Grupos tácticos; se da cuando se interrelacionan varias personas para trabajar en conjunto y poder de esta manera completar una tarea o proyecto.

Grupos de referencia: se consideran que las opiniones del grupo son importantes para el individuo, el cual se puede dividir en normativa, es decir, la persona posee interés en formar parte de ese grupo y adaptarse a las políticas existentes en el grupo, y la comparativa hace mención en comparar ciertas situaciones de su realidad con un grupo de personas, a pesar de no estar interesada en ingresar en ese grupo.

Grupos de interacción: cuando un grupo depende de otros para culminar sus tareas.

Grupos de acción conjunta: cada persona realiza su tarea de forma independiente de los demás miembros del equipo.

Grupo de contrarresto: se da cuando existe la negociación y la reconciliación de opiniones de acuerdo a la aparición de conflictos.

Estas acciones son de análisis mediante la interrogante ¿Por qué las personas nos agrupamos?, la respuesta encabeza a la obtención de un objetivo en común que es el mejoramiento de la organización por medio de equipos. El objetivo es crear una atmosfera relajada y cómoda, el poder intercambiar información y la escucha activa entre sí, por consiguiente, cada uno depende de los demás y cada integrante del grupo está unido para el logro de este interés (p.101)

Fundamento del diagnóstico del comportamiento organizacional

A decir de Robbins y Judge (2009) para precisar, el Diagnóstico es un proceso sistemático de recolección de datos para establecer un nivel o característica de un

objeto, por ello, para determinar el comportamiento organizacional (CO), se tiene que tener en claro que se trata de establecer el grado de conducta de las personas que se encuentran dentro de una organización por ello, el análisis permite determinar la forma como se relacionan, las motivaciones, las relaciones así como la disposición de los diversos medios que les permite realizar las funciones establecidas dentro de las características de gestión (p.139)

Considerando la importancia de la funciones de las personas, evaluar el grado de compromiso o respuesta que se observa en los centros laborales determinan el grado de eficacia de las mismas, y estas son observadas por el conjunto de usuarios ya sea de nivel de receptación de servicios o de adquisición de productos, del mismo modo la organización refleja la imagen que establece la confianza de la sociedad. Cabe sostenerse que esta variable, es de preocupación dentro del sistema laboral peruano, ya que el enfoque de competencias exige el trabajo en conjunto para alcanzar las metas institucionales que son parte de cada estructura institucional.

En el marco de la modernización del estado, las instituciones gubernamentales de servicio en el Perú, están abocados a concordar las características de las organizaciones con las características de las personas que se encuentran en el marco de una gestión ágil, transparente que permita seguir los lineamientos de la gestión, para ello deben integrar las diferencias culturales, desarrollando sus habilidades en el trabajo individual y grupal así como los procedimientos acordes del manejo de los instrumentos de gestión que debe articularse en el marco del objetivo institucional, esto quiere decir que primero esta las metas institucional de tal manera que exige que el gestor o gerente se aboque a integrar las diferencias para esto se requiere que el gerente aplique estrategias acertadas para mejorar la toma de decisiones y propiciar un clima organizacional adecuado.

Si bien es cierto que Davis y Newstrom (2005) lo definen también como “el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones” (p. 65). Es por ello, que la Diagnóstico del

comportamiento organizacional es concebida como una herramienta fundamental, que busca el beneficio de los trabajadores ya que busca el mejor desarrollo, especialmente en las instituciones en las cuales se brinda servicios a otras personas, por ello, se considera necesario la Diagnóstico de las conductas ya que esto en su conjunto refleja la condición de las organizaciones y estas son percibidas por la sociedad.

Una de las acciones en la actualidad, es el proceso de selección del personal, en la cual se evalúa el conjunto de situaciones que deben presentar los postulantes a una plaza laboral, por ello consideran que deben poseer un alto sentido de los valores humanos y complementados con las habilidades o capacidades operativas, pero sobre todo deben tener un alto nivel de desarrollo de las habilidades para integrarse a las características de la organización de manera que este individuo sirva para mejorar los diversos objetivos institucionales.

En ese respecto Rodríguez (2012) precisa que:

Las costumbres, hábitos y las formas de trabajar juntos, se desarrollan de manera informal en una empresa y que estas costumbres crecen alrededor de las actividades normales de la empresa, adquiriendo de esta manera que los grupos sociales informales de los empleados, exista gran influencia sobre las actitudes y comportamiento centrado en los intereses personales y objetivos ajenos a la empresa, ocasionando injerencias sobre la eficiencias y eficacia en la organización, causando que estos patrones sociales tengan influencia en la manera de responder las personas a las acciones de la administración (p. 87)

Dentro de la misma, en el enfoque de la gestión del talento humano se considera las posibilidades del desarrollo humano, en la cual las personas buscan las posibilidades de superación y realización basado en la acreditación de su formación para el trabajo, así como de sus propias habilidades, competencias que también

brindan la estabilidad emocional de trabajador y esta se manifiesta en las condiciones emotivas que determinan su comportamiento dentro de la organización.

Al respecto Chiavenato (2010) desarrolla aspectos fundamentales sobre los objetivos personales dentro de una organización las mismas que son:

(a) Un excelente lugar para trabajar; bienestar físico y psicológico; (b) Reconocimiento y recompensa; salarios, prestaciones e incentivos en reconocimiento por su buen trabajo (desempeño); (c) Oportunidad de crecimiento; crecimiento de carrera para el desarrollo personal como profesional (esfuerzo y dedicación); (d) Participación en las decisiones.- cooperar en las decisiones de la organización ganando respecto; (e) Libertad y autonomía.- responsabilidad en su trabajo, obteniendo de esta manera un estilo de liderazgo, cooperación y logro de metas y de compromiso; (f) Apoyo y respaldo.- el respaldo de la organización en preparación y capacitación; (g) Empleabilidad y ocupabilidad.- estabilidad, actualización de carrera para mantener de esta manera oportunidad de crecimiento; (h) Camaradería y compañerismo.- respeto mutuo, confianza recíproca y auténtica amistad; (i) Diversión, alegría y satisfacción.- un entorno agradable, armonioso e informal, despertando una pertenencia y colaboración; (j) Calidad de vida en el trabajo.- satisfacción laboral (idoneidad de tareas, clima, trabajo en equipo, remuneración entre otros) (p. 90)

Como se observa, estos aspectos, son considerados elementos sustanciales que son de la necesidad del trabajador, especialmente en el servicio público, se precisa dentro de la normatividad de la gestión de los recursos humanos en la misma se rige dentro de los aspectos de derechos y deberes que determinan el tipo de rol a cumplir, las responsabilidades que atañe a la misma, así como de las condiciones laborales, contractuales de toda índole que permita su propia estabilidad psicológica, su estabilidad social lo que está presente dentro de su actuación dentro de la institución.

En el ámbito de estudio, en el hospital nacional Hermilio Valdizán, dedicado al cuidado de la salud mental, los trabajadores médicos y enfermeros en su mayoría son personal con estabilidad laboral, pero que de acuerdo a las normas vigentes deberían poseer las posibilidades de desarrollo personal y laboral para ocupar funciones de responsabilidad, sin embargo lo primero que se observa, es la inestabilidad de los diversos profesionales por el tipo de remuneración que perciben así como de las condiciones laborales en las cuales existe necesidad de equipamiento, así como de los diversos recursos del orden médico para el tratamiento de la salud mental.

El aspecto de las interrelaciones dentro del ambiente laboral de servicio, especialmente en el tratamiento y medicación de personas requiere de habilidades especiales del personal, resaltando la salud mental, así como de las condiciones de saber recepcionar las distintas condiciones que el usuario lo requiera, por ello, los profesionales, técnicos y personal en general cumplen roles distintos pero están integrados en un solo objetivo que es alcanzar la hegemonía institucional, sin embargo en una institución pública tienen que cumplirse los roles y las funciones dentro del marco normativo, ya que de dichas disposiciones se presenta el tipo de gestión, las metas a lograr, así como de la implementación de diversos elementos, áreas o maquinarias especializadas para el trabajo efectivo.

En consecuencia, todo trabajador para poder desarrollarse requiere de un proceso permanente de capacitación, así como de mejoramiento de sus condiciones psicológicas, de este modo se establece las relaciones entre compañeros, así como de las acciones fundamentales del servicio médico.

Modelo de análisis desarrollado por Marvin Weisbord

El Modelo de Weisbord es una herramienta de diagnóstico que orienta a los participantes del Desarrollo Organizacional sobre dónde y qué deben buscar para diagnosticar los problemas de una organización (Figura 1).

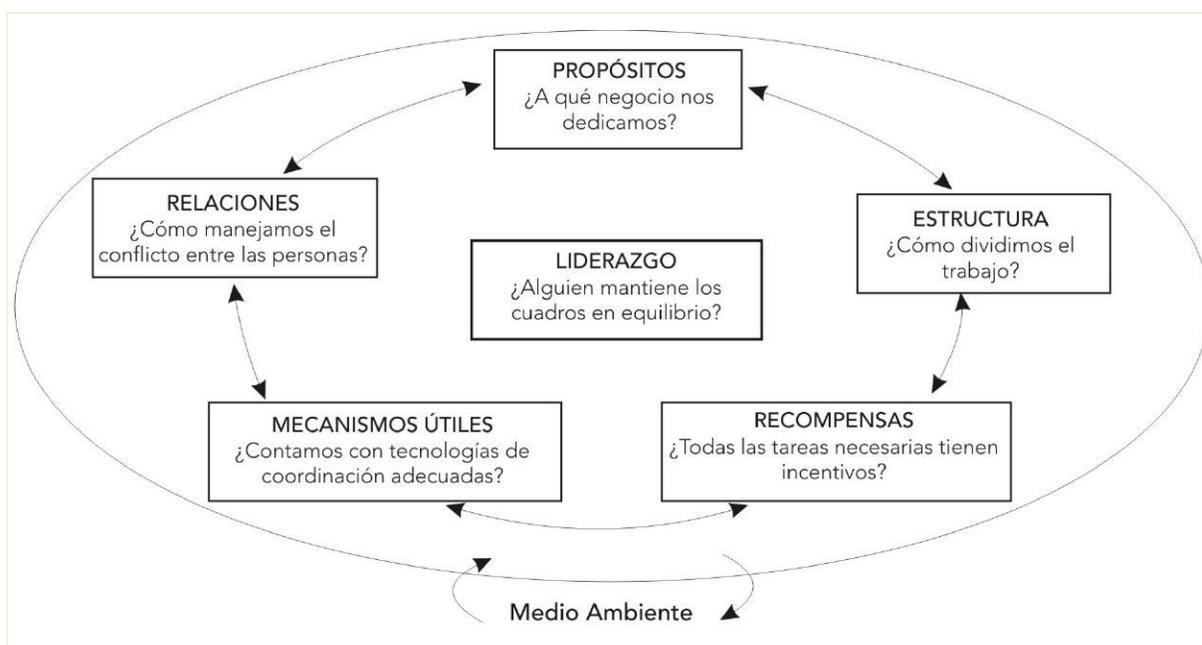


Figura 3. Modelo de Diagnóstico de Marvin Weisbord. Fuente: Wendell y Cecil, 1996: 127. 13

A decir de Suarez (2016) Weisbord considera el análisis de la conformación de los sistemas organizacionales las mismas que son de carácter formal e informal, por ello, establece que los hechos ocurren de dos formas las que se deben esperar como deben ocurrir y las que ocurren cuando uno no lo espera y esta depende de la realidad y de la representación que ocurre de los fenómenos sociales.

En ese respecto, se encuentra que Weisbord luego de sus estudios en diversos contextos organizacionales estructura seis áreas críticas como son: Propósitos, Estructura, Recompensas, Mecanismos útiles, Relaciones y Liderazgo; incluyendo una variable adicional llamada Actitud hacia el cambio la cual formula preguntas clave de diagnóstico para cada una de las variables. Facilita el diagnóstico de problemas provocados por la influencia del medio ambiente externo, examinando en forma sistemática los procesos y las actividades de cada subsistema de la organización, buscando señales de problemas y el reflejo que estas acciones han tenido en cada uno de ellos. Dicha estructura, lo realizó considerando que los diversos problemas puedan expresarse y manifestarse en función al tipo de liderazgo de los responsables de la gestión institucional, ya que muchas de las acciones o toma de decisiones afectan

el nivel de respuesta de los servidores, esto al margen de los diversos recursos denominados mecanismos útiles, las que también determinan el tipo de satisfacción hacia el trabajo, por ello es importante el análisis de las relaciones y del entorno (p.437).

La importancia del análisis de las organizaciones también fueron parte de las investigaciones realizadas por Wendell y Cecil (1996) quienes sostienen que “las relaciones entre los jefes y los subordinados, determinan los niveles de comunicación, así como de asumir responsabilidades funcionales de esta manera se establecen los mecanismos para la elevación de los niveles de productividad” (p. 126).

Dentro del análisis, la consistencia del trabajo de Weisbord (1976) precisa que es necesario comprender la dinámica de la organización, por ello, formuló un conjunto de situaciones precedidas de interrogantes claves de ahí que, en cada casilla para el correcto diagnóstico y funcionamiento de su modelo, estos son:

Dimensión: Propósito ¿A qué negocio nos dedicamos?

Weisbord (1976) hace una descripción de las características del individuo, por ello, se especifica que existe una razón fundamental de la presencia de los individuos, así como de la estructura de la gestión, dado que los directivos son los responsables de los resultados de la determinación de sus funciones, ante ello la interrogante para reconocerse es ¿Dentro de qué empresa nos encontramos?, se espera que las respuestas estén vinculadas a los valores, a los niveles de comprensión y de acciones de involucramiento de las personas frente a las políticas y estrategias que llevan a la organización a lograr sus metas.

Para Robbins y Judge (2009) dentro de la organización existen jerarquía que cumplen el rol de gestión, y ante los propósitos de las necesidades de los colaboradores “La dirección tiene la responsabilidad de determinar, qué es la organización y hacia dónde se dirige, manifestando y comunicando los propósitos y la misión de la organización a sus empleados” (p. 16).

En ese sentido, para este estudio se comprende el grado de vinculación de las personas para con los propósitos institucionales, dentro de ello, la Diagnóstico corresponda al análisis de las condiciones internas y externas en las cuales los intereses y valoraciones de las partes deben establecerse para converger dentro de las necesidades de gestión hacia el logro de la productividad, así como del beneficio que se pueda alcanzar de manera personal.

Dimensión: Estructura ¿Cómo dividimos el trabajo?

Weisbord (1976) señala que está vinculada a la estructura en función al rol y responsabilidad que deben cumplir los individuos dentro de la organización, por ello atendiendo a la competencia y requerimiento de respuesta hacia las metas planteadas se presenta la interrogante de ¿Cómo nos dividimos el trabajo?, según el autor en esta casilla “permite conocer las responsabilidades y tareas que son dadas en la organización, esto incluye el organigrama y la delegación de autoridad” (p. 67).

Para Audirac, (2010) “es la forma en que la organización divide el trabajo en las diversas áreas, bien sea de manera horizontal en departamentos y secciones o vertical en niveles jerárquicos, contempla también la organización matricial para realizar proyectos específicos” (p. 81).

Cabe señalar que, en la realidad del hospital, existen diversas áreas que trabajan de manera simultánea y complementaria por ello, los médicos están divididos por especialidades de intervención, así como de consulta general, del mismo modo los profesionales de enfermería están divididos en las áreas dependiendo de las necesidades que están estipuladas en reglas, procedimientos, metas y planes para la gestión del comportamiento humano en las organizaciones.

Dimensión: Relaciones ¿Cómo manejamos el conflicto entre las personas?

Weisbord (1976) señala que este aspecto es fundamental dentro de las instituciones, ya que la consolidación de las relaciones permite la organización y división del trabajo,

así como de la consistencia en la percepción del clima laboral, facilitando la impregnación de la cultura o filosofía institucional, ante ello presenta la interrogante ¿Cómo manejamos los conflictos con los demás compañeros de trabajo?, de ahí que el autor sostiene que “es la interacción que se dan entre el personal manteniendo las ordenes jerárquicos, basándose en la comunicación, el grado de interdependencia y la norma de conducta” (p. 63).

Cabe precisar que las relaciones formales e informales, son los principios de la consolidación de buena convivencia o el nacimiento del conflicto, ya que las divergencias entre los seres humanos es natural, pero el conflicto surge a partir de las diferencias y escaso nivel de consolidación de ideas, presentando situaciones irreconciliables por deficiencia de la comunicación, lo que hace que las personas no tengan en claro las metas, objetivos, propósitos comunes para contribuir en el desarrollo de la organización.

Para Chiavenato (2009) la comunicación es primordial en la organización, no importando de cómo, o cual es el tipo de comunicación esta debe ser oportuna y tener claridad de manera que los demás integrantes puedan procesar los datos en un solo momento, de este modo, se considera que “la dinámica y velocidad de la información está acorde con la dinámica de las necesidades de la sociedad, por ello, en una organización es importante desarrollar los mecanismos de la comunicación” (p. 118). Considerando además que las responsabilidades en todo campo de acción se establecen por el nivel de valoración de la importancia de las funciones que deben ser consensuadas entre las personas.

Dimensión: Recompensa ¿Todas las tareas necesarias tienen incentivo?

Weisbord (1976) considera que toda retribución, causa efecto positivo en la satisfacción de los trabajadores, así como se busca que la recompensa sea del mismo valor de la retribución y esfuerzo para la organización, por ello, formuló la siguiente interrogante ¿Hay algún incentivo para hacer todo lo que se necesita hacerse?, ante

ello, se especifica que “permite conocer el grado de satisfacción de los empleados por los sistemas de incentivos y reconocimientos percibidos por la empresa” (p. 32).

En ese respecto Chiavenato (2009) señala que “una retribución principal que determina la tranquilidad de las personas, es la compensación económica ya que de ello depende las nuevas condiciones de trabajo, las formas de gestión y sobre todo los altos niveles de presentación de los pagos extras por el esfuerzo en el logro de metas antes del tiempo establecido” (p. 283).

Del mismo modo para Werther (2008) “Su finalidad es garantizar la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva” (p. 88). Cabe señalar que en toda organización y toda cultura los individuos buscan la recompensa o retribución económica por los esfuerzos realizados, de ahí que las valoraciones deben estar acorde a los niveles de gestión en función a la dinámica económica social.

Robbins y Judge (2009) señala que “Sin compensación adecuada es probable que los colaboradores disminuyan su des empeño, incremente el nivel de quejas o que abandonen la organización” (p. 176) dentro del ambiente laboral, uno de los aspectos que genera el conflicto esta justamente la recompensa económica, así como del trato hacia los integrantes de la organización, por ello, es importante que toda organización tenga una política de valoración del servicio prestado relacionado con los niveles de rédito o ganancia que tienen las organizaciones. Asimismo, dentro de una organización la recompensa no solo es material, sino la que alimenta en mayor proporción es la recompensa psicológica dado que en las mismas condiciones se establecen el grado de desarrollo de identidad del trabajador.

Dimensión: Liderazgo ¿Alguien mantiene los cuadros en equilibrio?

Weisbord (1976) señala que la presencia de la forma como organiza y distribuye las fuerzas, así como del convencimiento de lograr objetivos comunes pasa por la especificación del liderazgo, este factor desarrollado con mayor énfasis en las dos

últimas décadas determina el grado de éxito de cada institución, por ello formuló la siguiente interrogante ¿Alguien está manteniendo el equilibrio entre las cajas?, el autor sostiene que esta interrogante busca “calificar el grado de capacidades que un individuo posee para influir en el grupo de trabajo, es decir que dicho equipo trabaje de forma motivada para el logro de objetivos propuestos por la organización” (p. 165).

Madrigal (2005) indica que:

La palabra líder tiene una acepción más amplia y su función trasciende el mero rol administrativo de dirección y coordinación, incluyendo dimensiones personales que tienen que ver con la motivación y la persuasión de grupos humanos a los que inspira, señala también que el líder adopta un patrón típico de conducta con el fin de guiar a los trabajadores a alcanzar las metas de la organización, ello conforma su estilo de liderazgo el cual está basado en las experiencias, la educación, el género, la capacitación, y el estímulo que motiva al líder en diferentes circunstancias. (p. 31)

En la actualidad, los principios de gestión determinadas para los gerentes o directivos a cargo de la conducción de una organización, se resume en una suma palabra “Liderazgo” por ello, el autor concibe que esta acción es base para establecer las funciones de las áreas de servicio, de las condiciones de gestión articulada con la necesidad real de la sociedad, por ello, se establece que un buen líder es cuando busca la convergencia y el convencimiento de la masa y fuerza para alcanzar los objetivos trazados.

Chiavenato (2009) dentro de la teoría del comportamiento organizacional, establece que “en la actualidad las organizaciones inteligentes buscan enrolar a sus filas al líder, dado que esta facilitaría el logro de las metas a menor costo y esfuerzo” (p. 176), en consecuencia cuando se trata de dirección y de Diagnóstico del nivel de comportamiento organizacional se requiere evaluar las condiciones del liderazgo, especialmente en el sector público, ya que en ocasiones las normas vigentes no facilitan la comprensión de los niveles de desarrollo institucional.

Dimensión: Mecanismos útiles ¿Cómo manejamos el conflicto entre las personas?

Para Weisbord (1976) es indispensable el equipamiento de última generación, así como la preparación de las competencias operacionales de los trabajadores, por ello se formuló la interrogante ¿Contamos con tecnología de coordinación apropiadas?, para el autor “son los procesos internos que tiene la organización para poder operar. Al hablar de procesos nos centramos en la planeación, control, presupuesto, capacitación y logística que ayuda al personal cumplir sus funciones y alcanzar los objetivos” (p. 87).

El análisis de la realidad indica que en muchas organizaciones, la infraestructura así como de los recursos materiales datan de tiempos que no corresponden a la suficiencia de la dinámica productiva actual, de este modo se busca que se determine la necesidad y operatividad en función a los verdaderos propósitos de la producción, el recurso informativo, tecnológico, es una condición que facilita el desarrollo y agiliza los procesos productivos de toda organización.

Para Burke (2008) Marvin Weisbord sostiene que:

Existen elementos funcionales dentro de los organismos, en la cual los recursos o mecanismos de generar espacios de consenso son actividades previas que se estructura y que están se llevan al pleno como son: planeación, control, presupuestacion y sistemas de información. Los procesos y medios mencionados ayudan a que los miembros de la organización desempeñen sus respectivas funciones y alcancen los objetivos organizacionales correspondientes. Entre los mecanismos de apoyo que puede tener las organizaciones están: finanzas y logística, capacitación y tecnología. (p. 75)

Considerando que el contexto de estudio está dentro del ámbito del sector público, en la cual el hospital es una organización que está al servicio de la sociedad,

en la cual los seis factores se concatenan para analizar la certeza del comportamiento de los servidores considerando que son profesionales afines al tratamiento médico, como son los médicos y los especialistas enfermeros en el tratamiento de la salud mental de modo que el Modelo de Diagnóstico de Martin Weisbord facilitara determinar la trascendencia de los niveles de comportamiento, de este modo se puede entender las razones del tipo de gestión, desde el punto de vista de los actores internos.

Además, Weisbord agrega una casilla más para evaluar los cambios externos debido a que hoy en día las organizaciones deben adaptarse y configurarse en organizaciones de aprendizaje, siendo considerado para el análisis general de su modelo.

Modelo de Robbins comparado con el estudio

Partiendo de la base de la teoría del comportamiento organizacional de Robbins y Judge (2009), en el marco de la psicología organizacional fundamento principal del análisis del comportamiento de los trabajadores y en concordancia con los lineamientos del enfoque de competencias que se han normado en el área de Recursos Humanos del sistema del Ministerio de Salud, es indispensable, concordar con los principios de gestión moderna, la misma que está compuesto por la forma de organización y funciones dentro del sector público, por ello, para el estudio se adaptan en los siguientes componentes a desarrollar:

Gestión Administrativa (Propósitos, Estructura) ¿Qué funciones involucran las acciones técnico administrativo?

Para Robbins y Judge (2009) toda organización está compuesta por una estructura jerárquica que determina las funciones del personal de acuerdo a sus habilidades y las necesidades de cada área de trabajo, ello debe concordar con los vínculos que se concatenan entre sí, de manera que se logren las metas productivas para las cuales los trabajadores deben estar asignadas de manera concordante con las habilidades

del manejo de las diversas herramientas, así como de los fundamentos cognitivos que ella se asocia.

Davis y Newstrom (2005) precisan que “toda organización está destinada a la producción de bienes para ser puestas al mejoramiento de la calidad de vida en la sociedad, para ello, las organizaciones cumplen el rol fundamental de generar los principios y valores que los distinga de otras organizaciones, de este modo, la filosofía institucional, está plasmada en la visión organizacional hacia el futuro y la misión en torno a la producción de los elementos de calidad” (p.99).

Entre los dos fundamentos esenciales, se considera que toda organización debe promover la gestión del talento humano, ya que es el capital que le sirve para generar los productos, por ello se concibe que la capacitación es un mecanismo de apoyo importante para cualquier empresa. Al respecto Chiavenato (2007) considera que la capacitación “es determinante en la formación en servicio, más aun cuando se trata de las relaciones productivas a nivel de servicio, ya que de esta manera se establecen las nuevas estructuras de manejo de las relaciones como del proceso de optimización en el uso de recursos” (p. 386). Por ello, para la gestión administrativa, es necesario el análisis de los niveles de conocimientos, procedimientos de la planificación, organización, dirección y otras acciones que se desprenden de la gestión, ya que de este aspecto permitirá visualizar el nivel de preparación del personal para responder a las demandas del usuario, especialmente en los servicios de la salud mental, en la cual se requiere un cuidado especial y un trato acorde a la consistencia de la dinámica social.

Uso de las TICs (Mecanismos útiles) ¿Cuáles son las acciones de la implementación de las tecnologías en el servicio profesional?

Robbins y Judge (2009) señalan que hoy en día, el conocimiento y aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) son importantes para el desarrollo de la sociedad, ya que permiten estar en contacto con otras personas, informarse, estudiar, trabajar, comprar, entretenerse, entre muchas otras cosas más.

A la organización le permite lograr un mayor acceso a la información, llevar un mejor control y administración de las actividades y operaciones que realizan y con esto poder agilizar los resultados, además de que sirve como herramienta de comunicación para estar en contacto con clientes, proveedores y otras instituciones prestadoras de salud, así como para crear ventajas competitivas.

Por ello, Davis y Newstrom (2005) consideran que es importante que las organizaciones implementen el uso de las TIC's para que puedan adaptarse a los cambios de una sociedad dinámica y evolutiva, de tal manera que pueda competir con otras organizaciones que ya las utilizan. Cabe mencionar que estas representan uno de los sectores para mejorar los niveles de empleo, así como para elevar la calidad del servicio en base a mejoramiento de los procesos y de una comunicación interactiva (p.78)

Concordando con los teóricos se precisa que la evaluación del usos de las TICs determina el manejo de la información, el registro y procesamiento de los datos, de tal manera que el seguimiento del tratamiento de un paciente pueda ser del conocimiento de todos los profesionales que intervengan en diversos contextos y momentos, por ello se precisa que con la información que se obtenga de la variable de Tecnologías de la Información se podrá realizar un análisis sobre el comportamiento de los trabajadores respecto al nivel de conocimiento y operación de algún equipo de cómputo para el desempeño de sus actividades de tratamiento de la salud y conocer las principales funciones que realizan, saber si hacen uso de las redes sociales y si cuentan con página web, entre otras acciones que debe realizarse con la mayor eficiencia posible.

Resistencia al cambio (Liderazgo, Estructura) ¿Cómo se percibe los procesos de cambio frente al nuevo enfoque de la organización?

En virtud de que el capital humano hoy en día constituye una ventaja competitiva para las instituciones prestadoras de salud, es relevante conocer los procesos de atraer, seleccionar, desarrollar y retener al personal. Como lo señalan Chamorro y Tato (2005) no hay empresa grande o pequeña que esté protegida hoy en día del impacto de la

globalización. La competencia mundial está forzando a la continua evaluación de cómo los recursos humanos pueden ayudar en el acelerado ritmo de ésta.

Las personas se han convertido en una fuente de ventaja competitiva sostenible, gracias a sus particulares características. De forma directa, a través del conocimiento estático y su dinámica o aprendizaje; y de forma indirecta, mediante el uso y gestión de los activos, ya sean intangibles o tangibles. Sobre esta base, se plantea a los recursos humanos. y su gestión como el fundamento de la competitividad de las instituciones prestadoras de salud globales. Así mismo señalan Chamorro y Tato (2005) que la información y el conocimiento son hoy en día el espíritu de la nueva economía, caracterizada por la globalización y el uso de las nuevas tecnologías. Esto es así desde el momento en que la economía encuentra en el talento la piedra básica de sustento de la competitividad, de ahí que debe estar preparado para todo cambio, saber adaptarse a las nuevas estructuras de gestión, así como de establecer nuevas condiciones socioemocionales para compartir experiencias con la diversidad y multiculturalidad humana (p.42).

Responsabilidad social (Propósitos, relaciones) ¿Cuál es la percepción sobre las interacciones entre los servicios de la organización y los usuarios?

Como lo indican Daft y Marcic (2010) la responsabilidad social es el emprender acciones que contribuyan al bienestar de la sociedad y de la organización, considerando ello como un deber gerencial, lo que implica analizar las acciones que las instituciones prestadoras de salud efectúan para beneficiar a la sociedad.

De igual manera Robbins y Judge (2009) señalan que también se debe tomar en cuenta el impacto en el entorno natural y las cuestiones éticas con que actúan las instituciones prestadoras de salud. La variable de Responsabilidad Social y Cambio pretende cubrir el saber qué acciones de responsabilidad social se practican en la gestión del personal, por otro lado y no menos importante se enfoca también a conocer qué tanto se adaptan las instituciones prestadoras de salud de la localidad a los cambios del entorno, ya que como indica Chiavenato (2010), aceptar la transformación y dejar los viejos paradigmas organizacionales que vuelven a las instituciones prestadoras de salud obsoletas y poco competitivas, exige revisar y adecuar dichos paradigmas a los nuevos desafíos de cambio y productividad, considerando que las instituciones prestadoras de salud modernas operan y funcionan en un ambiente mutable e imprevisible. Por lo tanto, adaptarse al cambio, fomentarlo y llevarlo a cabo se ha convertido en una cuestión básica de supervivencia y éxito.

Motivación (Recompensa, liderazgo)

Desde el punto de vista psicológico, la ciencia como tal, no ha podido determinar las condiciones específicas de la motivación pues el positivismo a través de la medición no determina las características objetivas de la motivación, por otro lado, la hermenéutica solo cae en las especificación de comprensión de datos y de hechos, pero que en general la motivación no presenta ninguna estructura que esté basada en principios y leyes.

Robbins y Judge (2009) dentro del desarrollo humano, tomando como base la estructura de la psicología cognitiva, indica que la motivación es un estado subjetivo

mental, ya que de ello se establecen niveles de disposición individual las cuales solo pueden ser observados a través de las acciones externas o las repuestas hacia las funciones, pues es incomprendible saber que una persona que normalmente durante mucho tiempo solo sabe responder a situaciones normativas, pueda cambiar y desarrollar altos niveles de producción cuando se encuentra ante grandes dificultades.

De la Torre (2000, p. 35), sostiene que es justamente también es poco comprensible cuando una persona altamente eficiente, pierde la motivación para realizar los trabajos, con la cual se observa deficiencias, los analistas determinan que el cansancio y poco espacio para la innovación, el emprendimiento hace que la persona se sienta “aburrida” y poco deseoso de hacer bien y mejor las cosas

Asimismo, Gibson, Ivancevich y Donnelly (2002, p. 145), sitúan los niveles de análisis, en cuanto al proceso de establecimiento de reglas claras, retos específicos y recompensas sostenidas, solo de esta manera los trabajadores pueden hacer llegar altos niveles de gestión y de procesos que establecen, los nuevos retos. Al respecto, Hellriegel y Slocum (2009, p.117) el comportamiento humano, siempre estará determinado por la relación del estímulo respuesta, ya que aun siendo una acción muy interna uno se dispone para realizar alguna actividad y lograr una meta específica, esta misma situación se presenta cuando la empresa propone situaciones funcionales claras y promueve el desarrollo de la persona de alcanzar retribuciones, ya sea funcionales, económicas y otros.

En el campo eminentemente laboral, se concibe que las personas tienen sus propias acciones cognitivas y filosóficas, es decir lo que sabe y lo que sienten deben estar en concordancia, de manera que se disponga a traducir la realidad esos conocimientos con los ideales de sus pensamientos para alcanza los niveles productivos.

Así, Reeve (2003, p. 5) sostiene que las energías que se canalizan sobre un determinado aspecto y que esta causa satisfacción también es conocido como la

motivación trascendental. Robbins y Judge (2009, p.155), acota que las acciones del comportamiento dentro de las instituciones están regidas por los niveles de concepción de las experiencias sociales y laborales. Kinicki y Kreitner (2003, p. 142) inciden en la tesis de que la motivación en el campo laboral, está en función a la dirección de las metas en conjunto, de este modo existen la formación de nuevas estructuras específicas que sostienen las bases productivas.

Cabe resaltar que, desde el enfoque de sistemas, existen teorías recientes que cuentan con el respaldo de las organizaciones que representan la vanguardia en la explicación de la motivación basadas en las necesidades de los empleados entre las que se destacan: Teoría de la motivación basada en el logro de Mc Clelland citado por Ivancevich (2001), Modelo Situacional de la Motivación de Vroom, teoría del reforzamiento de Skinner. Para efectos de esta investigación se reflexionará sobre la Teoría de la Motivación al Logro y de las Expectativas y el Modelo Situacional de la Motivación de Vroom.

David Mc Clelland y colaboradores citados por Ivancevich (2001), han propuesto la teoría de las tres necesidades, en la que sostienen que existen tres motivos o necesidades muy importantes en las situaciones laborales, las cuales se consideran del siguiente modo:

(a) Necesidad de logro (nL): es el impulso por destacar, por el logro en relación con una serie de estándares; la lucha por el éxito; (b) La necesidad de poder (nP): la necesidad de hacer que otros tengan ciertos comportamientos que de otra manera no tendrían; (c) Necesidad de afiliación (nA): el deseo de relaciones amistosas e interpersonales cercana. (Ivancevich, 2001, p. 176)

De acuerdo con las reflexiones realizadas por Ivancevich y otros (2001) sobre la teoría de la motivación basada en el logro de Mc Clelland citado por Ivancevich (2001), se destaca que este psicólogo dedica especial atención al potencial de

motivación que encierra el desempeño del trabajo en sí mismo. Su enfoque se diferencia de los demás por el hecho de haberse centrado en la necesidad de logro que sienten los individuos en lugar de centrar su atención en el universo de trabajadores.

Relación entre clima laboral y comportamiento organizacional

Como hemos visto a lo largo del contenido nos ha permitido conocer un poco más sobre clima laboral y comportamiento, demostrando que ambas están en continua relación y de importancia para el desarrollo completo de las organizaciones.

El tener conocimientos del clima organizacional nos proporciona información acerca de la percepción que determina los comportamientos de los directivos y colaboradores de la organización, siendo factible influir en los cambios internos para un mejor funcionamiento de la organización. Pero estos cambios se darían a medida que los colaboradores sean partícipes de acuerdo a un programa de intervención continua.

Es una prueba de poder absorber el atributo del ambiente, orden y patrón de una organización, esto implica que los colaboradores den su opinión respecto a diversos elementos de la organización.

Es por esto tanto Likert como Weisbord abordan sus teorías desde el enfoque sistémico, mirando a la organización de lo macro a lo micro e integrándolo en su complejidad. En cambio, Weisbord aporta desde las relaciones formales e informales de la organización haciendo más hincapié en las características individuales de los sujetos.

Ambos autores aportan distintivas dimensiones en función a su sistema, mientras Likert contribuye con siete factores y Weisbord desde su modelo de seis casillas, siendo complementarias y de importancia para un buen diagnóstico organizacional.

Comportamiento Organizacional: Es una disciplina que investiga el influjo que los individuos, grupos y estructura ejercen sobre la conducta dentro de las organizaciones, a fin de aplicar esos conocimientos y mejorar la eficacia de ellas. (Robbins, 2009, p. 166)

Clima organizacional: El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades". (p. 86)

Ambiente: Son los espacios en la cual se presentan los factores externos provocados por la dinámica de la sociedad o de causas naturales e internos que son los efectos de las interacciones y forma de organización dentro del contexto laboral, afectando el nivel de rendimiento de los trabajadores. (Davis y Newstrom, 2005, p. 186)

Percepción: Sentido del ser humano que se concibe en función a la realidad siendo captado con un propósito específico en la cual se relacionan las experiencias y las condiciones del proceso de interpretación del ambiente. (Kinicki y Kreitner, 2003, p.457)

Grupo: Conjunto de dos o más personas que interactúan libremente y comparten normas, objetivos, con el propósito determinado, en la cual pueden compartir conocimientos, procedimientos y actitudes. (Davis y Newstrom, 2003, p.568)

1.4. Formulación del problema

Para realizar la presente investigación, se han planteado el análisis desde la percepción de los participantes, por ello se hace necesario conocer sus impresiones respecto a la problemática planteando los siguientes problemas:

1.4.1 Problema general

¿Cuál es nivel del comportamiento organizacional según percepción el personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018?

1.4.2 Problema específico

Problema específico 1

¿Cuál es nivel del factor Propósito laboral del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es nivel del factor recompensa e incentivo del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es nivel del factor estructura laboral del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018?

Problema específico 4

¿Cuál es nivel del factor mecanismos útiles del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018?

Problema específico 5

¿Cuál es nivel del factor liderazgo del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018?

Problema específico 6

¿Cuál es nivel del factor relaciones interpersonales del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018?

Problema específico 7

¿Cuál es nivel del factor actitud hacia el cambio del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 A nivel teórico

A pesar que desde los años 60 se viene estudiando el comportamiento organizacional este cobra mayor relevancia en tiempos nuestros debido a la alta competencia, el avance de la tecnología hace que las organizaciones y los investigadores desarrollan y amplían otras dimensiones para conocer el modo de interacción y compromiso de los trabajadores; asimismo, existe en las empresas la preocupación de potenciar el comportamiento organizacional que permita un eficiente desarrollo de sus instituciones, en este sentido Robbins y Judge (2009) manifiesta que “los empleados buscan su confianza y por tanto su compromiso en fundamentos más sólidos y estables que las propias organizaciones a las que pertenecen” (p. 132); asimismo, es necesario comprender el aporte de Littlewood y Alviter (2017) quienes consideran alta importancia en la Diagnóstico del nivel de compromiso del trabajador que es reflejado por el comportamiento de toda la organización, así como de Liger (2009) y Paredes (2016) quienes analizan la forma como debe diagnosticarse el comportamiento de la organización en tiempo de competencia.

En tal sentido la presente investigación será una contribución significativa a la gestión del hospital Hermilio Valdizán al permitir conocer la percepción de los trabajadores, principales actores del quehacer de la institución, siendo su análisis necesario en el momento actual para las organizaciones del estado, permitiendo avanzar hacia un modelo de desarrollo, aportando al fundamento de conocimientos que sirven como antecedente y estímulo para nuevas investigaciones en el futuro. Del mismo modo el crecimiento de la comprensión del comportamiento organizacional desde el enfoque del sistema médico.

1.5.2 A nivel práctico

La investigación es importante en la medida que el análisis del comportamiento organizacional revisten de mucho interés en las instituciones públicas, ya que en la actualidad viene cobrando relevante importancia en el desarrollo de la competencia de los trabajadores además porque garantiza menos costos mayor producción de tiempo dedicado al trabajo con personal muy comprometido lo cual tiene impacto directo en la recuperación de la confianza de las organizaciones del Estado, sumándose a ello que no existe muchos estudios de este índole en materia de gestión pública de gobiernos locales por lo que requiere un análisis metodológico adecuado a dicha realidad contextual.

En Instituciones públicas como el caso del Hospital Nacional Hermilio Valdizán que deben desarrollar una nueva gestión por competencias donde los trabajadores laboran en alta presión es relevante contar con capacidades para desarrollar un óptimo nivel de aplicación con personal más comprometido, por ello, los datos a recolectar facilitaran la elaboración de estrategias de mejoramiento de modo que se pueda elevar la calidad del servicio hacia los usuarios. Del mismo modo los resultados favorecerán a la concepción de la realidad y de las deficiencias de su institución en materia de organización.

1.5.3 A nivel metodológico

El desarrollo de la presente investigación nos permite utilizar y validar una prueba de evaluación de acuerdo, al Modelo de Diagnóstico de Marvin Weisbord lo que debe significar un aporte para las investigaciones futuras sobre estos temas. Especialmente cuando se trata de incidir en la condición humana pues es de conocimiento que la capacidad de la persona está condicionada a la presencia de factores internos y externos lo que determina el grado de compromiso del trabajador. Asimismo, los procesos metodológicos de este trabajo buscan la contribución de las herramientas de recolección de datos, con la cual se pueda utilizar para ampliar el estudio en otras realidades.

1.6. Hipótesis

No aplica por ser un estudio descriptivo con la cual se establecen las diversas acciones de análisis respecto a los componentes del comportamiento organizacional.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar el nivel del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018

1.7.2 Objetivo específico

Objetivo específico 1

Describir el nivel de factor Propósito laboral del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018

Objetivo específico 2

Describir el nivel del factor recompensa del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018

Objetivo específico 3

Describir el nivel del factor estructura del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018

Objetivo específico 4

Describir el nivel del factor mecanismos útiles del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018

Objetivo específico 5

Describir el nivel del factor liderazgo del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018

Objetivo específico 6

Describir el nivel del factor relaciones del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018

Objetivo específico 7

Describir el nivel del factor actitud hacia el cambio del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018

II. Método

2.1 Diseño de investigación

El método de investigación será hipotético deductivo, Gómez (2012), definió el método como “el procedimiento racional que va de lo general a lo particular, las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son” (p. 15), por ello, si un hecho está comprobado para un grupo de personas (lo general), se puede inferir que tal hecho se aplica a uno de los miembros del grupo (lo particular).

El enfoque cuantitativo, Gómez (2012) al respecto señala que, bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir. De acuerdo con la definición clásica del término, medir significa asignar números a objetos y eventos de acuerdo con ciertas reglas (p. 121). Según su finalidad es básica, Hernández (2014) Describe, analiza e interpreta sistemáticamente los hechos que se suscitan (p.110).

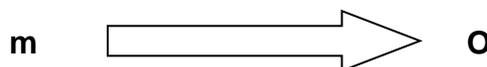
Al respecto, Sandi (2014) afirma que la investigación básica, también recibe el nombre de investigación teórica, se caracteriza porque parte de un marco teórico permanece en él, la finalidad radica en incrementar los conocimientos científicos. Responde a aquellos productos de rigor científico y que son avances fundamentales en el conocimiento acerca del mundo social. (p.15)

El diseño es no experimental, según Hernández et al (2014), porque es innecesario la manipulación intencional de la variable de indagación, es la observación de los hechos y sucesos tal cual se producen en su entorno habitual, para luego seguidamente examinarlos a detalle (p. 152). El estudio es descriptivo según Tamayo y Tamayo (2003) porque “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual haciendo conclusiones sobre los hechos que se ocasionan en un determinado ambiente conformado por personas” (p. 54)

Cabe señalar que la descripción permitirá reunir resultados en función a percepciones de participantes sobre sus propias convicciones y experiencias en las cuales se gesta el fenómeno de análisis llegando a la explicación de los hechos como es el caso del comportamiento organizacional determinando su dinámica interna, ya

que según Hernández et al (2014) los estudios descriptivos buscan “especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p. 376). En este sentido, este estudio pretendió analizar el comportamiento organizacional de los profesionales médicos y enfermeros del Hospital Nacional Hermilio Valdizán.

De corte transversal o transeccional, según Hernández, et al. (2014), donde se recolectarán datos de un solo instante y en un tiempo particular. Su intención es detallar variables e interpretar el número de casos ocurridos (incidencia) y su interacción en un lapso breve de tiempo dado, es como fotografiar algo que sucede en un momento y que no podemos cambiar nada, sólo analizarlos e interpretarlos (p. 154). El gráfico característico de este diseño es el siguiente:



Dónde:

m= Muestra de estudios (personal de salud del HNHV)

O= Observación del comportamiento organizacional

2.2 Variables, operacionalización

V1: Comportamiento organizacional.

Definición conceptual

Basado en la teoría del comportamiento organizacional desarrollado por Robbins y Judge (2009) es una ciencia interdisciplinaria, que se encarga de estudiar la dinámica de las organizaciones y cómo los grupos e individuos se comportan dentro de ellas. Las organizaciones, por ser un sistema cooperativo racional, únicamente pueden alcanzar sus objetivos si las personas que la componen coordinan sus esfuerzos, con la finalidad de alcanzar algo que individualmente no podrían. Debido a lo anterior, la organización se caracteriza por poseer una división racional del trabajo y de la jerarquía.

Definición operacional

Para medir el comportamiento organizacional se ha considerado el dimensionamiento de Weisbord (1976).

Tabla 1.

Operacionalización del Comportamiento Organizacional.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Propósito	Objetivos de la organización	1, 8, 15	(1) Muy de acuerdo	Excelente: 35 – 104
Recompensas	Compromiso con la organización	22, 29	(2) De acuerdo	Bueno: 105 – 174
	Otorgar a sus colaboradores reconocimientos, incentivos y beneficios de crecimiento en el ámbito personal y profesional	5, 12, 19, 26, 24.	(3) Levemente de acuerdo	Regular: 175 – 245
Estructura	Asumir que el colaborador forma parte de la estructura interna de su unidad.	2, 9	(4) Neutral	
	Realizar con responsabilidad y claridad sus tareas	16, 23	(5) Levemente en desacuerdo	
	Comprobar que estas estén repartidas de forma unánime a sus demás compañeros	30	(6) En desacuerdo	
Mecanismos útiles	Evidenciar que el colaborador cuenta con equipos tecnológicos y conocimientos necesarios para cumplir sus tareas	6, 13	(7) Muy en desacuerdo	
	Implementar así mismo los diferentes mecanismos de gestión, como reuniones	20, 27		
	Analizar problemas, tomar decisiones e implementar programas de intervención con rapidez	34		
Liderazgo	Distribuir equitativamente responsabilidades con su equipo de trabajo.	3, 9		
	Determinar cómo este influye en su grupo para que los colaboradores trabajen con entusiasmo	10, 17		
Relaciones	Lograr el alcance de las metas planteadas	31		
	Propiciar que el colaborador y la continua interacción con sus compañeros de la unidad y demás departamentos	4, 11, 18		
Actitud hacia el cambio	Identificar problemas y resolver los conflictos de manera inmediata	25, 32		
	Garantizar organizaciones que sean capaces de cambiar en un futuro	7, 14, 21		
	Implementar un sistema de administración, y mejoramiento de la calidad	28, 35		

Es un cuestionario de 35 ítems, plantea 6 dimensiones que son: (1) propósitos con (5 ítems), (2) estructura con (5 ítems) (3) liderazgo con (5 ítems), (4) relaciones con (5 ítems), (5) recompensas con (5 ítems), (6) mecanismos útiles con (5 ítems), incluyendo una dimensión adicional llamada (7) actitud hacia el cambio la cual formula preguntas clave de diagnóstico con (5 ítems), con una escala de valores de 1=Muy de

acuerdo, 2=De acuerdo, 3=Levemente de acuerdo, 4=Neutral, 5=Levemente en desacuerdo, 6=En desacuerdo y 7=Muy en desacuerdo

2.3 Población y muestra

Población

Se denomina población a una agrupación de individuos o cosas, de quienes se pretende indagar alguna cualidad en un estudio de investigación científica. (Hernández, et al 2010). Se considera como la población a los profesionales médicos, enfermeros y técnicos de enfermería del Hospital nacional Hermilio Valdizán que en su totalidad suman a 277 personas conformadas por: 61 Médicos, 92 Enfermeros, 150 Técnicos de enfermería.

Muestra

La muestra de la investigación se plasmó en una muestra probabilística considerando un conjunto de sujetos representativos para ello se utiliza la siguiente fórmula de cálculo muestral.

Se realizó el cálculo respectivo utilizando la fórmula de poblaciones finitas.

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

$$n = \frac{1.96^2 (277) (0.5)(0.5)}{0.05^2 (277 - 1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)} = 161$$

Dónde:

n: es el tamaño de la muestra.

Z²: es el nivel de confianza: 1.96

N: es el tamaño de la población.

P: es la probabilidad de error: 50%

Q: es la probabilidad de error: 50%

E^2 : es el nivel de significancia. (0.05)

$$\text{Muestra: } f = \frac{266.03}{1.65} = 161.23$$

Para el estudio se considera un total de 161 trabajadores profesionales del área de salud del hospital nacional Hermilio Valdizán, distribuidos entre médicos y enfermeros y técnicos.

Tabla 2

Distribución de la muestra

Especialidad	Área	Total	Muestra proporcional
Enfermería psiquiátrica	Consulta externa	08	$0.58 \cdot 8 = 5.0$
	Hospitalización	54	$0.58 \cdot 54 = 31.3$
	Emergencia	18	$0.58 \cdot 18 = 10.4$
Técnicos en enfermería	Consulta externa	16	$0.58 \cdot 16 = 9.3$
	Hospitalización	74	$0.58 \cdot 74 = 43.0$
	Emergencia	34	$0.58 \cdot 34 = 20.0$
Médicos Psiquiatras	Consulta externa	18	$0.58 \cdot 18 = 10.4$
	Hospitalización	37	$0.58 \cdot 37 = 22.0$
	Emergencia	18	$0.58 \cdot 18 = 10.4$
TOTAL		277	161

Fuente: Departamento de enfermería – Departamento de adulto y geronte

Tipo de muestreo

El muestreo es probabilístico aleatorio simple, el cual se realizó con un sorteo de los diferentes profesionales que conforman la población a fin de que cada uno se encuentre representado.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

Personal de salud nombrado

Personal de salud que se desempeñan en el área de tratamiento de salud mental

Personal de salud que no hayan presentado denuncias o informes generando conflictos dentro de la institución.

Personal de salud que esté de acuerdo en participar voluntariamente del estudio.

Criterios de exclusión

Personal de salud CAS y Terceros

Personal de salud que se encuentra de vacaciones

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

De acuerdo con Hernández, et al (2010), se asume la técnica de la encuesta, dado que mediante la aplicación de esta técnica se puede obtener datos en muestras grandes en un solo momento sin la intervención directa del investigador, por ello se considera la técnica más apropiada.

Instrumento

Según la técnica del estudio realizado, los instrumentos para recolectar la información serán el cuestionario. Al respecto Hernández, et al. (2014) indican que “el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas de una o más variables a medir” (p.217).

Según Bernal, (2008) manifiesta: “la encuesta es una técnica para compilar información que el investigador armonizará en función de la clase de estudio que se plantea ejecutar (p .15).El instrumento corresponde al Modelo de Diagnóstico del comportamiento humano elaborado por Marvin Weisbord (1976) la cual considera siete factores que se interconectan dentro de la conducta en el ambiente laboral, Las seis primeras áreas son del modelo de Weisbord, mientras que la última se añadió para darle al consultor/facilitador ideas sobre la disposición al cambio conformado por un total de 35 ítems. Ya que de ello se desprende las características comportamentales dentro de una organización pública.

Ficha técnica

Instrumento: Comportamiento Organizacional

Datos generales

Título: Escala de determinación Comportamiento organizacional

Procedencia: New York (1976)

Objetivo: Identificar el nivel de percepción del Comportamiento Organizacional de profesionales médicos, enfermeros y técnicos en enfermería del Hospital Nacional Hermilio Valdizan

Administración: Individual

Duración: 25 minutos

Significación: La escala tiene el propósito de determinar el nivel del Comportamiento organizacional respecto a las interacciones entre los factores Propósito, Recompensa, Estructura, Mecanismos útiles, Liderazgo, Relaciones y Actitud hacia el cambio

Estructura: La escala consta de 35 ítems, con 07 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: (1) Muy de acuerdo; (2) De acuerdo; (3) Levemente de acuerdo; (4) Neutral; (5) Levemente en desacuerdo; (6) En desacuerdo; (7) Muy en desacuerdo. Asimismo, la escala está conformada por 7 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones respecto al nivel de percepción del comportamiento organizacional

Este cuestionario fue realizado por Marvin Weisbord, en el cual se utiliza una escala de siete que va de mayor a menor. A mayor respuesta de la escala (1, 2, 3) equivale a una posible falta de problema, ahora mientras más se aproxime al máximo puntaje, equivale a que existen severos conflictos en la organización (4, 5, 6, 7) siendo necesario realizar una intervención de manera apremiante.

Para llegar a un resultado final, se ha considerado realizar la sumatoria correspondiente a las opciones de la escala, diferenciándolas de respuestas positivas y negativas, las respuestas positivas son consideradas las siguientes; (1 muy de

acuerdo, 2 de acuerdo y 3 levemente de acuerdo), para las respuestas negativas (4 neutral, 5 levemente en desacuerdo, 6 en desacuerdo y 7 muy en desacuerdo), siendo de esta manera fácil de analizar y de interpretar.

Tabla 3

Niveles y rangos del cuestionario sobre Comportamiento organizacional

Baremo:	Excelente	Bueno	Regular
Comportamiento organizacional	[35– 104]	[105 – 174]	[175 – 245]
Propósito	[05 – 14]	[15– 24]	[25 - 35]
Recompensa	[05 – 14]	[15– 24]	[25 - 35]
Estructura	[05 – 14]	[15– 24]	[25 - 35]
Mecanismos útiles	[05 – 14]	[15– 24]	[25 - 35]
Liderazgo	[05 – 14]	[15– 24]	[25 - 35]
Relaciones	[05 – 14]	[15– 24]	[25 - 35]
Actitud al cambio	[05 – 14]	[15– 24]	[25 - 35]

Validez y confiabilidad

Validez

Marvin Weisbord en 1976 realizó en el Wsth Firtsh Company una aplicación con la participación de 55 personas, los datos fueron procesados mediante el método de correlaciones de factores, encontrando alta congruencia entre las correlaciones, $P_x = 1,76$ y $R_s = .087$ entre los factores de Diagnóstico por el método de cortes frente al objetivo del comportamiento organizacional, Holguín (2015) también procedió a la verificación de la concordancia frente a los componentes del instrumento en la Universidad de Guayaquil, el sistema de método de jueces y el análisis de las puntuaciones otorgadas determinaron la validez de consistencia al 95%, por tanto se considera válido para la aplicación al estudio.

Para Hernández, et al (2010), “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p.201). El cuestionario sobre

Comportamiento organizacional será sometido a criterio de un grupo de Jueces expertos, integrado por profesores, doctores especialistas, quienes informaran acerca de la aplicabilidad del cuestionario del presente estudio. Asimismo, en el proceso de validación del cuestionario del presente estudio, se tendrá en cuenta para cada ítem, la validez de contenido y para tal efecto se considerarán tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 4

Validez del cuestionario sobre Comportamiento organizacional

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Mg. Francisca Mauricio Roque	Hay Suficiencia	Es aplicable
Mg. Soledad Serpa Reyes	Hay Suficiencia	Es aplicable
Mg. Doris Mauricio Roque	Hay Suficiencia	Es aplicable

Fuente: Certificado de validez

Confiabilidad.

Es un instrumento estandarizado, cuyo contenido y aplicación en estudios de profesionales realizado por Marvin Weisbord (1976), en Ecuador en el estudio del Comportamiento Organizacional en la Universidad de Guayaquil, y en el Perú fue utilizado por Conde y Matos en la tesis de Clima y Comportamiento organizacional de la Municipalidad El Agustino desarrollado a la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, con la cual se infiere su alta confiabilidad.

Tabla 5

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

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 utilizará la prueba estadística de fiabilidad alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 15 sujetos. Luego se procesaron los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 23.0.

Tabla 6

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Comportamiento organizacional

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
<i>,916</i>	<i>35</i>

Fuente: Resultados SPSS 23

Como se observa en la tabla 5, la variable Comportamiento organizacional tiene confiabilidad alta. Por lo tanto, podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

2.5. Métodos de análisis de datos

El método de análisis corresponde a la estructuración en función al objetivo del estudio, para ello los datos recabados se organizarán en una base de datos, especificando los procedimientos de medición, para ello se utilizará la estadística descriptiva a nivel de frecuencias descriptivas, frente a la consistencia de las relaciones de las personas en los 7 factores que determinan el Comportamiento organizacional.

2.6. Aspectos éticos

En el presente estudio se considera el respeto a los participantes del estudio por lo que se guarda la reserva de los datos personales solo consignando respuestas en el cuestionario de recolección de datos; del mismo modo se respeta los datos de los autores citados para este trabajo consignando sus referencias y autoría de cada uno de ellos.

Finalmente se especifica el respeto por los lineamientos normativos en la elaboración del proyecto de tesis propuesto por la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados de la variable Comportamiento organizacional

El análisis de los datos se presenta considerando los objetivos propuestos para el estudio en frecuencias descriptivas

Tabla 7

Niveles de Comportamiento organizacional de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	32	19,9	19,9	19,9
	Bueno	74	46,0	46,0	65,8
	Regular	55	34,2	34,2	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

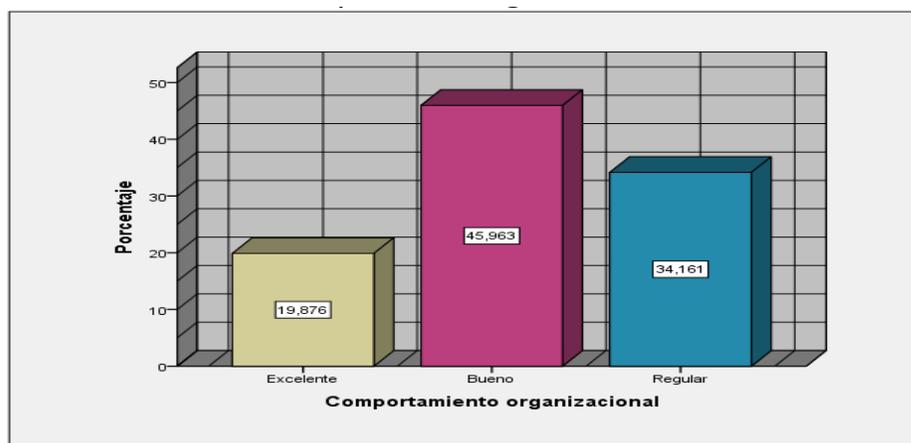


Figura 4. Niveles de Comportamiento organizacional de los trabajadores

En la tabla 7 y figura 4, se observó que el 45,9% del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 presentaron un nivel de Comportamiento organizacional Bueno, seguido del 34,1% que presentaron un nivel Regular de Comportamiento organizacional y sólo el 19,8% presentaron un nivel Excelente de Comportamiento organizacional. Predominando el nivel bueno del comportamiento en la institución. Cabe señalar que el nivel Bueno está considerado en el intermedio de los niveles Excelente y Regular, dado que la consistencia de la teoría indica que los propósitos de la organización siempre están en tendencia al crecimiento, lo que se deriva de la estructura organizacional, que incide en el tipo de recompensa por reconocimientos y retribución económica, los aspectos de mecanismos útiles para la gestión a través del liderazgo de los directivos en torno al nivel de las relaciones que impulsan hacia un cambio de actitud.

Tabla 8

Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión propósitos

		Propósitos			Total	
		Excelente	Bueno	Regular		
Comportamiento organizacional	Excelente	Recuento	16	12	4	32
		% del total	9,9%	7,5%	2,5%	19,9%
	Bueno	Recuento	33	25	16	74
		% del total	20,5%	15,5%	9,9%	46,0%
	Regular	Recuento	23	25	7	55
		% del total	14,3%	15,5%	4,3%	34,2%
Total	Recuento	72	62	27	161	
	% del total	44,7%	38,5%	16,8%	100,0%	

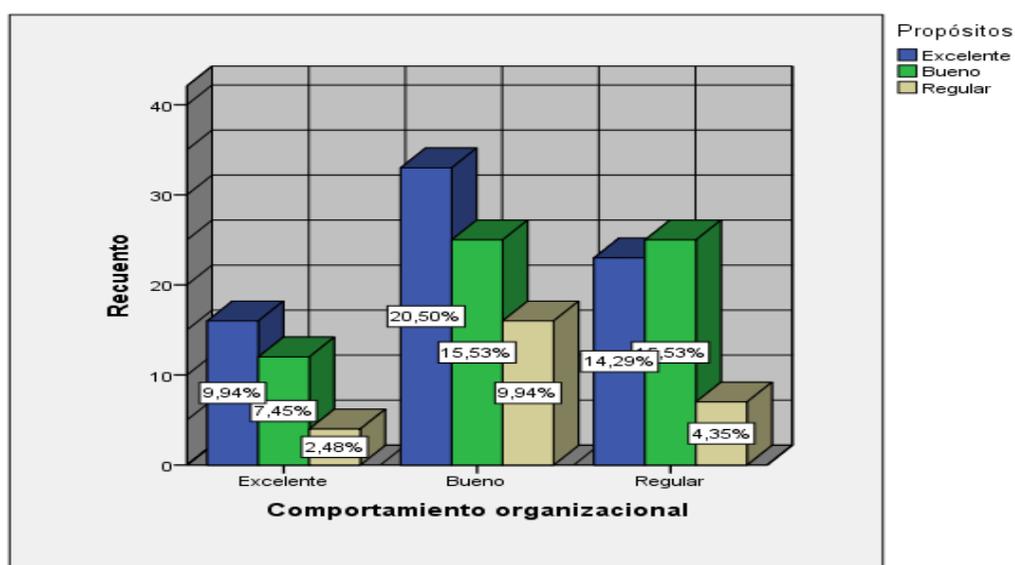


Figura 5. Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión propósitos

En la tabla 8 y figura 5, se observa que el 20,5% de los trabajadores presentaron un nivel de comportamiento organizacional Bueno ellos mismos presentan el nivel Excelente en los propósitos de la institución, asimismo se observa que el 15,5% de los trabajadores, presentaron un nivel Bueno de comportamiento organizacional con el propósito también Bueno, sin embargo se observa que para un 15,5% el comportamiento organizacional es Regular, ellos mismo presentan el nivel de propósito Bueno en la organización.

Tabla 9

Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión Recompensa

		Recompensa			Total	
		Excelente	Bueno	Regular		
Comportamiento organizacional	Excelente	Recuento	5	20	7	32
		% del total	3,1%	12,4%	4,3%	19,9%
	Bueno	Recuento	16	37	21	74
		% del total	9,9%	23,0%	13,0%	46,0%
	Regular	Recuento	14	27	14	55
		% del total	8,7%	16,8%	8,7%	34,2%
Total	Recuento	35	84	42	161	
	% del total	21,7%	52,2%	26,1%	100,0%	

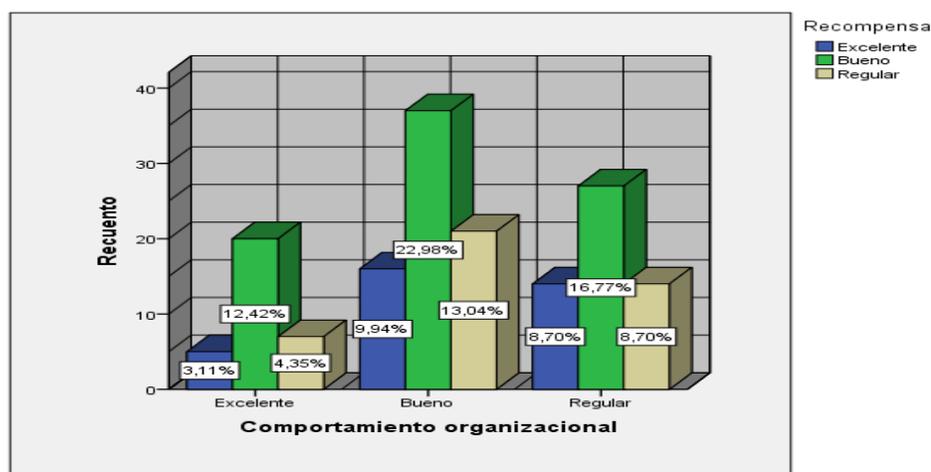


Figura 6. Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión recompensa

En la tabla 9 y figura 6, se observa que el 23,0% de los trabajadores presentaron un nivel de comportamiento organizacional Bueno ellos mismos presentan el nivel Bueno en la percepción de la recompensa de la institución, asimismo se observa que el 16,8% de los trabajadores, presentaron un nivel Regular de comportamiento organizacional ellos mismos perciben que la recompensa es Bueno, sin embargo se observa que para un 12,4% el comportamiento organizacional es Excelente, ellos mismo perciben el nivel de recompensa como Bueno en la organización.

Tabla 10

Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión Estructura

			Estructura			Total
			Excelente	Bueno	Regular	
Comportamiento organizacional	Excelente	Recuento	11	17	4	32
		% del total	6,8%	10,6%	2,5%	19,9%
	Bueno	Recuento	21	42	11	74
		% del total	13,0%	26,1%	6,8%	46,0%
	Regular	Recuento	18	31	6	55
		% del total	11,2%	19,3%	3,7%	34,2%
Total		Recuento	50	90	21	161
		% del total	31,1%	55,9%	13,0%	100,0%



Figura 7 Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión Estructura

En la tabla 10 y figura 7, se observa que el 26,1% de los trabajadores presentaron un nivel de comportamiento organizacional Bueno ellos mismos presentan el nivel bueno en la percepción de la estructura de la institución, asimismo se observa que el 19,3% de los trabajadores, presentaron un nivel Regular de comportamiento organizacional ellos mismos perciben que la estructura es Bueno, sin embargo se observa que para un 6,8% el comportamiento organizacional es Excelente, ellos mismos perciben que la estructura organizacional es de un nivel Excelente.

Tabla 11

Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión Mecanismos útiles

			Mecanismos útiles			Total
			Excelente	Bueno	Regular	
Comportamiento organizacional	Excelente	Recuento	12	16	4	32
		% del total	7,5%	9,9%	2,5%	19,9%
	Bueno	Recuento	27	32	15	74
		% del total	16,8%	19,9%	9,3%	46,0%
	Regular	Recuento	15	35	5	55
		% del total	9,3%	21,7%	3,1%	34,2%
Total	Recuento	54	83	24	161	
	% del total	33,5%	51,6%	14,9%	100,0%	

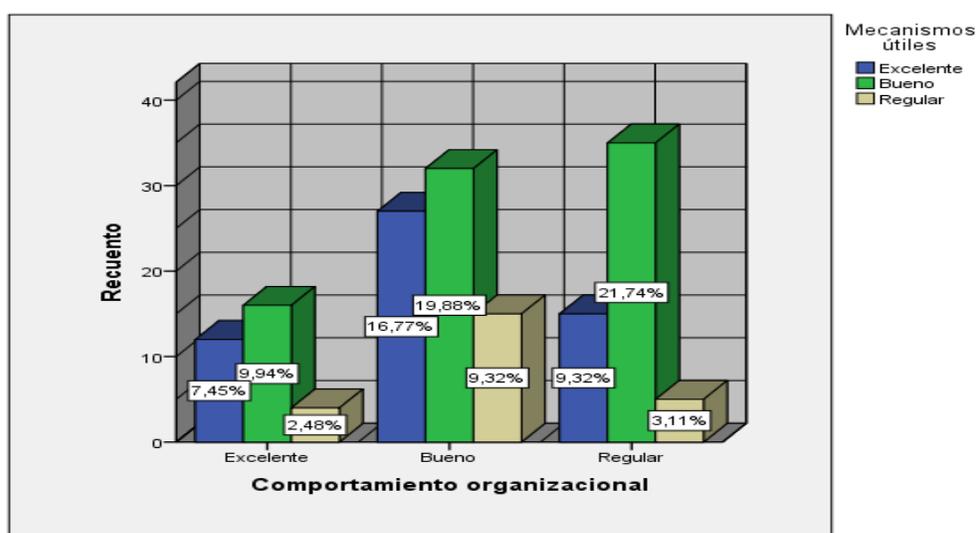


Figura 8. Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión Mecanismos útiles

En la tabla 11 y figura 8, se observa que el 21,7% de los trabajadores perciben un nivel de comportamiento organizacional Regular ellos mismos presentan el nivel bueno en la percepción de los mecanismos útiles de la institución, asimismo se observa que el 19,9% de los trabajadores, perciben un nivel Bueno de comportamiento organizacional ellos mismos perciben que los mecanismos útiles de la institución es Bueno, sin embargo se observa que para un 7,5% el comportamiento organizacional es Excelente, ellos mismos perciben que los mecanismos útiles de la institución es de un nivel Excelente.

Tabla 12

Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión liderazgo

			Liderazgo			Total
			Excelente	Bueno	Regular	
Comportamiento organizacional	Excelente	Recuento	15	16	1	32
		% del total	9,3%	9,9%	0,6%	19,9%
	Bueno	Recuento	24	36	14	74
		% del total	14,9%	22,4%	8,7%	46,0%
	Regular	Recuento	13	33	9	55
		% del total	8,1%	20,5%	5,6%	34,2%
Total	Recuento	52	85	24	161	
	% del total	32,3%	52,8%	14,9%	100,0%	

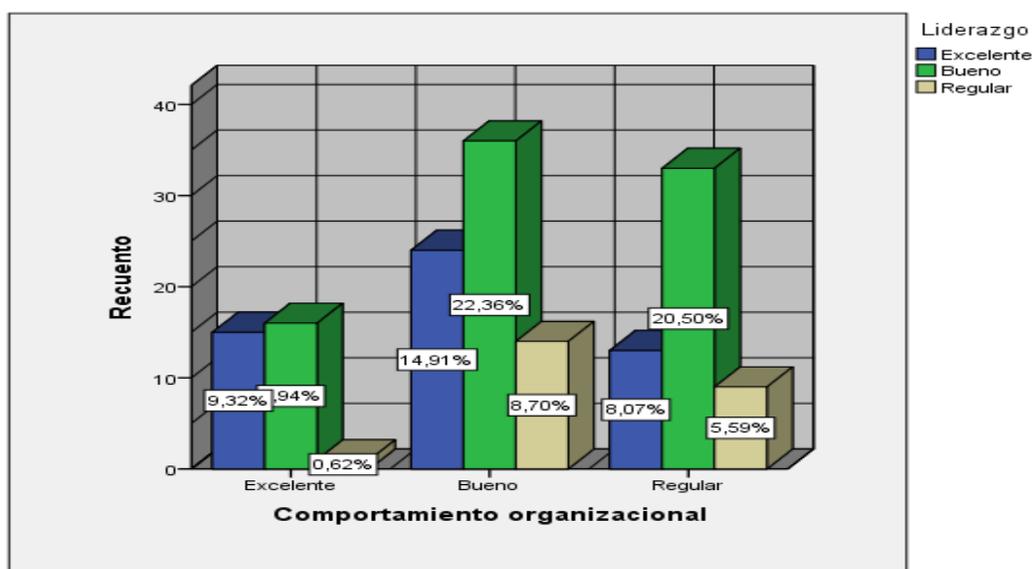


Figura 9. Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión liderazgo

En la tabla 12 y figura 9, se observa que el 22,4% de los trabajadores presentaron un nivel de comportamiento organizacional Bueno ellos mismos perciben el nivel bueno en la dimensión liderazgo de la institución, asimismo se observa que el 20,5% de los trabajadores, presentaron un nivel Regular de comportamiento organizacional ellos mismos perciben que el liderazgo de la institución es Bueno, sin embargo se observa que para un 9,3% el comportamiento organizacional es Excelente, ellos mismos perciben que el liderazgo institucional es de un nivel Excelente.

Tabla 13

Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión Relaciones

			Relaciones			Total
			Excelente	Bueno	Regular	
Comportamiento organizacional	Excelente	Recuento	11	18	3	32
		% del total	6,8%	11,2%	1,9%	19,9%
	Bueno	Recuento	22	45	7	74
		% del total	13,7%	28,0%	4,3%	46,0%
	Regular	Recuento	16	38	1	55
		% del total	9,9%	23,6%	0,6%	34,2%
Total	Recuento	49	101	11	161	
	% del total	30,4%	62,7%	6,8%	100,0%	

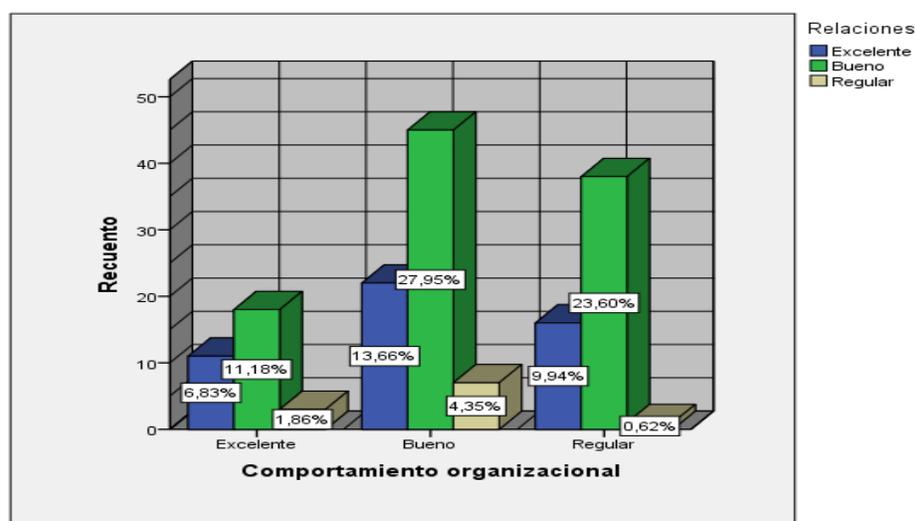


Figura 10. Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión Relaciones

En la tabla 13 y figura 10, se observa que el 27,9% de los trabajadores perciben un nivel de comportamiento organizacional Bueno ellos mismos perciben el nivel bueno en la dimensión Relaciones de la institución, asimismo se observa que el 23,6% de los trabajadores, presentaron un nivel Regular de comportamiento organizacional ellos mismos perciben que las relaciones de la institución es Bueno, sin embargo se observa que para un 6,8% el comportamiento organizacional es Excelente, ellos mismos perciben que las relaciones en la institución es de un nivel Excelente.

Tabla 14

Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión Actitud hacia el cambio

		Actitud hacia el cambio			Total	
		Excelente	Bueno	Regular		
Comportamiento organizacional	Excelente	Recuento	11	15	6	32
		% del total	6,8%	9,3%	3,7%	19,9%
	Bueno	Recuento	17	37	20	74
		% del total	10,6%	23,0%	12,4%	46,0%
	Regular	Recuento	14	29	12	55
		% del total	8,7%	18,0%	7,5%	34,2%
Total	Recuento	42	81	38	161	
	% del total	26,1%	50,3%	23,6%	100,0%	

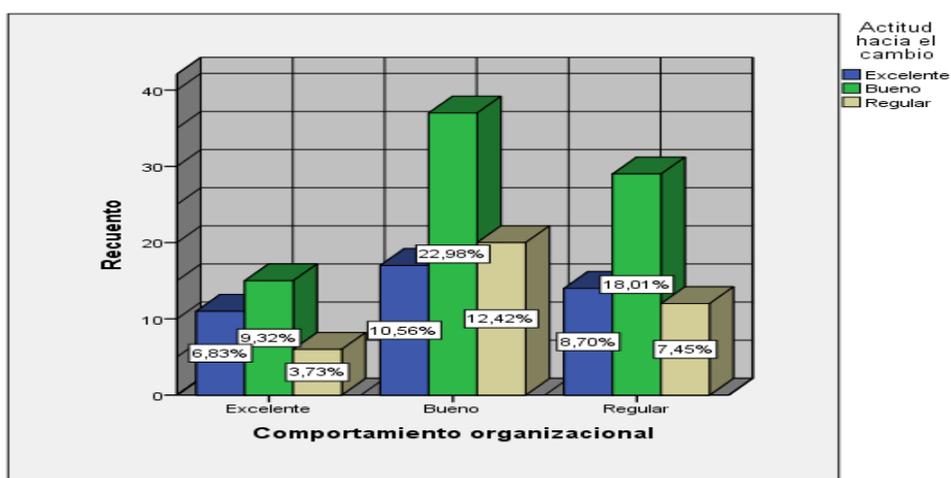


Figura 11. Niveles de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 según la dimensión Actitud hacia el cambio

En la tabla 14 y figura 11, se observa que el 22,9% de los trabajadores perciben un nivel de comportamiento organizacional Bueno ellos mismos perciben el nivel bueno en la dimensión Actitud hacia el cambio de la institución, asimismo se observa que el 18,0% de los trabajadores, presentaron un nivel Regular de comportamiento organizacional ellos mismos perciben que la Actitud hacia el cambio de la institución es Bueno, sin embargo se observa que para un 6,8% el comportamiento organizacional es Excelente, ellos mismos perciben que la Actitud hacia el cambio en la institución es de un nivel Excelente.

Tabla 15

Nivel de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018, según género

			Género		Total
			Varón	Mujer	
Comportamiento organizacional	Excelente	Recuento	21	11	32
		% del total	13,0%	6,8%	19,9%
	Bueno	Recuento	48	26	74
		% del total	29,8%	16,1%	46,0%
	Regular	Recuento	32	23	55
		% del total	19,9%	14,3%	34,2%
Total	Recuento	101	60	161	
	% del total	62,7%	37,3%	100,0%	

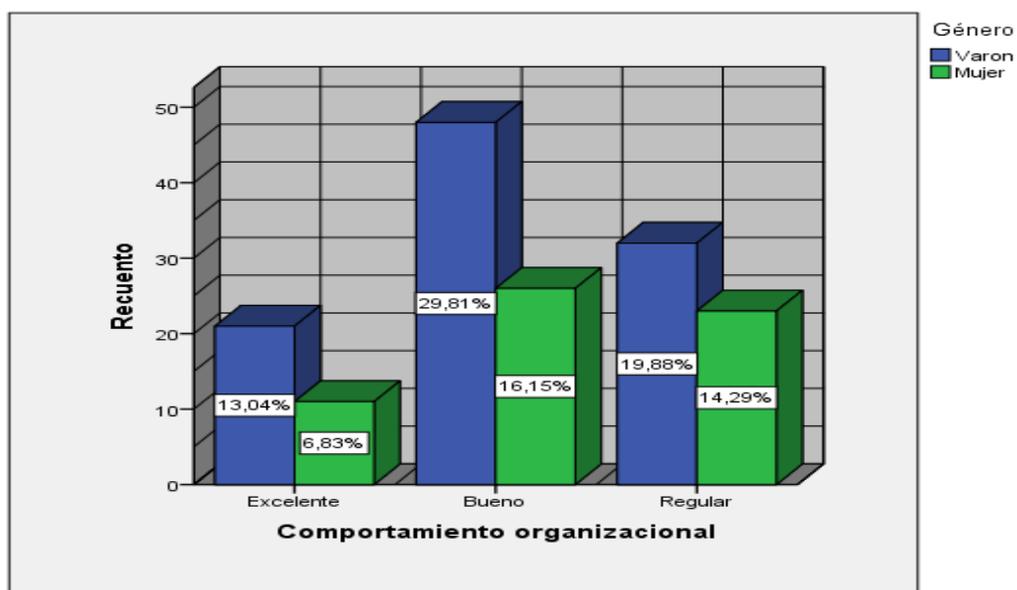


Figura 12. Niveles de Comportamiento organizacional de los trabajadores según género.

La tabla 15 y figura 12, se observó que existe diferencia en el nivel de Comportamiento organizacional según género del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018. El 29,8% de hombres presentaron un nivel de Comportamiento organizacional Bueno mientras que el 16,1% de Mujeres presenta el mismo nivel. Asimismo, se pudo observar que el género masculino presentó un Regular nivel de Comportamiento organizacional de 19,9% frente al género femenino que presentó el 14,3%.

Tabla 16

Nivel de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018, según grado académico

		Grado académico			Total	
		Bachiller	Título técnico	Título profesional		
Comportamiento organizacional	Excelente	Recuento	3	7	22	32
		% del total	1,9%	4,3%	13,7%	19,9%
	Bueno	Recuento	6	15	53	74
		% del total	3,7%	9,3%	32,9%	46,0%
	Regular	Recuento	5	15	35	55
		% del total	3,1%	9,3%	21,7%	34,2%
Total	Recuento	14	37	110	161	
	% del total	8,7%	23,0%	68,3%	100,0%	

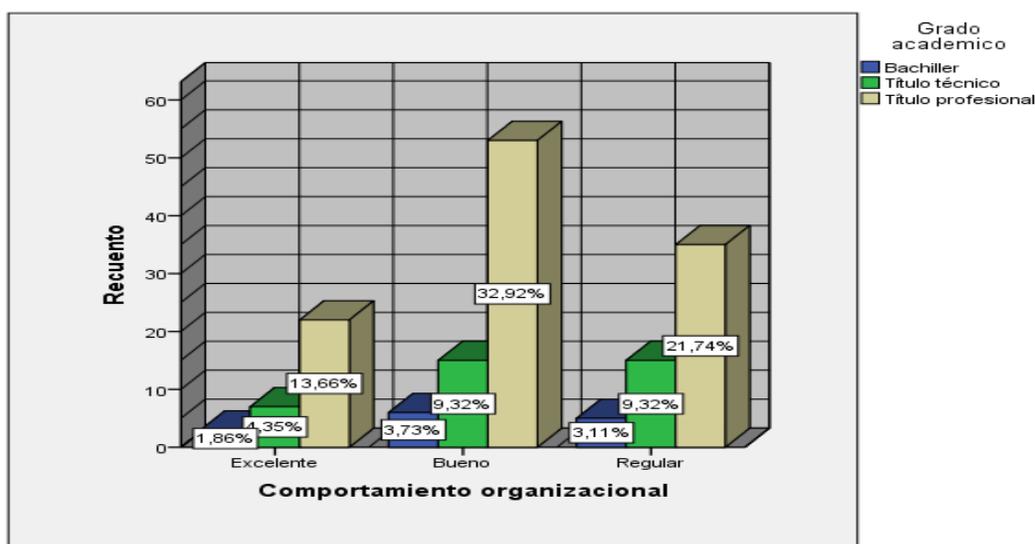


Figura 13. Niveles de Comportamiento organizacional de los trabajadores según grado académico

La tabla 16 y figura 13, mostraron los niveles de Comportamiento organizacional según el grado académico, en la cual se observó que los trabajadores que poseen título profesional presentaron mayor nivel de Comportamiento organizacional, el 32,9% de estos, presentaron un nivel Bueno de Comportamiento organizacional, seguido del 9,3% que tienen el título técnico. Asimismo, se observó que los trabajadores con título profesional presentaban mejor comportamiento organizacional que los técnicos y bachilleres (32,9%, 21,7% y 13,7% respectivamente) que evidenciaron un nivel Bueno de comportamiento.

Tabla 17

Nivel de Comportamiento organizacional del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018, según la edad

			Edad			Total
			De 25 a 35 años	De 36 a 45 años	De 46 a más	
Comportamiento organizacional	Excelente	Recuento	5	15	12	32
		% del total	3,1%	9,3%	7,5%	19,9%
	Bueno	Recuento	11	29	34	74
		% del total	6,8%	18,0%	21,1%	46,0%
	Regular	Recuento	8	13	34	55
		% del total	5,0%	8,1%	21,1%	34,2%
Total	Recuento	24	57	80	161	
	% del total	14,9%	35,4%	49,7%	100,0%	

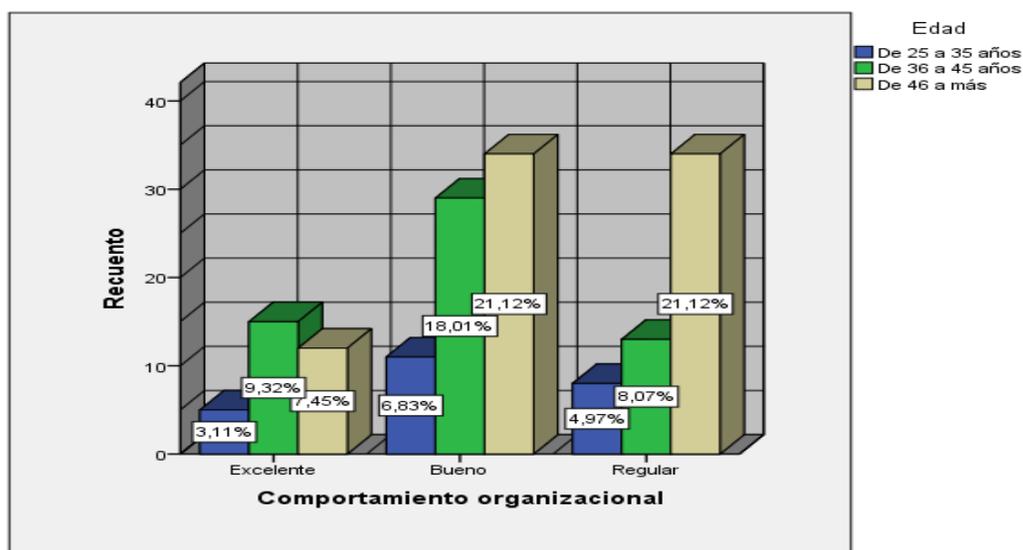


Figura 14. Niveles de Comportamiento organizacional de los trabajadores según la edad.

La tabla 17 y figura 14, se pudo observar que el 21,1% de los trabajadores presentaron un nivel de comportamiento organizacional Bueno cuya edad es de 46 años a más, sin embargo, un 18,0% de los trabajadores de 36 años a 45 años, presentaron un mayor nivel de comportamiento organizacional Bueno asimismo se observa que un importante 21,1% de los trabajadores de 46 a más años presentaron un nivel Regular de comportamiento en la organización.

IV. Discusión

La investigación tuvo como propósito fundamental determinar el nivel de comportamiento laboral, de los trabajadores del Hospital Nacional Hermilio Valdizán del distrito de Santa Anita en el periodo 2018, para ello, se analizó las percepciones de 161 trabajadores seleccionados de manera aleatoria, de quienes se tomaron datos respecto al comportamiento organizacional y sus dimensiones.

Del análisis estadístico realizado con los datos se ha determinado que el 45,9% del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 percibe un nivel de Comportamiento organizacional Bueno, seguido del 34,1% que presentaron un nivel Regular de Comportamiento organizacional y sólo el 19,8% presentaron un nivel Excelente de Comportamiento organizacional, predominando el nivel bueno del comportamiento en la institución (véase tabla 7), cabe precisar que otro de los aspectos que se ha encontrado, es que en el marco laboral por género, las mujeres son levemente mayoría dentro del ambiente hospitalario quienes prestan servicio como profesionales de enfermería o son médicos por especialidades en las diversas áreas de servicio, dichos podrían deberse, a que la mayoría de las profesionales de enfermería y de los profesionales médicos realizan de manera continua las capacitaciones respecto a la idoneidad del servicio. Estos resultados concuerdan con las conclusiones de Zavala (2016) quien señalan que una organización que involucra a todos los trabajadores es reflejada en sus logros institucionales y que está sujeto a la dinámica del cambio ya que facilita los procesos de innovación, aspecto que en este estudio se encontrado que la mayoría de los encuestados indican participar en la gestión, así como encuentran respaldo para la ejecución de sus funciones. Asimismo concuerda con las conclusiones de Montoya (2018) quien determinó que existe una consistencia y coherencia lógica entre las dimensiones Compromiso afectivo-normativo y el compromiso de continuidad coincidiendo también, con el hallazgo de Conde y Matos (2014) quienes indican que con un coeficiente de correlación $\rho = ,639$ y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional, según el personal de la Municipalidad distrital de El Agustino – Lima 2013.

Lo anterior permite sustentarse en los fundamentos de la psicología organizacional incide en los aportes sobre la necesidad de coadyuvar al personal hacia el desarrollo de sus habilidades o capacidades potenciales, estas situaciones se han presentado en diversos contextos, las mismas refieren que el éxito de una organización depende del grado de involucramiento del personal en toda su magnitud, ya que el compartir responsabilidades disminuye el conflicto y facilita la toma de decisiones de manera que se agiliza los procedimientos propios de la naturaleza de la función, como bien lo precisa Robbins (2004) acotando que las condiciones físicas, mentales y del convencimiento de la filosofía institucional hace que los trabajadores fomenten la calidad en el marco de la compenetración de los lineamientos propuestos por la organización.

En ese sentido, al analizar los datos de los participantes del estudio, se ha encontrado que los profesionales tienen mayor compenetración con la organización, demostrando su alto grado de comportamiento bueno o positivo lo que favorece a la institución para el desarrollo de sus actividades, otro de los resultados indica que la mayoría de los trabajadores que presentan un nivel bueno de comportamiento organizacional son aquellos que tienen más de 45 años, con lo que se puede inferir que esto podría deberse que estas personas se encuentran dentro de la etapa de madurez emocional, por tanto son conscientes de las condiciones que se requiere dentro de la institución, ya que son ellos quienes deben asumir con responsabilidad las funciones propias de su condición profesional.

Respecto a los hallazgos por dimensiones, en este estudio se ha encontrado que la mayoría de los participantes considera que se encuentran en el nivel intermedio de bueno como es el caso de la dimensión Propósitos que la mayoría de los encuestados percibe como Bueno, esto comprendiendo que los trabajadores tienen conocimiento fehaciente respecto a los objetivos del hospital con la cual desarrollan las funciones dentro de la normatividad correspondientes de manera que se pueda establecer las especificaciones de las metas, esto se explica a razón de las conclusiones de Littlewood y Alviter (2017), El 90% de los trabajadores presentan el nivel de buen

compañero, el 65% de los trabajadores consideran que tienen un buen estado emocional lo que determina una adecuada forma de bienestar.

Del mismo modo en la dimensión recompensa también se percibe en la mayoría como de nivel bueno, ya que la política de gestión considera que las recompensas no solo se refiere al nivel económico sino que esta abarca a los reconocimientos por los esfuerzos y el grado de involucramiento del trabajador para con la filosofía institucional, este resultado es concordante con el aporte de Esquivel y Segura (2013) que encontraron, que la fase de Diagnóstico y Planeación debe centrarse en la elaboración de los instrumentos de medición y evaluación continua para su mejoramiento a través de una metodología compartida, de modo que el modelo de gestión permita caracterizar las condiciones de costo beneficio.

Cabe señalar que en el análisis de la dimensión Estructura los participantes del estudio en su mayoría perciben que los trabajadores son conscientes que son parte de la estructura organizacional, por lo que conocen sus responsabilidades y la forma como deben realizar sus funciones ya sea de manera individual o grupal, por ello, se encuentra consistencia en el trabajo de Pérez (2014) quien encontró que Existe una correlación débil entre el comportamiento organizacional y la motivación, lo que indica que los valores superiores del comportamiento del personal de todos los rangos es determinante dentro de la organización.

También el análisis de la dimensión Mecanismos útiles se percibe como de nivel bueno para la mayoría de los encuestados ya que esto está refrendado con la constante mejora de la organización, así como de la paulatina renovación de los instrumentos, herramientas y equipos que favorecen en la ejecución de sus funciones, haciendo que los trabajos se generen por grupos así como se optimice el tiempo como bien es explicado a partir de la conclusiones de Pasten (2012) quien señala que el proceso de influencia en la toma de decisiones parte de los procesos de planificación y control enmarcándolos dentro de uno del sistema de gestión por resultados, lo que garantiza los niveles productivos esperados.

Asimismo, el análisis de la dimensión Liderazgo, los participantes perciben como de nivel bueno, esto podría deberse a la distribución de funciones, a la tutoría permanente que se realiza en cada área de trabajo por los jefes de cada unidad, por ello, es fundamental la concepción del trabajo mancomunado y con una comunicación asertiva de manera que ayude en la consolidación de la idea de llegar hacia la meta de una organización de calidad, esto puede sustentarse en los aportes de Bonilla (2015) quien infiere que el Comportamiento de una Organización, es base fundamental dentro de una empresa ya que se capta actitudes, conductas, conocimientos y habilidades; para lograr la eficiencia de las organizaciones, ejerciendo el trabajo en equipo.

Finalmente, el análisis de la dimensión Relaciones reporta que alcanza el nivel bueno dentro del contexto laboral del hospital Hermilio Valdizán, donde el trabajador o colaborador se encuentra en la continua interacción con sus compañeros de la unidad y demás departamentos. Estos identifican problemas y resuelven los conflictos de manera inmediata por ello se fundamenta con el trabajo de Nercida y Tinedo (2014) la capacitación y la estructura son aplicadas en forma positiva, que la personalidad y el cambio organizacional son escasos, por lo que se debe hacer un esfuerzo para proporcionar al gerente y al docente el mejoramiento en estas habilidades. También es sustentable con las conclusiones de Mayor (2015) quien señala que el nivel de liderazgo percibido, establece que los aspectos del comportamiento están en linealidad con el nivel de liderazgo de los responsables de la gestión de las empresas, de manera que se concreta las características de buena comunicación.

V. Conclusiones

Primera: Se determinó que el 45,9% de los trabajadores percibió un nivel Bueno. Asimismo, el comportamiento organizacional de los trabajadores según el género, el 29,8% de los hombres presentó un nivel Bueno, frente al 16,1% de las mujeres que presentó también un nivel Bueno. Asimismo, en relación al comportamiento organizacional según el grado académico, los trabajadores que describieron tener título profesional presentaron mayor nivel de comportamiento organizacional, pues el 32,9% de estos presentó un nivel Bueno, seguido del 9,3% que describieron tener el grado de bachiller. Finalmente, sobre el comportamiento organizacional, según la edad, se concluyó que el 21,1% de los trabajadores de las edades de 46 años a más presentaron mayor nivel de comportamiento organizacional bueno, seguido del 18,0% de los trabajadores de 36 a 45 años que percibieron un nivel de comportamiento organizacional también Bueno.

Segunda: El Comportamiento organizacional según su dimensión propósitos se observa que el 20,5% de los trabajadores presentaron un nivel de comportamiento organizacional Bueno ellos mismo presentan el nivel bueno en los propósitos de la institución, asimismo se observa que el 15,5% de los trabajadores, presentaron un nivel Regular.

Tercera: El Comportamiento organizacional según su dimensión recompensa se observó que el 23,0% de los trabajadores presentaron un nivel de comportamiento organizacional Bueno ellos mismo presentan el nivel bueno en las recompensas de la institución, asimismo se observa que el 16,8% de los trabajadores, presentaron un nivel Regular de comportamiento organizacional en la organización.

Cuarta: El Comportamiento organizacional según su dimensión Estructura se observa que el 26,1% de los trabajadores presentaron un nivel de comportamiento organizacional Bueno ellos mismos presentan el nivel bueno en la

percepción de la estructura de la institución, asimismo se observa que el 19,3% de los trabajadores, presentaron un nivel Regular.

Quinta: El Comportamiento organizacional según su dimensión Mecanismos útiles, se observa que el 21,7% de los trabajadores presentaron un nivel de comportamiento organizacional Bueno ellos mismos presentan el nivel bueno en la percepción de los mecanismos útiles de la institución, asimismo se observa que el 19,9% de los trabajadores, presentaron un nivel Regular.

Sexta: El Comportamiento organizacional según su dimensión Liderazgo se observa que el 22,4% de los trabajadores presentaron un nivel de comportamiento organizacional Bueno ellos mismos perciben el nivel bueno en la dimensión liderazgo de la institución, asimismo se observa que el 20,5% de los trabajadores, presentaron un nivel Regular.

Sétima: El Comportamiento organizacional según su dimensión Relaciones se observa que el 27,9% de los trabajadores presentaron un nivel de comportamiento organizacional Bueno ellos mismos perciben el nivel bueno en la dimensión Relaciones de la institución, asimismo se observa que el 23,6% de los trabajadores, presentaron un nivel Regular.

Octava: El Comportamiento organizacional según su dimensión actitud hacia el cambio se observa que el 22,8% de los trabajadores presentaron un nivel de comportamiento organizacional Bueno ellos mismos perciben el nivel bueno en la dimensión actitud hacia el cambio de la institución, asimismo se observa que el 18,0% de los trabajadores, presentaron un nivel Regular.

VI. Recomendaciones

- Primera:** A los directivos del Hospital Nacional Hermilio Valdizán se recomienda implementar al corto plazo una política de desarrollo personal con el objetivo de poder mejorar el comportamiento organizacional de todos los trabajadores ya que con ello se puede alcanzar las metas institucionales.
- Segunda:** Se recomienda difundir de manera coherente los propósitos institucionales de manera que se involucre a todos los trabajadores y alcanzar un mejor desempeño en todas las áreas de servicio.
- Tercera:** Se recomienda desarrollar actividades de difusión sobre el tipo de recompensas laborales en concordancia con la unidad de recursos humanos para generar cambios significativos en el plan de desarrollo de las personas.
- Cuarta:** Se sugiere involucrar al personal en general en la planificación y determinación de metas conjuntas de manera que se pueda mejorar la estructura organizativa a fin de contribuir en la mejora de sus condiciones físicas o mentales del trabajador en general.
- Quinta:** Se recomienda realizar talleres informativos y de capacitación de experiencias positivas a fin de desarrollar el conocimiento y manejo de los mecanismos útiles que tienen las actuales condiciones de trabajo a fin de propiciar los estímulos, condiciones y recursos necesarios para lograr un mayor nivel de eficiencia laboral.
- Sexta:** Se recomienda analizar los procesos del liderazgo a través de intercambio de experiencias con el propósito de mejorar estrategias de gestión y de conducción del personal acorde a las necesidades reales del desarrollo de la institución en el marco del logro de la calidad de servicio.
- Sétima:** Se sugiere analizar el tipo de relaciones ya que, si bien es cierto que los resultados están en el nivel bueno, esto solo indica que existen ciertas limitaciones que no alcanzan el nivel excelente.
- Octava:** Se recomienda compartir los ideales de la institución a fin de alcanzar los objetivos de atención de calidad y alcanzar altos niveles de competitividad, para ello debe realizarse capacitaciones conjuntas para estructurar un futuro deseado.

VIII. Referencias

- Alvitres, V. (2000), *Método científico. Planificación de la investigación*. Perú: Ed. Ciencia.
- Amorós, E. (2007), *Comportamiento organizacional; En busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Escuela de Economía USAT – Chiclayo, Lambayeque. Perú. (Recuperado el 4 de febrero del 2018). Recuperado en: www.usat.edu.pe/carreras1/economia.
- Audirac, C. (2010). *Desarrollo organizacional y consultoría*. México: Editorial Trillas.
- Allport, F (1974), *El problema de la percepción*. Buenos Aires, Nueva Visión.
- Betancurt, M., y Valera, L. (2004). *Diagnóstico del comportamiento organizacional de los trabajadores de la Empresa Materiales Electricos Monagas, C.A. (memca), Maturin - Monagas. 2004*. (Tesis de maestría). Universidad de Oriente. Ecuador.
- Bonilla, G. (2015). *El Comportamiento Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Octalvid de la ciudad de Pelileo*. (Tesis de maestría). Universidad de Ambato. Ecuador.
- Burke, W. W. (2008). *Desarrollo Organizacional: punto de vista normativo*. México: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (2da. ed.). México, McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Innovaciones de la Administración. Tendencias y estrategias los nuevos paradigmas*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Conde, L., y Matos, F. (2014). *Clima organizacional y el comportamiento organizacional según el personal de la Municipalidad distrital de El Agustino – Lima 2013*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima.
- Davis, K., y Newstrom, J. (2003). *EL Comportamiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizacional*. 7ª Edición. México DF: Trillas.
- Dubrin, N. (2004). *Desarrollo Organizacional y Desarrollo Ejecutivo: Coaching Ejecutivo dentro de las “Ciencias del comportamiento”* (1ra. ed). Buenos Aires: Nobuko.

- Esquivel, K., y Segura, V. (2013). *Adaptación de un Modelo de Diagnóstico Organizacional para las MiPYMES de San Juan Bautista Tuxtepec, Oaxaca*. (Tesis de maestría). Universidad de Papaloapan en Oaxaca, México.
- Forgus, Ronald (1986). *La naturaleza de la percepción como un proceso de extracción de información*. México: Trillas.
- Gordon, J. (1996) *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. 5ª Edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 6ta edición. México DF: MacGraw Hill Interamericana.
- Ivancevich, J., Gibson, L., y Donnelly J. (2006). *Las Organizaciones: Comportamiento, Estructura, Procesos*. 7ª Edición. U.S.A. Wilmington, Delaware: Editorial Addison-Wesley Iberoamericana, S.A.
- Jaimes, M. (2009). Panorama sobre los Estudios de Clima Organizacional en Bogotá, D.C. *Revista Iberoamericana de Psicología; Ciencia y Tecnología*. (Revisado el 3 de marzo del 2015). Recuperado en: http://www.usta.edu.co/otraspaginas/diversitas/doc_pdf/diversitas_4/vol.2no.2/articulo_12.pdf
- Kreitner, R., y Kinicki, A. (2003). *Comportamiento Organizacional: Conceptos, Problemas y Prácticas*. México DF: Mc Graw Hill Interamericana.
- Liger, P: (2009). *Diagnóstico: Diagnóstico sistemática de los problemas de la empresa*. Buenos Aires: Editorial Macchi.
- Littlewood, V., y Alviter, J. (2017). *Comportamiento Organizacional Ciudadano o Buen Compañero de Trabajo: Antecedente y Consecuencias*. (Tesis doctoral). Universidad, La Salle de México
- Madrigal, B. (2005). *Liderazgo: Enseñanza y aprendizaje*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Martínez de Velazco, A. (1988). *Comunicación Organizacional Práctica: Manual gerencial*. México: Trillas.
- Mayor, H. (2015). *Diagnóstico del comportamiento íntegro y de la percepción de la integridad del líder en el trabajo*. (Tesis doctoral). Universidad Rovira I Virgil. España.

- Ministerio de Salud (2010). *Guía de gestión de hospitales*. Lima: Ediciones Mantaro.
- Montoya, J. (2018). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Nercida, G., y Tinedo, W. (2014). *Comportamiento Organizacional del Talento Humano en las Instituciones Educativas*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Abierta. Venezuela.
- Paredes, M. (2016). *Mercadotecnia Global*. En *Revista de Mercados y Negocios Internacionales*. Disponible en: http://www.mktglobal.iteso.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=407&Itemid=125.
- Pasten, D. (2012). *Análisis de las variables de comportamiento organizacional actuales y deseadas de la empresa Entrelagos Ltda.* (Tesis de maestría). Universidad Austral de Chile.
- Pérez, R. (2014). *Comportamiento organizacional de los gerentes educativos y la motivación de los docentes en educación superior*. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Bellosó Chacín, Venezuela.
- Robbins, S. (2009). *Administración* (8va. ed). Pearson Educación de México, S.A., Prentice Hall.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. México DF: Pearson Educación.
- Rodríguez, D. (2012). *Diagnóstico Organizacional*. México: Alfaomega Grupo Editor.
- Suarez, H. (2016). *Introducción a la administración*. 6a ed. CENGAGE Learning.
- Tamayo, M., y Tamayo, R. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. México DF: Editorial Limusa.
- Weisbord, M. (1976). *Organizational Diagnosis: Six places to look for trouble with or without a theory*. Group & Organizational Studies, Vol. 1 No. 4, pp.430-447.
- Wendell, F. y Cecil, B. (1996). *Desarrollo Organizacional*. 5ª ed. México: Prentice Hall.
- Werther, W. B. (2008). *Administración de recursos humanos: El capital humano en las empresas*. México: McGraw-Hill

Anexos

Anexo 1: Instrumento de la variable

Anexo 2: Matriz de consistencia

Anexo 3: Certificado de Validez del instrumento

Anexo 4: Base de datos de la variable

Anexo 5: Carta de presentación

Anexo 6: Artículo científico

Anexo 7: Constancia de registro del título

Anexo 8: Declaración jurada para el artículo científico

Anexo 1: Instrumento de medición
CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL (CDO)
Modelo de Diagnóstico de Marvin Weisbord

Estimado colega:

El presente documento tiene como propósito recolectar datos acerca de sus impresiones respecto al comportamiento organizacional en el Hospital Nacional Hermilio Valdizán, para ello debe elegir una de las alternativas propuesta que considera que se ajusta a la realidad.

Por favor se le agradece no registrar sus datos personales, pero se le recomienda marcar todos los enunciados, pues es totalmente anónimo y solo sirve como base para estudios superiores.

Grado académico

Posgrado		Bachillerato		Ed. Básica	
Género		Masculino		Femenino	

Antigüedad en la Institución:							
Menos de 1 año		Entre 1 y 5 años		Entre 6 y 10 años		Entre 11 y 15 años	Más de 15 años

Señale con una X en el cuadro correspondiente:

Muy de acuerdo	De acuerdo	Levemente de acuerdo	Neutral	Levemente en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	2	3	4	5	6	7

INSTRUCCIONES: No ponga su nombre en ninguna parte de este cuestionario. Por favor responda todas las treinta y cinco (35) preguntas señalando con una (x) cada casilla. Sea abierto y franco. Esta prueba es con fines investigativo.

N°	PREGUNTA	MDA	DA	LDA	N	LED	ED	MED
		1	2	3	4	5	6	7
1	Las metas de esta organización están claramente enunciadas							
2	La división del trabajo de esta organización es flexible.							
3	Mi supervisor inmediato apoya mis esfuerzos.							
4	La relación con mi supervisor es armoniosa.							
5	Mi puesto me ofrece la oportunidad de crecer como persona.							

N°	PREGUNTA	MDA	DA	LDA	N	LED	ED	MED
		1	2	3	4	5	6	7
6	Mi supervisor inmediato tiene ideas que no son útiles para mi grupo de trabajo.							
7	Esta organización no pone resistencia al cambio							
8	Estoy personalmente de acuerdo con las metas expresadas de mi unidad de trabajo.							
9	La división del trabajo de esta organización es propicia a que se alcancen sus metas.							
10	Las normas de liderazgo de esta organización le ayudan a su progreso							
11	Siempre puedo hablar con alguien del trabajo, si tengo un problema relacionado con el trabajo.							
12	La escala salarial y las prestaciones de esta organización tratan equitativamente a todos los empleados.							
13	Tengo la información que necesito para hacer un buen trabajo.							
14	Esta organización no introduce suficientes políticas y procedimientos nuevos.							
15	Comprendo el propósito de esta organización.							
16	La manera en que se dividen el trabajo es lógica							
17	Los esfuerzos de liderazgo de esta organización hacen que esta organización cumpla sus propósitos.							
18	Mis relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo son amistosas lo mismo que profesionales.							
19	Existe la posibilidad de ascender en esta organización							
20	Esta organización tiene mecanismos sólidos para aglutinarse							
21	Esta organización favorece al cambio							
22	Las prioridades de esta organización son comprendidas por sus empleados							
23	La estructura de mi Unidad de trabajo está bien diseñada							
24	Para mí es claro cuando mi jefe trata de guiar mis esfuerzos de trabajo.							

25	He establecido las relaciones adecuadas para desempeñar apropiadamente mi trabajo							
26	El sueldo que recibo es conmensurado con la labor que desempeño.							
27	Otras unidades de trabajo son útiles para mi unidad de trabajo siempre que se solicite asistencia.							
28	Ocasionalmente me gusta cambiar cosas acerca de mi trabajo							
29	Deseo menos aportes para decidir las metas de mi unidad de trabajo							
30	La división del trabajo de esta organización ayuda a sus esfuerzos para llegar a las metas							
31	Comprendo los esfuerzos de mi jefe para influir en mí y en los demás miembros de la unidad de trabajo.							
32	No hay ninguna evidencia de conflicto no resuelto en esta organización							
33	Todas las tareas que se han de lograr se asocian con incentivos							
34	Los esfuerzos de planificación y control de esta organización son útiles para su crecimiento y desarrollo.							
35	Esta organización tiene la habilidad de cambiar							

Anexo 2: Matriz de consistencia

Diagnóstico del comportamiento organizacional según percepción del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018

AUTOR: Br. Magali Vicuña Ccencho

Problema	Objetivo	Dimensiones e Indicadores					Metodología	
<p>2.2.1. Problema general. ¿Cuál es nivel del comportamiento organizacional según percepción el personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018?</p> <p>2.2.2. Problemas específicos Problema específico 1 ¿Cuál es nivel del factor estructura laboral del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es nivel del factor recompensa e incentivo del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es nivel del factor mecanismos útiles del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018?</p>	<p>2.3.1. Objetivo general. Determinar el nivel del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018</p> <p>2.3.2. Objetivos específicos. Objetivo específico 1 Describir el nivel de factor estructura laboral del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018</p> <p>Objetivo específico 2 Describir el nivel del factor recompensa e incentivo del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018</p> <p>Objetivo específico 3 Describir el nivel del factor mecanismos útiles del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018</p> <p>Objetivo específico 4 Describir el nivel del factor relaciones interpersonales</p>	Operacionalización del Comportamiento organizacional					<p>Método: Cuantitativo, Descriptivo</p> <p>Tipo: Sustantivo descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental transversal</p> <p>Población y muestra 277 profesionales del sector salud Médicos Enfermeros y técnicos de Salud Mental La muestra estará conformada por 161 médicos, enfermeras (os) y técnicos (as) de enfermería del hospital Hermilio Valdizán Santa Anita 2018</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumentos: Escala de Weisbord (1976)</p> <p>Método de análisis: Descriptivo Frecuencias descriptivas</p>	
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos		
		1. Propósito	- Comprender los objetivos de la organización y de su unidad - Aplicar los objetivos de su unidad de acuerdo a sus funciones - Asumir el compromiso de sus tareas.	Ítems: 1, 8, 15, 22, 29.	(1) Muy de acuerdo (2) De acuerdo (3) Levemente de acuerdo (4) Neutral (5) Levemente desacuerdo (6) En desacuerdo (7) Muy en desacuerdo	Excelente: 35 – 104 Bueno: 104 – 174 Regular: 175 – 245		
2. Recompensa	- Otorgar a sus colaboradores recompensas no solo monetarias -Asignar beneficios que les permitan crecer en el ámbito personal como profesional - Asignar incentivos de acuerdo a los logros de las tareas asignadas.	Ítems: 5, 12, 19, 26, 29.						
3. Estructura	- Asumir que el colaborador forma parte de la estructura interna de su unidad - Realizar con responsabilidad y claridad sus tareas	Ítems: 2, 9, 16, 23, 30.						

<p>Problema específico 4 ¿Cuál es nivel del factor relaciones interpersonales del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018?</p> <p>Problema específico 5 ¿Cuál es nivel del factor propósito del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018?</p> <p>Problema específico 6 ¿Cuál es nivel del factor liderazgo del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018?</p> <p>Problema específico 7 ¿Cuál es nivel del factor actitud hacia el cambio del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018?</p>	<p>del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018</p> <p>Objetivo específico 5 Describir el nivel del factor propósito del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018</p> <p>Objetivo específico 6 Describir el nivel del factor liderazgo del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018</p> <p>Objetivo específico 7 Describir el nivel del factor actitud hacia el cambio del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018</p>	<p>4. Mecanismos útiles</p> <p>5. Liderazgo</p> <p>6. Relaciones</p> <p>- Comprobar que estas estén repartidas de forma unánime a sus demás compañeros.</p> <p>- Evidenciar que el colaborador cuenta con equipos tecnológicos y conocimientos necesarios para cumplir sus tareas</p> <p>- Implementar así mismo los diferentes mecanismos de gestión, como reuniones</p> <p>- Analizar problemas, tomar decisiones e implementar programas de intervención con rapidez.</p> <p>- Distribuir equitativamente responsabilidades con su equipo de trabajo</p> <p>- Determinar cómo este influye en su grupo para que los colaboradores trabajen con entusiasmo</p> <p>- Lograr el alcance de las metas planteadas.</p> <p>- Propiciar que el colaborador y la continua</p> <p>Ítems: 6, 13, 20, 27, 34.</p> <p>Ítems: 3, 10, 17, 24, 31.</p> <p>Ítems: 4, 11,</p>	
--	--	---	--

		<p>interacción con sus compañeros de la unidad y demás departamentos</p> <p>- Identificar problemas y resolver los conflictos de manera inmediata.</p> <p>- Garantizar organizaciones que sean capaces de cambiar en un futuro</p> <p>- Implementar un sistema de administración, y mejoramiento de la calidad.</p>	<p>18, 25, 32.</p> <p>Items:7, 14, 21, 28, 35.</p>	
		<p>7. Actitud hacia el cambio</p>		

Anexo 3 : Validez del instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Propósito								
01	Las metas de esta organización están claramente enunciadas	x		x		x		
02	Estoy personalmente de acuerdo con las metas expresadas de mi unidad de trabajo	x		x		x		
03	Comprendo el propósito de esta organización	x		x		x		
04	Las prioridades de esta organización son comprendidas por sus empleados	x		x		x		
05	Deseo menos aportes para decidir las metas de mi unidad de trabajo	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Recompensa								
06	Mi puesto me ofrece la oportunidad de crecer como personal	x		x		x		
07	La escala salarial y las prestaciones de esta organización tratan equitativamente a todos los empleados.	x		x		x		
08	Existe la posibilidad de ascender en esta organización	x		x		x		
09	El sueldo que recibo es conmensurado con la labor que desempeño	x		x		x		
10	Todas las tareas que se han de lograr se asociación con incentivos	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Estructura								
11	La división del trabajo de esta organización es flexible.	x		x		x		
12	La división del trabajo de esta organización es propicia a que se alcancen sus metas.	x		x		x		
13	La manera en que se dividen el trabajo es lógica	x		x		x		
14	La estructura de mi Unidad de trabajo está bien diseñada	x		x		x		
15	La división del trabajo de esta organización ayuda a sus esfuerzos para llegar a las metas	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Mecanismos útiles								
16	Mi supervisor inmediato tiene ideas que no son útiles para mi grupo de trabajo.	x		x		x		
17	Tengo la información que necesito para hacer un buen trabajo	x		x		x		
18	Esta organización tiene mecanismos sólidos para aglutinarse	x		x		x		
19	Otras unidades de trabajo son útiles para mi unidad de trabajo siempre que se solicite asistencia	x		x		x		
20	Los esfuerzos de planificación y control de esta organización son útiles para su crecimiento y desarrollo.	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: Liderazgo								
21	Mi supervisor inmediato apoya mis esfuerzos	x		x		x		
22	Las normas de liderazgo de esta organización le ayudan a su progreso	x		x		x		
23	Los esfuerzos de liderazgo de esta organización hacen que esta organización cumpla sus propósitos	x		x		x		
24	Para mí es claro cuando mi jefe trata de guiar mis esfuerzos de trabajo.	x		x		x		
25	Comprendo los esfuerzos de mi jefe para influir en mí y en los demás miembros de	x		x		x		

la unidad de trabajo							
DIMENSIÓN 6: Relaciones							
	Si	No	Si	No	Si	No	
26	La relación con mi supervisor es armoniosa.	x		x		x	
27	Siempre puedo hablar con alguien del trabajo, si tengo un problema relacionado con el trabajo	x		x		x	
28	Mis relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo son amistosas lo mismo que profesionales	x		x		x	
29	He establecido las relaciones adecuadas para desempeñar apropiadamente mi trabajo	x		x		x	
30	No hay ninguna evidencia de conflicto no resuelto en esta organización	x		x		x	
DIMENSIÓN 7: Actitud frente al cambio							
	Si	No	Si	No	Si	No	
31	Esta organización no pone resistencia al cambio	x		x		x	
32	Esta organización no introduce suficientes políticas y procedimientos nuevos.	x		x		x	
33	Esta organización favorece al cambio	x		x		x	
34	Ocasionalmente me gusta cambiar cosas acerca de mi trabajo	x		x		x	
35	Esta organización tiene la habilidad de cambiar	x		x		x	

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: FRANCISCA MARIBEL ROSAS DNI: 25775402

Especialidad del validador: ENFERMERA ESPECIALISTA EN SALUD PÚBLICA Y PREVENCIÓN
Mg. EN SALUD PÚBLICA. c/ DIVISION EN GESTION HOSPITALARIA

08 de 06 del 2018

- 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


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Propósito								
01	Las metas de esta organización están claramente enunciadas	X		X		X		
02	Estoy personalmente de acuerdo con las metas expresadas de mi unidad de trabajo	X		X		X		
03	Comprendo el propósito de esta organización	X		X		X		
04	Las prioridades de esta organización son comprendidas por sus empleados	X		X		X		
05	Deseo menos aportes para decidir las metas de mi unidad de trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Recompensa								
06	Mi puesto me ofrece la oportunidad de crecer como personal	X		X		X		
07	La escala salarial y las prestaciones de esta organización tratan equitativamente a todos los empleados.	X		X		X		
08	Existe la posibilidad de ascender en esta organización	X		X		X		
09	El sueldo que recibo es conmensurado con la labor que desempeño	X		X		X		
10	Todas las tareas que se han de lograr se asocian con incentivos	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Estructura								
11	La división del trabajo de esta organización es flexible.	X		X		X		
12	La división del trabajo de esta organización es propicia a que se alcancen sus metas.	X		X		X		
13	La manera en que se dividen el trabajo es lógica	X		X		X		
14	La estructura de mi Unidad de trabajo está bien diseñada	X		X		X		
15	La división del trabajo de esta organización ayuda a sus esfuerzos para llegar a las metas	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Mecanismos útiles								
16	Mi supervisor inmediato tiene ideas que no son útiles para mi grupo de trabajo.	X		X		X		
17	Tengo la información que necesito para hacer un buen trabajo	X		X		X		
18	Esta organización tiene mecanismos sólidos para aglutinarse	X		X		X		
19	Otras unidades de trabajo son útiles para mi unidad de trabajo siempre que se solicite asistencia	X		X		X		
20	Los esfuerzos de planificación y control de esta organización son útiles para su crecimiento y desarrollo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Liderazgo								
21	Mi supervisor inmediato apoya mis esfuerzos	X		X		X		
22	Las normas de liderazgo de esta organización le ayudan a su progreso	X		X		X		
23	Los esfuerzos de liderazgo de esta organización hacen que esta organización cumpla sus propósitos	X		X		X		
24	Para mí es claro cuando mi jefe trata de guiar mis esfuerzos de trabajo.	X		X		X		
25	Comprendo los esfuerzos de mi jefe para influir en mí y en los demás miembros de	X		X		X		

la unidad de trabajo							
DIMENSIÓN 6: Relaciones		Si	No	Si	No	Si	No
26	La relación con mi supervisor es armoniosa.	X		X		X	
27	Siempre puedo hablar con alguien del trabajo, si tengo un problema relacionado con el trabajo	X		X		X	
28	Mis relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo son amistosas lo mismo que profesionales	X		X		X	
29	He establecido las relaciones adecuadas para desempeñar apropiadamente mi trabajo	X		X		X	
30	No hay ninguna evidencia de conflicto no resuelto en esta organización	X		X		X	
DIMENSIÓN 7: Actitud frente al cambio		Si	No	Si	No	Si	No
31	Esta organización no pone resistencia al cambio	X		X		X	
32	Esta organización no introduce suficientes políticas y procedimientos nuevos.	X		X		X	
33	Esta organización favorece al cambio	X		X		X	
34	Ocasionalmente me gusta cambiar cosas acerca de mi trabajo	X		X		X	
35	Esta organización tiene la habilidad de cambiar	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Elisa Soledad Senpa Reyes DNI: 07027958

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública con Mención en Salud

- 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

... 8 de 06 del 2018



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Propósito							
01	Las metas de esta organización están claramente enunciadas	X		X		X		
02	Estoy personalmente de acuerdo con las metas expresadas de mi unidad de trabajo	X		X		X		
03	Comprendo el propósito de esta organización	X		X		X		
04	Las prioridades de esta organización son comprendidas por sus empleados	X		X		X		
05	Deseo menos aportes para decidir las metas de mi unidad de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Recompensa	Si	No	Si	No	Si	No	
06	Mi puesto me ofrece la oportunidad de crecer como personal	X		X		X		
07	La escala salarial y las prestaciones de esta organización tratan equitativamente a todos los empleados.	X		X		X		
08	Existe la posibilidad de ascender en esta organización	X		X		X		
09	El sueldo que recibo es conmensurado con la labor que desempeño	X		X		X		
10	Todas las tareas que se han de lograr se asocian con incentivos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Estructura	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La división del trabajo de esta organización es flexible.	X		X		X		
12	La división del trabajo de esta organización es propicia a que se alcancen sus metas.	X		X		X		
13	La manera en que se dividen el trabajo es lógica	X		X		X		
14	La estructura de mi Unidad de trabajo está bien diseñada	X		X		X		
15	La división del trabajo de esta organización ayuda a sus esfuerzos para llegar a las metas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Mecanismos útiles	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Mi supervisor inmediato tiene ideas que no son útiles para mi grupo de trabajo.	X		X		X		
17	Tengo la información que necesito para hacer un buen trabajo	X		X		X		
18	Esta organización tiene mecanismos sólidos para aglutinarse	X		X		X		
19	Otras unidades de trabajo son útiles para mi unidad de trabajo siempre que se solicite asistencia	X		X		X		
20	Los esfuerzos de planificación y control de esta organización son útiles para su crecimiento y desarrollo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Mi supervisor inmediato apoya mis esfuerzos	X		X		X		
22	Las normas de liderazgo de esta organización le ayudan a su progreso	X		X		X		
23	Los esfuerzos de liderazgo de esta organización hacen que esta organización cumpla sus propósitos	X		X		X		
24	Para mí es claro cuando mi jefe trata de guiar mis esfuerzos de trabajo.	X		X		X		
25	Comprendo los esfuerzos de mi jefe para influir en mí y en los demás miembros de	X		X		X		

Anexo 4: Base de datos de la variable

BASE DE DATOS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL																																																			
N°	PROPÓSITO						RECOMPENSA						ESTRUCTURA						MECANISMOS ÚTILES						LIDERAZGO						RELACIONES						ACTITUD HACIA EL CAMBIO						TOTAL								
	1	8	15	22	29	ST	5	12	19	24	26	ST	2	9	16	23	30	ST	6	13	20	27	34	ST	3	10	17	24	31	ST	4	11	18	25	32	ST	7	14	21	28	35	ST	NIVEL	ST	NIVEL	ST					
1	4	4	5	4	5	22	Bueno	4	5	4	4	3	20	Bueno	3	4	3	3	2	15	Bueno	3	3	1	3	3	13	Excelente	3	4	4	4	3	18	Bueno	5	4	3	4	4	20	Bueno	5	4	4	4	4	21	Bueno	129	Bueno
2	3	4	4	5	5	21	Bueno	3	5	2	4	5	19	Bueno	3	5	5	3	2	18	Bueno	3	5	3	5	5	21	Bueno	3	4	3	3	2	15	Bueno	5	4	3	4	3	19	Bueno	3	4	5	3	3	18	Bueno	131	Bueno
3	3	2	2	3	4	14	Excelente	3	2	4	4	3	16	Bueno	3	3	3	2	14	Excelente	3	3	3	4	4	17	Bueno	3	3	3	3	3	15	Bueno	6	5	4	4	4	23	Bueno	3	3	4	4	4	18	Bueno	117	Bueno	
4	2	3	2	3	1	11	Excelente	5	5	5	2	2	19	Bueno	3	3	3	6	1	16	Bueno	5	2	2	3	3	15	Bueno	5	2	3	2	1	13	Excelente	6	2	3	5	3	19	Bueno	2	3	5	3	3	16	Bueno	109	Bueno
5	6	3	1	1	1	13	Excelente	7	7	7	1	7	29	Regular	7	7	7	1	2	24	Bueno	7	7	7	1	2	24	Bueno	7	7	2	7	3	26	Regular	7	7	7	7	7	34	Regular	3	7	6	7	2	25	Regular	172	Bueno
6	5	4	2	4	2	17	Bueno	5	5	3	3	4	20	Bueno	5	5	4	3	4	21	Bueno	3	5	4	3	4	19	Bueno	4	3	4	5	4	20	Bueno	6	6	6	6	5	29	Regular	4	4	4	4	4	20	Bueno	146	Bueno
7	2	2	1	1	1	7	Excelente	6	5	2	3	2	18	Bueno	2	3	3	3	3	14	Excelente	3	2	2	2	3	12	Excelente	2	3	3	1	2	11	Excelente	2	2	2	2	2	10	Excelente	2	5	2	2	2	13	Excelente	85	Excelente
8	3	3	3	2	3	14	Excelente	3	3	3	5	6	20	Bueno	3	7	2	5	3	20	Bueno	5	3	1	6	4	19	Bueno	6	3	3	6	2	20	Bueno	6	4	1	6	6	23	Bueno	6	7	6	6	4	29	Regular	145	Bueno
9	3	2	2	3	4	14	Excelente	3	2	4	4	2	15	Bueno	3	3	3	3	2	14	Excelente	3	3	3	3	4	16	Bueno	3	3	3	3	3	15	Bueno	6	5	4	4	4	23	Bueno	3	3	4	4	4	18	Bueno	115	Bueno
10	1	3	4	2	3	13	Excelente	5	7	1	1	1	15	Bueno	4	3	1	1	1	10	Excelente	3	1	1	1	3	9	Excelente	7	7	7	7	1	29	Regular	7	1	1	3	1	13	Bueno	2	1	7	1	1	12	Excelente	101	Excelente
11	2	2	1	1	1	7	Excelente	6	5	2	3	2	18	Bueno	2	3	3	3	3	14	Excelente	3	2	2	2	3	12	Excelente	2	3	3	1	2	11	Excelente	2	2	2	2	2	10	Excelente	2	5	2	2	2	13	Excelente	85	Excelente
12	3	3	2	1	2	11	Excelente	6	7	1	7	7	28	Regular	7	7	7	1	2	24	Bueno	7	7	7	2	7	29	Bueno	6	7	2	3	2	20	Bueno	6	7	7	7	7	34	Regular	3	7	5	7	2	24	Bueno	170	Bueno
13	3	6	5	6	6	26	Regular	3	6	3	3	6	21	Bueno	3	2	3	2	3	13	Excelente	6	5	2	2	2	17	Bueno	6	6	3	3	1	19	Bueno	1	1	5	6	2	15	Bueno	2	5	2	3	7	19	Bueno	130	Bueno
14	2	3	4	3	1	13	Excelente	5	6	4	6	6	27	Regular	5	5	5	2	5	22	Bueno	6	6	3	6	6	27	Regular	6	7	6	4	3	26	Regular	6	4	1	5	6	22	Bueno	4	7	4	5	6	26	Regular	163	Bueno
15	4	3	2	2	4	15	Bueno	4	5	2	4	5	20	Bueno	2	5	3	5	4	19	Bueno	5	3	2	4	5	19	Bueno	2	2	4	2	2	12	Excelente	4	2	3	4	2	15	Bueno	3	5	6	6	5	25	Regular	125	Bueno
16	2	2	2	2	2	10	Excelente	3	2	2	2	3	12	Excelente	2	3	2	3	2	12	Excelente	2	2	2	7	2	15	Bueno	3	2	2	3	2	12	Excelente	2	2	1	7	2	14	Excelente	2	3	3	2	2	12	Excelente	87	Excelente
17	2	2	2	2	2	10	Excelente	6	2	2	2	2	14	Excelente	2	2	2	4	2	12	Excelente	2	2	2	2	2	10	Excelente	3	2	2	2	2	10	Excelente	3	2	2	4	3	14	Excelente	2	3	4	2	2	13	Excelente	83	Excelente
18	2	3	2	2	3	12	Excelente	7	4	2	2	3	18	Bueno	3	6	3	4	2	18	Bueno	2	2	1	2	4	11	Excelente	2	3	3	2	2	12	Excelente	3	2	2	6	2	15	Bueno	2	2	4	3	4	15	Bueno	101	Excelente
19	1	4	3	1	1	10	Excelente	3	2	2	2	2	11	Excelente	2	3	2	2	2	10	Excelente	2	2	2	2	3	11	Excelente	2	2	2	3	2	11	Excelente	3	2	2	3	2	12	Excelente	3	2	3	2	1	11	Excelente	76	Excelente
20	6	3	1	1	2	13	Excelente	6	7	1	7	7	28	Regular	7	7	7	1	2	24	Bueno	7	7	2	7	6	29	Regular	7	7	2	3	2	21	Bueno	6	7	7	7	7	34	Regular	3	7	6	7	2	25	Regular	174	Bueno
21	2	2	2	3	2	11	Excelente	6	2	2	2	2	14	Excelente	2	3	2	4	2	13	Excelente	2	2	2	2	4	12	Excelente	4	2	2	2	2	10	Excelente	4	2	2	5	2	15	Bueno	2	2	4	2	2	12	Excelente	87	Excelente
22	3	3	4	4	4	18	Bueno	3	3	4	4	4	18	Bueno	4	5	3	3	2	17	Bueno	5	3	4	3	4	19	Bueno	5	3	4	2	19	Bueno	3	4	2	2	3	14	Excelente	3	5	5	5	5	23	Bueno	128	Bueno	
23	4	5	5	4	4	22	Bueno	3	7	4	4	4	22	Bueno	6	6	4	4	5	25	Regular	6	4	2	2	4	18	Bueno	4	4	6	7	4	25	Regular	4	4	1	7	7	23	Bueno	5	7	5	6	6	29	Regular	164	Bueno
24	1	4	2	2	1	10	Excelente	7	3	1	3	2	16	Bueno	1	6	2	2	2	13	Excelente	1	1	1	2	2	7	Excelente	2	3	2	1	2	10	Excelente	7	2	2	1	2	14	Excelente	1	3	3	3	2	12	Excelente	82	Excelente
25	4	3	4	4	5	20	Bueno	2	6	5	4	5	22	Bueno	4	5	4	5	3	21	Bueno	5	4	3	4	3	19	Bueno	5	3	3	5	21	Bueno	4	5	3	5	5	22	Bueno	5	4	5	4	5	23	Bueno	148	Bueno	
26	2	2	1	1	5	11	Excelente	4	6	6	6	6	28	Regular	7	6	4	1	3	21	Bueno	6	2	4	7	6	25	Regular	7	6	7	6	4	30	Regular	4	5	1	4	7	21	Bueno	7	7	7	7	7	35	Regular	147	Bueno
27	1	1	2	2	4	10	Excelente	4	4	2	3	3	16	Bueno	2	7	3	2	1	15	Bueno	3	3	2	2	2	12	Excelente	3	3	3	3	2	14	Excelente	6	4	2	6	5	23	Bueno	6	5	6	3	3	23	Bueno	113	Bueno
28	4	2	1	1	1	9	Excelente	5	4	3	4	4	20	Bueno	2	4	2	4	2	14	Excelente	2	4	4	3	4	17	Bueno	2	5	4	2	2	15	Bueno	4	4	2	5	4	19	Bueno	2	5	5	4	4	20	Bueno	114	Bueno
29	3	3	2	1	2	11	Excelente	6	7	1	7	7	28	Regular	7	7	7	1	2	24	Bueno	7	7	7	7	6	34	Regular	7	7	6	3	2	25	Regular	6	7	7	7	7	34	Regular	3	7	6	7	2	25	Regular	181	Regular
30	6	3	1	1	2	13	Excelente	6	7	1	7	7	28	Regular	7	7	7	1	7	29	Regular	7	7	7	2	7	29	Regular	7	7	2	3	2	21	Bueno	6	7	7	7	7	34	Regular	3	7	6	7	2	23	Bueno	177	Regular
31	4	6	6	6	6	28	Regular	6	7	7	6	7	33	Regular	4	7	4	2	6	23	Bueno	6	6	4	4	4	24	Bueno	7	6	6	6	4	29	Regular	4	4	2	4	6	20	Bueno	6	5	7	6	7	31	Regular	188	Regular
32	2	3	4	4	3	16	Bueno	5	4	3	4	4	20	Bueno	2	4	3	5	3	17	Bueno	3	2	1	2	4	12	Excelente	3	4	4	2	1	14	Excelente	4	3	2	6	2	17	Bueno	2	5	4	3	5	19	Bueno	115	Bueno
33	1	2	3	1	2	9	Excelente	6	2	2	3	3	16	Bueno	3	6	3	1	1	14	Excelente	2	3	1	2	3	11	Excelente	3	3	3	2	2	13	Excelente	5	2	2	6	5	20	Bueno	2	2	6	3	3	16	Bueno	99	Excelente
34	1	3	7	7	7	25	Regular	2	7	7	6	5	27	Regular	7	7	5	2	3	24	Bueno	6	5	6	3	3	23	Bueno	7	5	3	6	6	27	Regular	3	3	2	6	3	17	Bueno	6	2	5	2	7	22	Bueno	165	Bueno
35	3	3	7	4	4	21	Bueno	5	7	4	7	7	30	Regular	7	7	7	1	3	25	Regular	4	6	3	3	3	19	Bueno	7	5	3	4	5	24	Bueno	4	5	2	5	7	23	Bueno	6	2	6	5	6	25	Regular	167	Bueno
36	1	1	1	1	1	5	Excelente	6	1	2	2	2	13	Excelente	3	6	3	6	2	20	Bueno																														

67	4	6	7	6	6	29	Regular	6	6	5	6	4	27	Regular	6	6	6	7	4	27	Regular	5	5	3	7	7	27	Regular	7	6	6	5	5	29	Regular	6	5	4	4	3	22	Bueno	7	7	7	7	7	35	Regular	198	Regular
68	5	6	6	5	2	24	Bueno	3	2	2	6	6	19	Bueno	6	2	6	2	2	18	Bueno	6	6	2	6	6	26	Regular	6	2	3	6	2	19	Bueno	2	2	5	6	6	21	Bueno	6	6	6	2	6	26	Regular	153	Bueno
69	3	2	3	2	2	12	Excelente	2	3	2	2	3	12	Excelente	1	2	2	7	2	14	Excelente	2	2	2	3	3	12	Excelente	2	2	2	2	1	9	Excelente	2	3	1	6	2	14	Excelente	2	1	5	2	2	12	Excelente	85	Excelente
70	4	4	4	2	2	16	Bueno	2	7	4	2	3	18	Bueno	1	5	4	4	4	18	Bueno	4	5	4	4	4	21	Bueno	5	6	2	2	2	17	Bueno	6	4	2	7	4	23	Bueno	3	7	6	4	4	24	Bueno	137	Bueno
71	2	3	4	4	5	18	Bueno	5	4	2	3	3	17	Bueno	3	4	2	4	4	17	Bueno	4	3	2	3	4	16	Bueno	3	3	3	1	1	11	Excelente	4	3	3	2	2	14	Excelente	3	2	4	3	4	16	Bueno	109	Bueno
72	6	6	5	5	5	27	Regular	4	6	6	5	5	26	Regular	5	3	3	1	5	17	Bueno	6	6	4	6	6	28	Regular	6	6	5	5	4	26	Regular	4	4	4	6	6	24	Bueno	5	6	6	6	6	29	Regular	177	Regular
73	3	3	4	2	6	18	Bueno	3	5	3	3	2	16	Bueno	2	4	3	3	2	14	Excelente	4	3	2	3	4	16	Bueno	4	4	4	2	2	16	Bueno	4	3	3	2	2	14	Excelente	3	3	4	3	4	27	Bueno	111	Bueno
74	1	2	1	1	1	6	Excelente	2	3	1	1	1	8	Excelente	1	3	3	1	3	11	Excelente	3	2	1	3	2	11	Excelente	3	1	1	1	1	7	Excelente	3	1	1	1	1	7	Excelente	2	2	3	1	3	11	Excelente	61	Excelente
75	1	5	1	1	2	10	Excelente	2	7	6	1	1	17	Bueno	1	2	2	1	7	13	Excelente	5	4	2	1	1	13	Excelente	2	4	1	1	1	9	Excelente	1	3	1	1	1	7	Excelente	1	1	2	1	1	7	Excelente	75	Excelente
76	6	5	6	2	6	25	Regular	2	4	6	6	6	24	Bueno	4	6	6	1	3	20	Bueno	6	6	2	5	5	24	Bueno	5	5	5	5	2	22	Bueno	5	4	3	6	6	24	Bueno	5	6	6	6	6	29	Regular	168	Bueno
77	2	2	3	3	3	13	Excelente	3	4	3	2	2	14	Excelente	3	3	3	1	2	12	Excelente	3	2	5	6	6	22	Bueno	6	4	4	4	4	22	Bueno	4	3	3	3	3	16	Bueno	4	4	7	4	3	22	Bueno	121	Bueno
78	2	2	4	4	4	16	Bueno	3	4	3	3	3	16	Bueno	4	4	4	2	3	17	Bueno	4	3	5	5	5	22	Bueno	3	4	4	4	3	18	Bueno	5	3	3	3	4	18	Bueno	4	7	7	4	3	25	Regular	132	Bueno
79	3	3	3	3	3	15	Bueno	6	6	6	3	3	24	Bueno	3	2	3	3	3	14	Excelente	3	3	4	4	4	18	Bueno	4	4	4	3	4	19	Bueno	3	3	3	3	4	16	Bueno	4	3	3	4	4	18	Bueno	124	Bueno
80	3	3	4	4	4	18	Bueno	4	4	4	4	2	18	Bueno	2	7	5	5	4	23	Bueno	3	3	3	7	7	23	Bueno	7	7	4	4	2	24	Bueno	2	2	2	2	6	14	Excelente	4	2	6	2	4	18	Bueno	138	Bueno
81	2	3	4	2	3	14	Excelente	2	3	2	2	2	11	Excelente	2	1	2	1	2	8	Excelente	1	1	1	1	2	6	Excelente	2	2	2	2	1	9	Excelente	2	2	2	5	2	13	Excelente	2	5	5	2	3	17	Bueno	78	Excelente
82	7	3	2	3	3	18	Bueno	5	6	2	6	7	26	Regular	6	7	7	6	7	33	Regular	7	5	3	2	6	26	Regular	7	6	6	2	3	24	Bueno	7	3	3	7	6	26	Bueno	5	4	7	6	7	29	Regular	182	Regular
83	6	2	7	4	1	20	Bueno	6	5	7	3	6	27	Regular	2	5	2	6	7	22	Bueno	2	4	2	6	3	17	Bueno	3	3	3	7	2	18	Bueno	7	4	2	7	6	26	Regular	6	3	2	2	1	14	Excelente	144	Bueno
84	7	3	3	3	3	19	Bueno	5	6	1	6	6	24	Bueno	6	6	6	6	7	31	Bueno	7	4	3	6	5	25	Regular	7	6	6	1	3	23	Bueno	7	3	3	7	6	26	Regular	6	3	6	6	7	28	Regular	176	Regular
85	2	3	4	3	2	14	Excelente	2	3	3	3	2	13	Excelente	3	2	3	2	3	13	Excelente	3	2	2	2	2	11	Excelente	3	3	3	3	1	13	Excelente	3	3	3	6	3	18	Bueno	2	5	5	2	3	17	Bueno	99	Excelente
86	3	3	3	3	3	15	Bueno	3	3	3	3	3	15	Bueno	3	3	3	3	3	15	Bueno	3	3	4	4	4	18	Bueno	4	3	4	3	3	17	Bueno	2	2	2	2	2	20	Excelente	2	2	2	3	12	Excelente	102	Excelente	
87	3	5	4	5	3	20	Bueno	5	5	5	5	6	26	Regular	4	5	5	3	3	20	Bueno	5	5	4	5	5	24	Bueno	5	4	4	5	4	22	Bueno	5	4	3	3	5	20	Bueno	4	5	5	5	4	23	Bueno	155	Bueno
88	1	1	2	2	3	9	Excelente	3	3	3	3	3	15	Bueno	3	7	3	5	3	21	Bueno	3	3	3	3	3	15	Bueno	3	3	3	3	1	13	Excelente	6	1	1	1	1	10	Excelente	2	2	2	2	2	10	Excelente	93	Excelente
89	3	3	3	3	3	15	Bueno	2	6	6	6	6	26	Regular	6	7	6	5	3	27	Regular	3	6	5	5	5	24	Bueno	5	5	6	6	6	28	Regular	5	5	2	2	6	20	Bueno	6	6	6	6	6	28	Regular	168	Bueno
90	6	6	6	6	6	30	Regular	2	6	6	7	28	Regular	7	7	7	2	3	26	Regular	3	6	5	5	5	24	Bueno	7	3	6	7	7	30	Regular	7	7	1	1	6	22	Bueno	2	6	6	5	2	21	Bueno	181	Regular	
91	2	1	2	2	2	9	Excelente	6	3	1	1	2	13	Excelente	2	3	1	5	1	12	Excelente	2	2	2	2	5	13	Excelente	5	3	2	2	2	13	Excelente	3	2	2	6	2	15	Bueno	3	2	2	1	2	10	Excelente	85	Excelente
92	2	3	2	2	2	11	Excelente	3	2	2	2	2	11	Excelente	2	3	2	2	2	11	Excelente	2	2	2	3	2	11	Excelente	3	2	2	2	1	10	Excelente	3	2	2	4	2	13	Excelente	2	4	4	3	2	15	Bueno	82	Excelente
93	7	6	6	7	7	33	Regular	4	7	6	6	6	29	Regular	6	7	6	2	4	25	Regular	4	5	6	6	6	27	Regular	6	7	6	6	6	31	Regular	6	6	1	1	6	20	Bueno	2	7	7	6	1	23	Bueno	188	Regular
94	7	2	7	5	1	22	Bueno	6	5	7	3	7	28	Regular	2	6	3	6	6	23	Bueno	2	3	2	6	3	16	Bueno	3	3	3	7	2	18	Bueno	6	4	2	6	6	24	Bueno	6	3	2	2	2	15	Bueno	146	Bueno
95	7	5	6	6	2	26	Regular	6	2	6	6	7	27	Regular	4	6	6	1	3	20	Bueno	3	6	6	5	5	25	Regular	5	4	5	5	2	21	Bueno	5	4	3	2	6	20	Bueno	6	4	6	6	6	28	Regular	167	Bueno
96	3	6	6	7	1	23	Bueno	5	6	2	2	5	20	Bueno	1	7	2	2	2	14	Excelente	3	5	1	7	5	21	Bueno	6	6	1	2	2	16	Bueno	6	2	2	5	6	21	Bueno	3	6	5	2	6	22	Bueno	137	Bueno
97	7	7	4	6	6	30	Regular	2	7	7	6	6	28	Regular	4	6	6	1	4	21	Bueno	7	6	2	6	2	23	Bueno	6	6	6	5	5	28	Regular	5	2	3	6	4	20	Bueno	6	7	6	6	7	32	Regular	182	Regular
98	6	6	4	6	6	28	Regular	2	6	6	6	6	26	Regular	4	5	5	3	5	22	Bueno	5	5	5	5	5	25	Regular	5	4	4	5	5	23	Bueno	6	5	3	3	5	22	Bueno	5	5	5	6	4	24	Bueno	170	Bueno
99	2	2	2	2	2	10	Excelente	3	3	3	2	2	13	Excelente	2	1	2	2	2	9	Excelente	2	2	3	3	3	13	Excelente	3	3	3	2	2	13	Excelente	2	2	2	2	3	11	Excelente	3	3	3	2	2	13	Excelente	82	Excelente
100	3	4	3	3	3	16	Bueno	4	2	4	4	4	18	Bueno	4	3	4	3	17	Bueno	3	3	3	4	4	17	Bueno	4	4	3	5	4	20	Bueno	6	3	3	3	4	19	Bueno	4	4	3	3	4	18	Bueno	125	Bueno	
101	2	5	2	2	6	17	Bueno	5	5	2	2	2	16	Bueno	3	5	3	2	3	16	Bueno	5	3	3	2	4	17	Bueno	5	3	2	3	3	16	Bueno	5	2	4	5	3	19	Bueno	3	4	3	4	5	19	Bueno	120	Bueno
102	3	3	3	3	5	17	Bueno	6	5	3	3	5	22	Bueno	2	6	2	2	2	14	Excelente	2	5	2	2	3	14	Excelente	2	3	5	3	2	15	Bueno	5	3	2	5	3	18	Bueno	3	3	5	3	5	19	Bueno	119	Bueno
103	7	6	3	5	5	26	Regular	2	6	5	6	6	25	Regular	6	6	6	2	2	22	Excelente	4	5	5	5	5	24	Bueno	5	5	6	3	1	20	Bueno	6	3	1	2	5	17	Bueno	3	6	5	5	2	21	Bueno	155	Bueno
104	3																																																		

141	1	2	5	6	1	15	Bueno	4	2	1	2	4	13	Excelente	3	4	3	6	2	18	Bueno	5	2	1	4	3	15	Bueno	2	1	4	2	1	10	Excelente	7	3	3	7	2	22	Bueno	1	4	7	3	1	16	Bueno	109	Bueno
142	3	3	4	4	4	18	Bueno	2	5	5	4	4	20	Bueno	4	4	5	5	3	21	Bueno	3	3	3	7	7	23	Bueno	7	7	3	3	3	23	Bueno	3	2	1	2	3	11	Excelente	3	4	4	3	2	16	Bueno	132	Bueno
143	2	2	2	2	3	11	Excelente	3	3	3	3	3	15	Bueno	3	3	2	2	2	12	Excelente	2	2	3	3	3	13	Excelente	3	3	3	2	2	13	Excelente	3	3	3	3	3	15	Bueno	3	6	5	5	5	24	Bueno	103	Excelente
144	5	6	3	3	6	23	Bueno	7	6	2	3	6	24	Bueno	6	5	3	5	6	25	Regular	3	6	2	6	6	23	Bueno	5	5	3	3	2	18	Bueno	6	4	3	3	6	22	Bueno	6	6	6	5	6	29	Regular	164	Bueno
145	6	6	6	6	6	30	Regular	2	7	5	5	6	25	Regular	3	6	5	5	3	22	Bueno	3	5	2	3	5	18	Bueno	6	6	7	7	2	28	Regular	6	3	2	2	7	20	Bueno	5	5	6	7	2	25	Regular	168	Bueno
146	6	6	2	2	2	18	Bueno	6	2	3	5	2	18	Bueno	1	3	2	2	3	11	Excelente	2	3	1	2	2	10	Excelente	3	2	3	3	2	13	Excelente	3	3	2	3	2	13	Excelente	6	6	3	2	2	19	Bueno	102	Excelente
147	7	6	7	6	7	33	Regular	6	7	6	6	6	31	Regular	3	6	6	6	3	24	Bueno	3	5	3	4	6	21	Bueno	6	7	7	7	2	29	Regular	6	4	3	2	7	22	Bueno	6	6	6	7	2	27	Regular	187	Regular
148	2	2	3	3	3	13	Excelente	1	6	3	2	2	14	Excelente	2	2	2	2	2	10	Excelente	2	3	5	2	3	15	Bueno	3	3	5	3	3	17	Bueno	3	3	1	1	5	13	Excelente	2	5	5	2	2	16	Bueno	98	Excelente
149	3	4	3	2	3	15	Bueno	5	4	3	3	4	19	Bueno	2	5	2	4	4	17	Bueno	3	4	2	2	3	14	Excelente	3	4	5	4	3	19	Bueno	3	4	3	4	3	17	Bueno	3	4	4	3	4	18	Bueno	119	Bueno
150	3	3	2	2	2	12	Excelente	6	2	2	3	2	15	Bueno	2	3	2	5	2	14	Excelente	2	2	2	2	2	10	Excelente	2	3	3	2	2	12	Excelente	3	2	2	2	2	11	Excelente	2	3	3	2	2	12	Excelente	86	Excelente
151	4	3	2	1	3	13	Excelente	5	6	4	4	3	22	Bueno	2	6	3	2	3	16	Bueno	4	3	1	5	4	17	Bueno	6	6	4	4	4	24	Bueno	7	2	4	3	4	20	Bueno	3	2	3	1	4	13	Excelente	125	Bueno
152	4	3	3	2	5	17	Bueno	3	4	4	3	4	18	Bueno	3	5	4	3	3	18	Bueno	4	3	3	6	4	20	Bueno	4	3	3	6	4	20	Bueno	7	3	4	4	5	23	Bueno	3	1	3	4	4	15	Bueno	129	Bueno
153	4	3	2	1	4	14	Excelente	4	6	2	4	2	18	Bueno	2	6	5	2	4	19	Bueno	6	2	1	6	4	19	Bueno	2	2	4	3	2	13	Excelente	3	2	1	4	4	14	Excelente	3	4	2	2	2	13	Excelente	110	Bueno
154	2	3	2	4	2	13	Excelente	6	5	4	2	5	22	Bueno	6	5	2	3	2	18	Bueno	3	5	2	3	4	17	Bueno	5	5	2	2	2	16	Bueno	3	1	2	3	3	12	Excelente	2	6	6	2	5	21	Bueno	119	Bueno
155	3	4	3	2	3	15	Bueno	5	3	2	4	5	19	Bueno	2	6	2	5	3	18	Bueno	4	5	2	2	4	17	Bueno	4	3	3	2	2	14	Excelente	5	2	4	6	4	21	Bueno	2	5	5	4	5	21	Bueno	125	Bueno
156	3	2	4	2	6	17	Bueno	3	5	2	4	3	17	Bueno	2	4	3	2	2	13	Excelente	4	3	2	3	5	17	Bueno	4	4	4	2	2	16	Bueno	4	3	3	2	2	14	Excelente	3	2	4	3	4	16	Bueno	110	Bueno
157	7	2	3	3	3	18	Bueno	2	6	7	5	6	26	Regular	6	6	6	2	2	22	Bueno	2	6	2	5	5	20	Bueno	2	5	5	5	3	20	Bueno	5	5	1	1	5	17	Bueno	3	5	5	2	3	18	Bueno	141	Bueno
158	1	1	1	2	5	10	Excelente	5	7	7	7	7	33	Regular	4	5	6	1	2	18	Bueno	3	7	7	5	5	27	Regular	7	7	7	7	1	29	Regular	3	6	1	1	5	16	Bueno	6	5	5	5	5	26	Regular	159	Bueno
159	2	2	6	6	3	19	Bueno	2	6	6	2	5	21	Bueno	3	6	5	4	2	20	Bueno	2	3	3	5	2	15	Bueno	5	2	7	3	1	18	Bueno	5	5	1	1	5	17	Bueno	4	5	5	5	5	24	Bueno	134	Bueno
160	7	5	2	2	2	18	Bueno	6	6	2	7	6	27	Regular	6	7	6	2	6	27	Regular	7	6	6	6	5	30	Regular	7	6	3	3	3	22	Bueno	6	6	6	6	6	30	Regular	2	3	3	3	3	14	Excelente	168	Bueno
161	7	2	2	2	3	16	Bueno	5	1	6	7	6	25	Regular	7	6	7	3	7	30	Regular	7	1	6	6	7	27	Regular	7	7	5	1	7	27	Regular	6	6	5	5	2	24	Bueno	6	7	7	1	1	22	Bueno	171	Bueno

Anexo 5: Carta de presentación UCV EPG



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

27 de junio de 2018

Carta P. 004 – 2018 EPG – UCV - ATE

Señor(a)

Dra. Gloria Cueva Vergara
Directora general

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **VICUÑA CCENCHO, MAGALI** identificado con **DNI N.º 10365006** y código de matrícula **N.º 7001126332**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión de los Servicios de la salud** quién se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Nivel de comportamiento organizacional según percepción del personal de salud del hospital Hermilio Valdizan, Santa Anita 2018"

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Mg. María Del Carmen Ancaya Martínez
Coordinadora de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo
Campus – Ate

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



PERÚ Ministerio de Salud

HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN
DIRECCION GENERAL
Oficina de Apoyo a la Docencia e
Investigacion (OADI)

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

Santa Anita, 06 de agosto de 2018

CARTA N° 131 -DG/ 063 -OADI/HHV-2018

**SEÑORITA
MAGALI VICUÑA CCENCHO
PRESENTE.-**

ASUNTO: TRABAJO DE INVESTIGACION
REFERENCIA: SOLICITUD/0
(EXP. 18MP-09527-00) (OADI -0495-18)

De mi consideración:

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y a la vez comunicarle que se emite opinión FAVORABLE, según lo informado por el Comité de Ética en Investigación y Estudios Biomédicos.

INVESTIGADOR	TITULO DE LA INVESTIGACION
MAGALI VICUÑA CCENCHO	"NIVEL DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL SEGUN PERCEPCION DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN".

El presupuesto para la ejecución de la investigación correrá por cuenta de los investigadores.

Es propicia la oportunidad para testimoniarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
Hospital "Hermilio Valdizan"
M.C. Gloria Luz Cueva Vergara
Directora General (e)
CMP 2148 RNE 12799

C. C. Archivo.

Carretera Central Km. 3.5
Santa Anita. Lima - Perú
Telf. 494-2410
Anexo 214

Anexo 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO

NIVEL DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL SEGÚN PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN, SANTA ANITA 2018

INVESTIGADOR: BACH. MAGALI VICUÑA CCENCHO

Propósito

La Universidad Cesar Vallejo realiza investigaciones a través de los alumnos de la Maestría en gestión de los servicios de la salud, con la finalidad de conocer y mejorar la salud de las personas. Es por ello que deseamos Identificar el Nivel de comportamiento organizacional según percepción del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán.

Participación

Su participación consistirá en responder una encuesta donde se recogerá su apreciación acerca del nivel de comportamiento organizacional según percepción del personal de salud. Si usted accede a participar del estudio, únicamente se necesitará de su tiempo para que nos brinde la información solicitada en la encuesta, no existe riesgo y costo alguno para usted, solo es necesaria su autorización y se desea retirarse de la investigación no existirá multa o sanción para usted.

Beneficios del estudio

Es importante señalar que su participación contribuirá a mejorar los conocimientos sobre el Nivel de comportamiento organizacional según percepción del personal de salud.

Confidencialidad

Toda la información obtenida en el estudio es completamente confidencial, solamente los miembros del equipo de trabajo conocerán los resultados. Se le asignará un número (código) a cada uno de los participantes, y este número se usará para el análisis, presentación de resultados, publicaciones, etc.; de manera que su nombre permanecerá en total confidencialidad.

Donde conseguir información:

Para cualquier consulta, queja o comentario, favor de comunicarse con el investigador del estudio al teléfono 992569514, donde con mucho gusto será atendido (a).

Declaración voluntaria

Yo he sido informado (a) del objetivo del estudio, he conocido los riesgos, beneficios y la confidencialidad de la información obtenida. Entiendo que la participación en el estudio es gratuita. He sido informado (a) de la forma como se realizará el estudio. Estoy enterado (a) que puedo participar o no continuar en el estudio en el momento que lo considere necesario, o por alguna razón específica, sin que esto represente que tenga que pagar o ser expuesta alguna represalia por parte del investigador o de la universidad Cesar Vallejo en la Maestría de gestión de los servicios de la salud.

Por lo anterior acepto voluntariamente participar en la investigación:

NIVEL DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL SEGÚN PERCEPCIÓN DEL
PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN, SANTA ANITA
2018

INVESTIGADOR: BACH. MAGALI VICUNA CCENCHO

Anexo 7: Artículo científico

Nivel de comportamiento organizacional según percepción del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018

Magali Vicuña Ccencho

Universidad César Vallejo

Escuela de posgrado

Resumen

La denominación del estudio es Nivel de comportamiento organizacional según percepción del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018, cuyo objetivo fue Determinar el nivel de comportamiento organizacional según percepción del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018. Es un estudio del tipo básico de diseño transversal descriptivo con una muestra de 161 trabajadores aplicándose el cuestionario del comportamiento organizacional validado a criterio de jueces determinando la confiabilidad con datos de una prueba piloto analizados mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach de 0,953, se estableció determinar el nivel del comportamiento organizacional, se concluyó que el 45,9% de los trabajadores percibió un nivel Bueno. Asimismo, el comportamiento organizacional de los trabajadores según el género, el 29,8% de los hombres presentó un nivel Bueno, frente al 16,1% de las mujeres que presentó también un nivel Bueno, según la edad, se concluyó que el 21,1% de los trabajadores de las edades de 46 a más presentaron un nivel de comportamiento organizacional bueno, seguido del 18,0% que percibieron un nivel de comportamiento organizacional también Bueno.

Palabras Clave: Comportamiento organizacional

Abstract

The denomination of the study is Level of organizational behavior according to perception of the health personnel of the Hermilio Valdizán Hospital, Santa Anita 2018, whose objective was to determine the level of organizational behavior according to perception of the health personnel of the Hermilio Valdizán Hospital, Santa Anita 2018. It is a study of the basic type of descriptive transversal design with a sample of 161 workers applying the questionnaire of organizational behavior validated at the discretion of judges determining reliability with data

from a pilot test analyzed by the Cronbach's Alpha coefficient of 0.953, it was established to determine the level of organizational behavior, it was concluded that 45.9% of workers perceived a Good level. Likewise, the organizational behavior of workers according to gender, 29.8% of men presented a Good level, compared to 16.1% of women who also presented a Good level, according to age, it was concluded that 21,1% of workers from ages 46 to over presented a good level of organizational behavior, followed by 18.0% who perceived a level of organizational behavior as well.

Keywords: Organizational behavior

I. Introducción

Robbins (2009) señala la importancia de diferenciar entre Administración y Gestión, por lo que determina que las características del mundo competitivo, exigen superar los procesos de planificación, organización, ejecución y control que son propios de la administración, a una acción de involucramiento y de la continuas relaciones entre los recursos medios, materiales, económicos, en las fases de la producción, su previsión de la optimización, así como de las competencias de los trabajadores de manera que estos puedan ser parte de las acciones emprendidas por la organización, de este modo es traducido la gestión responsabilizada a todos los integrantes.

A los descrito, se acota el escaso presupuesto destinado a esta institución y de la forma como se precisa el servicio así como la captación de fondos, desconociéndose la forma como se revierte dichos fondos para el mejoramiento de la institución, ante esta precisión el estudio de Littlewood (2017) indica “el compromiso organizacional se manifiesta en asumir responsabilidades conjuntas que lleven a la solución de la problemática en materia de gestión integral, por ello debe fortalecerse la delegación de funciones transparentando la gestión” (p. 17). Para Davis y Newstrom (2005) El comportamiento organizacional “determina las características esenciales de la gestión en la organización la misma que sostiene las condiciones de desarrollo y competencia de los trabajadores quienes están involucrado en los principios de la organización” (p. 31)

Para la realización de las bases teóricas se analizan estudios similares en otros contextos de manera que sirvan para la fundamentación empírica metodológica, por ello se presenta de la siguiente manera.

Zavala, (2016) encontró que la atención directa, la estructura organizacional debe estar acorde a las necesidades que requiere un servicio de carácter humano, también Pérez (2014) determinó que Existe una correlación negativa débil entre el comportamiento organizacional y la motivación. Asimismo, para Bonilla (2015) la eficiencia de las organizaciones, ejerciendo el trabajo en equipo, proporcionando constante comunicación dentro de la empresa Octalvid, concordando con Nercida y Tinedo (2014) el mejoramiento de las capacidades docentes de este modo también mejora la relación con los directivos de la institución educativa. Como el de Betancurt y Valera (2004) encontró que pese a conflictos las relaciones interpersonales son armoniosas, aun cuando necesitan desarrollar con más frecuencia reuniones que fomenten la integración de los miembros a la organización. En el ámbito nacional Montoya (2018) determinó que, existe una consistencia y coherencia lógica entre las dimensiones Compromiso afectivo-normativo y el compromiso de continuidad, Revilla (2017) también encontró que existe correlación de magnitud moderada entre el Comportamiento organizacional y la gestión por resultados

Comportamiento organizacional

De la revisión de la gama de enfoques, se asume la postura teórica de Robbins y Judge (2009) para quienes el Comportamiento Organizacional “es el análisis de las conductas que presentan el conjunto de personas dentro de una institución, en ella se observa el rendimiento laboral específico, la estructura funcional, la predisposición de los recursos, así como de los niveles de respuesta frente a las dificultades de tal manera que se articule hacia el nivel de pensamiento de la empresa para de esta manera todos deben unir esfuerzos de manera positiva” (p.7). Otro concepto asociado al estudio dentro del campo laboral de servicios es la de Dubrin (2004) quien define que “es la parte de la psicología social que estudia las formas de interrelación entre los miembros de la organización, en la cual muestras sus afinidades entre las personas del grupo y del entorno, así como del manejo de los procedimientos propios para determinar la calidad de la información, así como de las acciones que responden al nivel de gestión organizacional” Siguiendo el análisis, de la psicología organizacional, también es importante la definición de Ivancevich y otros (2006)

Teorías del Comportamiento organizacional

La teoría general de sistemas desarrollado por Bertalanffy (1954) y que es interpretado por diversos autores como es el caso de Robbins (2009) quien lo analiza desde el enfoque del desarrollo organizacional, sin embargo es Chiavenato (2007) quien desarrolla el compendio

de Gestión del Talento Humano, en la cual explica los procedimientos de cómo deben formarse al servicio hasta alcanzar el máximo nivel de servicio en la cual considera de suma importancia el desarrollo de las habilidades, Desde el enfoque empresarial la teoría organizacional desarrollada por Koontz y O'Donnell (1994) considera las implicancias de las estrategias en el desarrollo de las diversas instituciones, en esa misma línea, Porter (2015) en ventaja competitiva, precisa la idoneidad de las empresas en función al nivel del desarrollo humano, para el mencionado autor, el trabajador de cualquier organización es de importancia ya que el éxito o la vigencia competitiva es determinada por la calidad del manejo del conocimiento así como de las operaciones estratégicas en la producción, por ello, establecen que las características fundamentales se basan en el nivel de gestión de los directivos así como del nivel de compenetración con la misión estratégica.

Robbins (2009) profundiza que las diversas acciones académicas, están consideradas como funciones principales para la gestión productiva dentro de las organizaciones, por ello, sostienen que la importancia de la misma se basa en encontrar a los sujetos con los perfiles adecuados para la contribución positiva dentro de los procesos de producción, así como de las situaciones que conllevan al crecimiento de las conjunciones dentro de la gestión de éxito.

Guillen y Guil (2000), por el contrario solo toma las características de las respuestas personales que se producen dentro de una organización, con ello, se busca encontrar puntos concordantes en las relaciones y aprovechar estas acciones para direccionarlo hacia el mejor desarrollo de las empresas (Devis y Newstron, 2005), consideran que existen diversas posiciones en las cuales el análisis de las competencias del ser humano, esta basadas en el tipo de formación dentro del ambiente familiar durante los primeros años de su vida, con la cual la influencia de la formación académica solo traduce en el nivel de conocimientos, mientras que en el campo laboral solo perfecciona los procedimientos logrados en la formación anterior, pero que ninguna de las dos acciones posteriores cambian las concepciones formativas que se traducen en costumbres arraigas y formadas con el tiempo.

Dentro del análisis, la consistencia del trabajo de Weisbord (1976) precisa que es necesario comprender la dinámica de la organización, por ello, formuló un conjunto de situaciones precedidas de interrogantes claves de ahí que, en cada casilla para el correcto diagnóstico y funcionamiento de su modelo, estos son:

Dimensión: Propósito ¿A qué negocio nos dedicamos?

Weisbord (1976) hace una descripción de las características del individuo, por ello, se especifica que existe una razón fundamental de la presencia de los individuos, así como de la

estructura de la gestión, dado que los directivos son los responsables de los resultados de la determinación de sus funciones

Dimensión: Estructura ¿Cómo dividimos el trabajo?

Weisbord (1976) señala que está vinculada a la estructura en función al rol y responsabilidad que deben cumplir los individuos dentro de la organización, por ello atendiendo a la competencia y requerimiento de respuesta hacia las metas planteadas

Dimensión: Relaciones ¿Cómo manejamos el conflicto entre las personas?

Weisbord (1976) señala que este aspecto es fundamental dentro de las instituciones, ya que la consolidación de las relaciones permite la organización y división del trabajo, así como de la consistencia en la percepción del clima laboral, facilitando la impregnación de la cultura o filosofía institucional

Dimensión: Recompensa ¿Todas las tareas necesarias tienen incentivo?

Weisbord (1976) considera que toda retribución, causa efecto positivo en la satisfacción de los trabajadores, así como se busca que la recompensa sea del mismo valor de la retribución y esfuerzo para la organización

Dimensión: Liderazgo ¿Alguien mantiene los cuadros en equilibrio?

Weisbord (1976) señala que la presencia de la forma como organiza y distribuye las fuerzas, así como del convencimiento de lograr objetivos comunes pasa por la especificación del liderazgo, este factor desarrollado con mayor énfasis en las dos últimas décadas determina el grado de éxito de cada institución

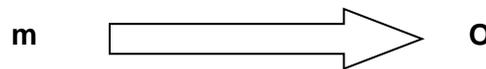
Dimensión: Mecanismos útiles ¿Cómo manejamos el conflicto entre las personas?

Para Weisbord (1976) es indispensable el equipamiento de última generación, así como la preparación de las competencias operacionales de los trabajadores, por ello se formuló la interrogante ¿Contamos con tecnología de coordinación apropiadas?, para el autor.

Para realizar la presente investigación, se han planteado el análisis desde la percepción de los participantes, por ello se hace necesario conocer sus impresiones respecto a la problemática planteando los siguientes **Problema General:** ¿Cuál es nivel del comportamiento organizacional según percepción el personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018? De ello se formuló el **Objetivo general:** Determinar el nivel del comportamiento organizacional según percepción del personal del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018

Metodología

El método de investigación será hipotético deductivo, Gómez (2012), definió el método como “el procedimiento racional que va de lo general a lo particular, las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son” (p. 15), El diseño es no experimental, según Hernández et al (2014), porque es innecesario la manipulación intencional de la variable de indagación, es la observación de los hechos y sucesos tal cual se producen en su entorno habitual, para luego seguidamente examinarlos a detalle (p. 152). El estudio es descriptivo según Tamayo y Tamayo (2003) porque “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual haciendo conclusiones sobre los hechos que se ocasionan en un determinado ambiente conformado por personas” (p. 54) El gráfico característico de este diseño es el siguiente:



Dónde:

m= Muestra de estudios (personal de salud del HNHV)

O= Observación del comportamiento organizacional

La población a los profesionales médicos, enfermeros y técnicos de enfermería del Hospital nacional Hermilio Valdizán que en su totalidad suman a 277 personas conformadas por: 61 Médicos, 92 Enfermeros, 150 Técnicos de enfermería. Se realizó el cálculo respectivo utilizando la fórmula de poblaciones finitas.

$$n = \frac{Z^2 N p * q}{e^2 (N - 1) + Z^2 (\rho)(q)}$$

Para el estudio se considera un total de 161 trabajadores profesionales del área de salud del hospital nacional Hermilio Valdizán, distribuidos entre médicos y enfermeros y técnicos. El muestreo es probabilística aleatorio simple, el cual se realizará con un sorteo de los diferentes profesionales que conforman la población a fin de que cada uno se encuentre representado. De acuerdo con Hernández, et al (2010), se asume la técnica de la encuesta, dado que mediante la aplicación de esta técnica se puede obtener datos en muestras grandes en un solo momento sin la intervención directa del investigador, por ello se considera la técnica más apropiada. El instrumento corresponde al Modelo de Diagnóstico del comportamiento humano elaborado por Marvin Weisbord (1976) la cual considera siete factores que se interconectan dentro de la conducta en el ambiente laboral, Las seis primeras áreas son del modelo de Weisbord, mientras que la última se añadió para darle al consultor/facilitador ideas sobre la disposición al cambio conformado por un total de 35 ítems. Ya que de ello se desprende las

características comportamentales dentro de una organización pública. El método de análisis corresponde a la estructuración en función al objetivo del estudio, para ello los datos recabados se organizarán en una base de datos, especificando los procedimientos de medición, para ello se utilizará la estadística descriptiva a nivel de frecuencias descriptivas, frente a la consistencia de las relaciones de las personas en los 7 factores que determinan el Comportamiento organizacional.

III. Resultados

El análisis de los datos se presenta considerando los objetivos propuestos para el estudio en frecuencias descriptivas

Resultado del Objetivo general

Niveles de Comportamiento organizacional de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	32	19,9	19,9	19,9
	Bueno	74	46,0	46,0	65,8
	Regular	55	34,2	34,2	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

En la tabla se observó que el 45,9% del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 presentaron un nivel de Comportamiento organizacional Bueno, seguido del 34,1% que presentaron un nivel Regular de Comportamiento organizacional y sólo el 19,9% presentaron un nivel Excelente de Comportamiento organizacional. Predominando el nivel bueno del comportamiento en la institución. Cabe señalar que el nivel Bueno está considerado en el intermedio de los niveles Excelente y Regular, dado que la consistencia de la teoría indica que los propósitos de la organización siempre están en tendencia al crecimiento, lo que se deriva de la estructura organizacional, que incide en el tipo de recompensa por reconocimientos y retribución económica, los aspectos de mecanismos útiles para la gestión a través del liderazgo de los directivos en torno al nivel de las relaciones que impulsan hacia un cambio de actitud.

IV. Discusión

La investigación tuvo como propósito fundamental determinar el nivel de comportamiento laboral, de los trabajadores del Hospital Nacional Hermilio Valdizán del distrito de Santa Anita en el periodo 2018, para ello, se analizó las percepciones de 161 trabajadores seleccionados de manera aleatoria, de quienes se tomaron datos respecto al comportamiento organizacional

y sus dimensiones.

Del análisis estadístico realizado con los datos se ha determinado que el 45,9% del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 percibe un nivel de Comportamiento organizacional Bueno, seguido del 34,1% que presentaron un nivel Regular de Comportamiento organizacional y sólo el 19,8% presentaron un nivel Excelente de Comportamiento organizacional, predominando el nivel bueno del comportamiento en la institución (véase tabla 7), cabe precisar que otro de los aspectos que se ha encontrado, es que en el marco laboral por género, las mujeres son levemente mayoría dentro del ambiente hospitalario quienes prestan servicio como profesionales de enfermería o son médicos por especialidades en las diversas áreas de servicio, dichos podrían deberse, a que la mayoría de las profesionales de enfermería y de los profesionales médicos realizan de manera continua las capacitaciones respecto a la idoneidad del servicio. Estos resultados concuerdan con las conclusiones de Zavala (2016) quien señalan que una organización que involucra a todos los trabajadores es reflejada en sus logros institucionales y que está sujeto a la dinámica del cambio ya que facilita los procesos de innovación, aspecto que en este estudio se encontrado que la mayoría de los encuestados indican participar en la gestión, así como encuentran respaldo para la ejecución de sus funciones. Asimismo concuerda con las conclusiones de Montoya (2018) quien determinó que existe una consistencia y coherencia lógica entre las dimensiones Compromiso afectivo-normativo y el compromiso de continuidad coincidiendo también, con el hallazgo de Conde y Matos (2014) quienes indican que con un coeficiente de correlación $\rho = ,639$ y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional, según el personal de la Municipalidad distrital de El Agustino – Lima 2013.

Lo anterior permite sustentarse en los fundamentos de la psicología organizacional incide en los aportes sobre la necesidad de coadyuvar al personal hacia el desarrollo de sus habilidades o capacidades potenciales, estas situaciones se han presentado en diversos contextos, las mismas refieren que el éxito de una organización depende del grado de involucramiento del personal en toda su magnitud, ya que el compartir responsabilidades disminuye el conflicto y facilita la toma de decisiones de manera que se agiliza los procedimientos propios de la naturaleza de la función, como bien lo precisa Robbins (2004) acotando que las condiciones físicas, mentales y del convencimiento de la filosofía institucional

hace que los trabajadores fomenten la calidad en el marco de la compenetración de los lineamientos propuestos por la organización.

En ese sentido, al analizar los datos de los participantes del estudio, se ha encontrado que los profesionales tienen mayor compenetración con la organización, demostrando su alto grado de comportamiento bueno o positivo lo que favorece a la institución para el desarrollo de sus actividades, otro de los resultados indica que la mayoría de los trabajadores que presentan un nivel bueno de comportamiento organizacional son aquellos que tienen más de 45 años, con lo que se puede inferir que esto podría deberse que estas personas se encuentran dentro de la etapa de madurez emocional, por tanto son conscientes de las condiciones que se requiere dentro de la institución, ya que son ellos quienes deben asumir con responsabilidad las funciones propias de su condición profesional.

V. Conclusiones

Se determinó que el 45,9% de los trabajadores percibió un nivel Bueno. Asimismo, el comportamiento organizacional de los trabajadores según el género, el 29,8% de los hombres presentó un nivel Bueno, frente al 16,1% de las mujeres que presentó también un nivel Bueno. Asimismo, en relación al comportamiento organizacional según el grado académico, los trabajadores que describieron tener título profesional presentaron mayor nivel de comportamiento organizacional, pues el 32,9% de estos presentó un nivel Bueno, seguido del 9,3% que tienen título técnico. Finalmente, sobre el comportamiento organizacional, según la edad, se concluyó que el 21,1% de los trabajadores de las edades de 46 a más presentaron mayor nivel de comportamiento organizacional bueno, seguido del 18,0% que percibieron un nivel de comportamiento organizacional también Bueno.

VIII. Referencias

- Amorós, E. (2007), *Comportamiento organizacional; En busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Escuela de Economía USAT – Chiclayo, Lambayeque. Perú. (Recuperado el 4 de febrero del 2018). Recuperado en: www.usat.edu.pe/carreras1/economia.
- Betancurt, M., y Valera, L. (2004). *Diagnóstico del comportamiento organizacional de los trabajadores de la Empresa Materiales Electricos Monagas, C.A. (memca), Maturin - Monagas. 2004*. (Tesis de maestría). Universidad de Oriente. Ecuador.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (2da. ed.). México, McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Conde, L., y Matos, F. (2014). *Clima organizacional y el comportamiento organizacional según el personal de la Municipalidad distrital de El Agustino – Lima 2013*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima.
- Davis, K., y Newstrom, J. (2003). *EL Comportamiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizacional*. 7ª Edición. México DF: Trillas.
- Dubrin, N. (2004). *Desarrollo Organizacional y Desarrollo Ejecutivo: Coaching Ejecutivo dentro de las “Ciencias del comportamiento”* (1ra. ed). Buenos Aires: Nobuko.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 6ta edición. México DF: MacGraw Hill Interamericana.
- Ivancevich, J., Gibson, L., y Donnelly J. (2006). *Las Organizaciones: Comportamiento, Estructura, Procesos*. 7ª Edición. U.S.A. Wilmington, Delaware: Editorial Addison-Wesley Iberoamericana, S.A.
- Kreitner, R., y Kinicki, A. (2003). *Comportamiento Organizacional: Conceptos, Problemas y Prácticas*. México DF: Mc Graw Hill Interamericana.
- Littlewood, V., y Alviter, J. (2017). *Comportamiento Organizacional Ciudadano o Buen Compañero de Trabajo: Antecedente y Consecuencias*. (Tesis doctoral). Universidad, La Salle de México
- Madrigal, B. (2005). *Liderazgo: Enseñanza y aprendizaje*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Martínez de Velazco, A. (1988). *Comunicación Organizacional Práctica: Manual gerencial*. México: Trillas.
- Ministerio de Salud (2010). *Guía de gestión de hospitales*. Lima: Ediciones Mantaro.
- Montoya, J. (2018). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Nercida, G., y Tinedo, W. (2014). *Comportamiento Organizacional del Talento Humano en las Instituciones Educativas*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Abierta. Venezuela.
- Pérez, R. (2014). *Comportamiento organizacional de los gerentes educativos y la motivación de los docentes en educación superior*. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Beloso Chacín, Venezuela.
- Robbins, S. (2009). *Administración* (8va. ed). Pearson Educación de México, S.A., Prentice Hall.

- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. México DF: Pearson Educación.
- Rodríguez, D. (2012). *Diagnóstico Organizacional*. México: Alfaomega Grupo Editor.
- Suarez, H. (2016). *Introducción a la administración*. 6a ed. CENGAGE Learning.
- Weisbord, M. (1976). *Organizational Diagnosis: Six places to look for trouble with or without a theory*. Group & Organizational Studies, Vol. 1 No. 4, pp.430-447.
- Werther, W. B. (2008). *Administración de recursos humanos: El capital humano en las empresas*. México: McGraw-Hill

Anexo 8:
Declaración Jurada De Autoría y Autorización
Para La Publicación Del Artículo Científico

Yo, Magali Vicuña Ccencho, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Nivel de comportamiento organizacional según percepción del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018”, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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 Cesar Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimiento y medios que disponga la Universidad.

Lima, 23 de Octubre del 2018



MAGALI VICUNA CCENCHO
DNI: 10365006



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Teresa de Jesús Campana Añasco, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Este, revisor de la tesis titulada: Nivel de comportamiento organizacional según percepción del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán de la estudiante Magali Vicuña Ccencho, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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, 18 de Agosto del 2018


Dra. Teresa de Jesús Campana Añasco
DNI: 31035536

Feedback Studio - Google Chrome
 Es seguro | https://examinin.com/app/castile/0e-9779645408-c-3Bung-edBu-1075136605

Magali Vicuna tesis Comportamiento organizacional

feedback studio

ESCUOLA DE POSGRADO
 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Nivel de comportamiento organizacional según percepción del personal de salud del Hospital Herminio Valdizán, Santa Anita 2018

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

AUTORA:
 Dr. Magali Vicuna Concha

ASESORA:
 Dra. Teresa Campana Alías

SECCIÓN:
 Gestión de los servicios de salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

PERU - 2018

Escalar fuentes

Todas las fuentes
 Colección 1 de 144

Entregado a Universidad.	10 %
Trabajo de estudiante 403	
repositorio.une.edu.pe	6 %
Fuente de Internet: 77 URL	
es.scribd.com	5 %
Fuente de Internet: 11 URL	
www.unis.edu.mx	4 %
Fuente de Internet	
docplayer.es	3 %
Fuente de Internet: 20 URL	
www.scribd.com	3 %
Fuente de Internet: 23 URL	
www.urbe.edu	2 %
Fuente de Internet: 3 URL	
publicaciones.urbe.edu	2 %
Fuente de Internet: 2 URL	
www.publicaciones.urb...	2 %
Fuente de Internet	

Page: 1 de 90 Numero de palabras: 22330
 tesis inteligencia e...pdf tesis MIEDO DEN...pdf tesis (1).pdf tesis.pdf

Text-only Report High Resolution Activado

Mostrar todo

9943 11/06/2018



Handwritten signature

Handwritten note: 1 con punto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DEL
PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. VICUÑA CCENCHO, MAGALI

TESIS TÍTULADA:

**NIVEL DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL SEGÚN PERCEPCION DEL PERSONAL DE SALUD
DEL HOSPITAL HERMILO VALDIZAN, SANTA ANITA 2018**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 31 DE AGOSTO 2018

NOTA O MENCIÓN: **APROBADO POR MAYORIA**

icampana

Dra. Teresa de Jesús Campana Añasco