



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima laboral del servicio asistencial y desempeño  
laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen  
de Fátima Chachapoyas–2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Br. Nestor M. Pizarro Tafur**

**ASESORA:**

**Dr. Jackeline Margot Saldaña Millán**

**SECCION:**

**Ciencias Empresariales**

**LINEA DE INVESTIGACION**

**Gestión y políticas publicas**

**CHICLAYO – PERU**

**2019**

## DICTAMEN DE SUSTENTACION DE TESIS



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

*Elima laboral del servicio asistencia y desempeño laboral de los  
trabajadores del hospital regional Virgen de Fatima Chiclayo - 2018*

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

*Nestor M. Pizarro Zapata*

NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

*Aprobar por Unanimidad*

RECOMIENDA:

Pimentel, *29* de *enero* de 20 *19*

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: *Dr. Victor Augusto Gonzalez Soto*

SECRETARIO: *Mtro. Flor Dacia Heredia Slatos*

VOCAL: *Dra. Jackeline Hopt Saldana Lillo*

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Néstor M. Pizarro Tafur egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado ( ) Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 08013626

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:


Soy autor (a) de la tesis titulada: CLIMA LABORAL DEL SERVICIO ASISTENCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FATIMA CHACHAPOYAS-2018”

1. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión Pública
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 11 de enero de 2019

  
Néstor M. Pizarro Tafur  
DNI: 08013626

## **DEDICATORIA**

A mis padres por su inmenso cariño y amor incondicional que siempre me brindaron.

A mi querida esposa y mis hijos por su abnegación y cariño permitiendo ver la luz clara, para seguir adelante en la noble misión de padre.

El autor

## **AGRADECIMIENTO.**

A nuestro padre celestial por cuidar de mi vida y regalarme salud para seguir con fuerza y buscar hacer realidad mis sueños y anhelos como profesional honesto y humilde.

A la Alma Mater Universidad Privada César Vallejo por brindarnos la oportunidad de superación profesional al seguir una maestría en Gestión Pública, para poder aportar en la solución de las dificultades que se presenta en el diario trajinar de e nuestra vida profesional.

Va mi eterno agradecimiento a nuestro Asesor el **DR. JACKELINE MARGOT SALDAÑA MILLAN** por incentivarnos para realizar esta investigación, por su apoyo y aporte académico y moral, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en nuestra formación de nuestra capacidad en la investigación.

Finalmente, expreso mi eterno y sincero agradecimiento a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo y a los distinguidos profesionales que con moral y ética han puesto de manifiesto sus conocimientos brindando enseñanzas tan fructíferas que se motivado en las aulas universitarias.

El autor

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Convencido que la presente investigación fortalecerá nuestros intereses y necesidades en el campo académico y científico y en concordancia con las normas establecidas en el Reglamento de Investigación de Postgrado de la Universidad Privada César Vallejo, tengo a bien poner a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: **“CLIMA LABORAL DEL SERVICIO ASISTENCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FATIMA CHACHAPOYAS–2018”**.

El objetivo de realizar el presente trabajo de investigación, es determinar la relación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas - 2018”; En la presente investigación se consideran como variable 1 el Clima Laboral en la Atención a los Pacientes y como Variable 2 Desempeño Laboral.

Esta investigación es No Experimental; porque en la investigación no se manipula ninguna variable, se recoge la información tal y como esta. (Contexto natural de la entidad).

De corte transversal: La presente investigación mide las variables como Clima Laboral y el Desempeño Laboral para después pasar a su respectivo análisis.

Las Técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron Entrevista, Guía de Observación y Análisis documental.

Por lo expuesto el presente trabajo de investigación se pone a vuestro veredicto para que el público culto amante a la lectura considere las opiniones y/o críticas que estime pertinentes y de ser factible sus aplicaciones en el Sector Salud las mismas que servirán como herramientas para fortalecer esta investigación y puesta en práctica del mismo.

El autor.

## ÍNDICE

DICTAMEN DE SUSTENTACION DE TESIS	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT.	xi
INTRODUCCIÓN	xii
<b>CAPTULO I.</b>	
Problema de Investigación	15
1.1.- Planteamiento del Problema.	15
1.2.- Formulación del problema.	16
1.3.- Justificación.	16
1.4.- Limitaciones	17
1.5. Antecedentes de la investigación.	17
1.6 . Objetivos de la Investigación.	19
<b>CAPITULO II.</b> Marco Teórico	
2. Marco Teórico.	21
2.1. Aportes teóricos	21
2.2. Tipos de climas	22
2.3. Definiciones de Clima Laboral	23
2.4. Características del clima Organizacional	24
2.5. Desempeño Laboral	26
2.6. Definiciones de Calidad	26
<b>CAPITULO III.</b> Marco Metodológico	29

3.0. Marco Metodológico.	
3.1. Hipótesis.	29
3.2. Variables.	
3.3. Definición conceptual.	29
3.4. Operacionalización de variables.	30
3.5. Tipo de estudio.	36
3.6. Diseño de investigación.	36
3.7. Población y Muestra	37
3.8. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.	37
3.9. Validación y confiabilidad del instrumento.	38
3.10. Métodos de análisis de datos.	38
3.11. Aspectos éticos	38
<b>CAPITULO IV.</b>	
Resultados	40
DISCUSION	57
<b>CONCLUSIONES</b>	59
<b>SUGERENCIAS</b>	60
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	61
<b>ANEXOS</b>	
AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS	72
ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS	73
REPORTE DEL TURNITIN	74
AUTORIZACION DE LA VERSION FINAL	75



## RESUMEN

El trabajo de investigación, tiene como finalidad determinar la relación del clima laboral y desempeño laboral del servicio asistencial en los trabajadores del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas-2018. Se aplicó un cuestionario a 100 trabajadores y posteriormente se analizó la relación, Clima laboral y desempeño, la presente investigación es de tipo básica utilizando un diseño descriptivo-correlacional.

La presente investigación pasa a formar parte del cúmulo de investigaciones como instrumento de investigación y fuente de consulta de trabajo para futuras investigaciones que puedan indicar que se ha contribuido en conocer el servicio asistencial y el desempeño de los trabajadores, lo que contribuye una información importante para la toma de decisiones que permitirá mejorar el clima laboral .

Su uso prevalece en un momento importante en los trabajadores como una alternativa para aprovechar al máximo los elementos de desempeño que motivados por el conocimiento y su característica principal se pueda buscar la mejora significativa en el clima laboral, donde el verdadero desafío está en mejorar el desempeño personal en una institución y de cada uno de sus factores como mecanismo de mejorar su competitividad institucional.

Finalmente se concluyó que existe una relación directa entre clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del servicio asistencial.

**Palabras claves:** Clima laboral, Desempeño laboral, trabajadores.

## **ABSTRACT**

The purpose of the research work is to determine the relationship between the working environment and the work performance of the health service in the workers of the Regional Hospital Virgen de Fátima Chachapoyas-2018. A questionnaire was applied to 100 workers and afterwards the relationship was analyzed, Labor climate and performance, the present investigation is of a basic type using a descriptive-correlational design.

The present investigation becomes part of the research cluster as a research instrument and source of work consultation for future research that may indicate that it has contributed to know the health service and the performance of workers, which contributes important information for making decisions that will improve the working environment.

Its use prevails at an important moment in the workers as an alternative to take maximum advantage of the elements of performance that motivated by knowledge and its main characteristic can be sought the significant improvement in the work environment, where the real challenge is in improving the performance staff in an institution and each of its factors as a mechanism to improve their institutional competitiveness.

Finally, it was concluded that there is a direct relationship between work environment and the work performance of the workers of the assistance service.

Keywords: Work climate, Work performance, workers.

## INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo denominado “Clima laboral del Servicio Asistencial y desempeño en el Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas–2018” tiene por objeto realizar un estudio que nos permita determinar la **“INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL DEL SERVICIO ASISTENCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FATIMA CHACHAPOYAS–2018”**. Actualmente las empresas se preocupan por la satisfacción laboral de su personal; porque según, Robbins (1998); en su trabajo de investigación manifiesta: Los trabajadores de una institución se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne al bienestar colectivo, a las facilidades para realizar un buen trabajo, prefieren un clima laboral positivo lo que compromete un mejor desempeño laboral de sus trabajadores .p (125)

Por ende, no es de sorprender que el desempeño laboral de los trabajadores de una institución o empresa estatal o privada mejora significativamente el clima laboral y el trabajo se hace más liviano y placentero.

La presente investigación se encuentra estructurada en cuatro capítulos, los cuales se detallan en el siguiente orden:

En el capítulo I, Se plantea el problema de la investigación, en el cual se describe brevemente la relación que existe entre el clima laboral con el servicio asistencial y desempeño; así mismo se formularon los objetivos generales y los objetivos específicos, sirviendo éstos de orientadores para el desarrollo del presente estudio.

En el capítulo II, Se presenta el marco teórico, conformado por todos los contenidos concernientes a las variables dependiente e independiente, ello incluye teorías, estudios de investigación, conceptos y definiciones, describiendo ampliamente el clima laboral, en las diferentes instituciones a nivel nacional e internacional.

En el capítulo III, Se presenta el marco metodológico, el cual incluye la hipótesis, las variables, el tipo y diseño de estudio, la población y muestra, el método de investigación, las técnicas e instrumentos utilizados, asimismo el cuadro de operacionalización de la variable.

En el capítulo IV, Se presenta los resultados de la investigación debidamente descritos, además de ello, también muestra las respectivas tablas y gráficos, conjuntamente con sus interpretaciones, asimismo se hizo los resultados de las pruebas de hipótesis, como también, se explican los cuadros con sus correlaciones, y su respectiva discusión de resultados.

Del mismo modo se presentan las conclusiones y sugerencias a la que arribamos. Finalmente arribamos a las conclusiones según los datos obtenidos entre las variables, clima laboral con el servicio asistencial y desempeño laboral. Por último se presenta la bibliografía y los anexos correspondientes, que corroboran su aplicación y ejecución.

# **PROBLEMA DE LA INVESTIGACION**

## **I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACION**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El clima laboral juega un papel importante en la vida del ser humano, pues lo pasan la mayor parte trabajando y por ende la mitad de su vida, en la realidad asistencial en ámbito hospitalario y el público ponen en manifiesto permanentes reformas, que han llevado cambios progresivos en la atención medica en un hospital, con el objeto de conseguir un excelente atención a los pacientes con un nivel eficiente y con calidez, el personal médico, enfermeras y técnicos vienen a ser una pieza clave en equipo asistencial, lo que requiere las mejores capacitaciones para el desarrollo de su profesión y ofrecer una atención de calidad a los pacientes que requieren un servicio de salud.

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas.

En el ámbito internacional vemos como los grandes hospitales y las clínicas se preocupan por el clima laboral y el desempeño de sus trabajadores dentro de su institución ya que la calidad de su servicio depende únicamente del talento humano así que constantemente estos son capacitados a fin de brindar un buen servicio.

En el Perú la realidad de los hospitales es muy notorio, los más grandes cuentan con un presupuesto con el que pueden brindar un servicio de calidad optimo ya que cuentan con trabajadores de primer nivel capacitados e inducidos para desarrollar sus labores de la mejor manera, por otro lado los hospitales de menor

presupuesto día a día sufren de necesidad de recursos económicos para solventar los gastos que tienen, muchos de sus trabajadores no son capacitados ni gozan de un buen clima laboral lo que implica que su servicio no sea el adecuado.

En Chachapoyas el Hospital Regional Virgen de Fátima no cuenta con personal asistencial capacitado y no trabajan dentro de un clima laboral óptimo, no se cuenta con un presupuesto anual para la capacitación de sus trabajadores asistenciales, no se cuenta con una logística implementada todos los meses de insumos y material para la atención de los pacientes.

El desempeño del trabajador asistencial se orienta por sus percepciones acerca de sus características individuales y las condiciones laborales en las que se desenvuelve, razón suficiente para que las entidades del Estado apoyándose en los elementos que sobre el tema de Clima Organizacional, realice acciones que les permitan diagnosticar e intervenir el clima percibido por sus servidores.

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

**¿Existe relación directa entre el clima laboral y el desempeño del servicio asistencial en los trabajadores del hospital regional virgen de Fátima Chachapoyas-2018?**

## **1.3. JUSTIFICACION**

En el Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, tomado en cuenta que es la primera vez que se analizara como las relaciones interpersonales afectan el desempeño laboral en beneficio del paciente ya que el personal de salud pasa la mayor parte de su vida trabajando y por ende la mitad de su vida, en la realidad asistencial en ámbito hospitalario y el público ponen en manifiesto permanentes reformas, que han llevado cambios progresivos en la atención médica en un hospital, con el objeto de conseguir un excelente atención a los pacientes con un nivel eficiente y con calidez, el personal médico, enfermeras y técnicos vienen a ser una pieza clave en equipo asistencial, lo que requiere estudio exhaustivo que permita diagnosticar y elaborar propuestas de mejora a

los trabajadores de dichas institución, el mismo que asegure una atención de calidad a los pacientes que requieren un servicio de salud.

Desde el punto de vista metodológico, los instrumentos y resultados pueden servir de guía para realizar nuevas investigaciones en torno a la influencia del clima laboral del servicio asistencial en la atención a los pacientes.

Desde el punto de vista práctico, esta investigación queda justificada por que los resultados pueden ser utilizados para identificar el nivel de desempeño y clima organizacional de los trabajadores del Hospital Regional Virgen de Fátima.

Y desde el punto de vista social, esta investigación tiene vital importancia porque aborda una problemática del clima laboral entre personal de salud que labora en la institución y su repercusión en la atención de los pacientes en el Hospital Regional Virgen de Fátima.

#### **1.4. LIMITACIONES**

- Los servidores del Hospital Regional Virgen de Fátima - Chachapoyas para objetar los cuestionarios que le sean aplicados ya sea por falta de conocimiento que conlleve esta investigación, por temor a represalias. Si esto sucede no se obtendría la información suficiente y veraz necesaria.
- La Falta de tiempo que disponen los servidores del Hospital Regional Virgen de Fátima - Chachapoyas para contestar los instrumentos de sondeo.

#### **1.5. ANTECEDENTES DE ESTUDIO**

Según el estudio realizado por **Ospina (2017)**, titulado “Una nueva visión del capital humano: evidencia para Colombia” de la Universidad Autónoma de Occidente, se establece la capacidad de formación y desarrollo de capital humano en el País y en particular en cada una de las regiones, haciendo una distinción que es importante para el estudio, en las condiciones de capital humano innato y el



adquirido que es fomentado a través de procesos educativos y de formación. Además, mediante el diseño de un indicador de capital humano se logró establecer que la formación de este es una variable clave para estimular el crecimiento de la economía colombiana por medio de incrementos en la productividad y en la inversión, la formación de este capital es además un componente esencial para explicar el cambio demográfico en el país.

**Lozano (2006)** realizó una investigación para elaborar una propuesta de un programa de comunicación para mejorar el clima organizacional de una empresa que presta servicios de consultoría. El estudio fue conformado por 120 empleados de la empresa consultora DHV Consultantes Guatemala. Aplicó un cuestionario de 15 preguntas cerradas y de selección múltiple a fin de determinar la percepción y las actitudes del personal de la empresa hacia la comunicación y el clima organizacional. Lozano concluyó que sí existe una relación directa entre la comunicación y el clima laboral dentro de la empresa de estudio, dado que los empleados señalaron que la falta de comunicación o los canales deficientes de comunicación repercuten en roces, diferencias y malos entendidos. Su recomendación fue elaborar un programa de comunicación organizacional Interna para la empresa DHV Consultants, Guatemala.

**Avilés (2017)** realizó una investigación para evaluar el clima laboral del personal administrativo de la empresa Saúl E. Méndez en Guatemala. El estudio se realizó en la totalidad del personal que labora en la empresa en su sede central, con un total de 30 colaboradores que incluía hombres y mujeres de todos los estamentos de la empresa. El estudio se trabajó con un cuestionario de Clima Laboral adoptado y validado con la gerencia de la empresa. El instrumento estaba compuesto de 59 preguntas de 7 reactivos de clima laboral. Los resultados demostraron que el clima laboral de la empresa es bastante satisfactorio enfatizando la buena relación entre el personal y particularmente y los jefes. El estudio recomendó que la empresa siga implementando políticas que propicien el clima laboral y haga esfuerzos en resolver el tema de seguridad, la 7 comunicación y evaluar las condiciones físicas que recibieron las más bajas calificaciones,

aplicar periódicamente el cuestionario y estar pendiente de los avances en estas debilidades

**Saavedra (2013)** desarrolló un estudio con el propósito de determinar el clima laboral y su repercusión en el rendimiento de la productividad en la empresa Cooperativa UPA.RL. Utilizó una encuesta validada con autoridades de la empresa y sustentada en una escala tipo Likert que aplicó a los trabajadores, hombres y mujeres de las secciones administrativas, supervisores, operarios y cajeros en una muestra aleatoria del total de trabajadores de la empresa de sus sedes, que alcanzó la de 131 colaboradores. La encuesta reveló que la organización tiene un clima laboral, afectado por la baja percepción de los trabajadores en variables de adaptación, rotación laboral, innovación, aunque la escala de satisfacción global es alta, es contradictoria con la baja productividad y el alto ausentismo encontrado. Se recomendó a los directores prestar atención a estos temas y desarrollar un plan remedial.

## **1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.6.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación del clima laboral y desempeño laboral del servicio asistencial en los trabajadores del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas-2018.

### **1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Diagnosticar el clima laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018
- ✓ Evaluar el desempeño de los trabajadores del servicio asistencial del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018
- ✓ Relacionar el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del servicio asistencial del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## II MARCO TEÓRICO

### 2.1. APORTES TEÓRICOS PARA NUESTRO ESTUDIO

El Desarrollo Organizacional es una ciencia que estudia el desarrollo de una organización en un sentido pragmático, el D.O es el esfuerzo que hace la gerencia y todos los miembros de la organización en hacer creíble, sostenible y funcional a la organización en el tiempo. Los consultores e investigadores en desarrollo organizacional han creado una serie de técnicas basadas en las ciencias de la conducta para diagnosticar estos problemas y provocar cambios en la conducta de las organizaciones, generalmente las empresas únicamente acuden a sus servicios, visto así, la verdadera problemática comienza por aceptar que existe un problema y poder abordarlo. Cabe señalar que el término desarrollo organizacional se utiliza frecuentemente como sinónimo de eficacia de las organizaciones, o como clima laboral óptimo principalmente cuando se utiliza como el nombre de un departamento dentro de una organización. Es por eso que el desarrollo organizacional es un campo cada vez mayor que responde a muchos enfoques nuevos. **(Robertson,2015, p.127)**

**Pace (2014)**, entiende “el clima organizacional como un patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de la institución, el cual es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes”.**p (112)**

**Álvarez (2016)**, concluye que el clima organizacional es la expresión de las percepciones o interpretaciones que el individuo hace del ambiente interno de la organización en la cual participa; es un concepto multidimensional, que incorpora dimensiones relativas a la estructura y a las reglas de la organización, sobre procesos y relaciones interpersonales y cómo las metas de la organización son alcanzadas. **P. (98-99)**

**Toro (2015)**, define que teniendo en cuenta las formas cognoscitivas y comporta mentales afirma que el comportamiento y reacciones del personal en

el trabajo están fuertemente regulados por las percepciones individuales de la representación primaria de una realidad objetiva y que pese al carácter individual de las percepciones, las representaciones cognoscitivas pueden llegar a ser compartidas.

## 2.2. TIPOS DE CLIMAS:

- **Clima tipo autoritario – Explotador.-** La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las comunicaciones de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de órdenes e instrucciones específicas.
- **Clima tipo autoritario – Paternalista.** Es aquel en que la dirección tiene confianza con descendiente en sus empleados, como la de un amo con su Siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados, sin embargo da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.
- **Clima tipo participativo – consultivo.** Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer Las necesidades de prestigio y de estima.
- **Clima tipo participativo – en grupo.** Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy

bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados para la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados. **(Citado por García, 2002).**

### **2.3. DEFINICIONES DE CLIMA LABORAL**

**Forehand y Von Gilmer (2013)** definen al clima laboral “como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”.

**Tagiuri (2015)** Como “una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización”.

**Schneider (2017)** como “Percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse”.

**Weinert (2013)**, como “la descripción del conjunto de estímulos que un individuo percibe en la organización, los cuales configuran su contexto de trabajo”.

Asimismo los factores que influyen en el desempeño laboral Faría, Africano & Quintero (2008) son: “La satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo, y capacitación para el trabajador” (p.39).

## 2.4. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

En el clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc. Por ejemplo cuando hay un aumento general de salarios, la motivación de los trabajadores se ve incrementada y se puede decir que tienen más ganas de trabajar, situación contraria si en vez de darse un incremento de salarios se hiciera un recorte de personal.

Rodríguez, (2015) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.
- El clima laboral de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

De acuerdo a las definiciones mencionadas, podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

## **Modelo de Sonia Palma**

Según este modelo se ha tomado como base para identificar según las dimensiones descritas de la misma autora , para poder aplicar a los trabajadores asistenciales del hospital mencionado.

(Palma como se citó en Domínguez, F. 2017) ,refiere tales dimernsiones de Clima Laboral.

### **Autorrealización**

Según Palma (2004), “apreciación del colaborador en referencia a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro” (p.2).

### **Involucramiento laboral**

Según Palma (2004), “es la Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización” (p.3).

### **Supervisión**

Según Palma (2004), “son las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario” (p.5).

### **Comunicación**

Según Palma (2004), “es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente el funcionamiento interno de **la oganización como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma**” (p.2).

### **Condiciones laborales**

Según Palma (2004), “es el reconocimiento de que la organización provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el desempeño de las tareas encomendadas” (p.1).



## **2.5. DESEMPEÑO LABORAL**

En el mundo en que vivimos evaluamos en todo momento, nuestro propio desempeño, si nos alcanza el tiempo para las tareas laborales y domésticas; el hacer de las cosas y personas que nos rodean. Creemos que la evaluación del desempeño es un hecho cotidiano en nuestra vida así como en las organizaciones.

Según **(Chiavenato, 2011)**, desempeño es el comportamiento del evaluado en busca de los objetivos fijados. Aquí reside el aspecto principal del sistema. El desempeño constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados.

Araujo y Leal (2007) sostienen que el desempeño laboral “es la estrategia personal del trabajador para lograr la metas institucionales desde el ,puesto o función que desempeña en la empresa”(p.140).

Stoner y Gilbert (2006) “El Desempeño Laboral se encuentra alusivo al cumplimiento de las funciones de manera eficiente, por parte de los trabajadores de una organización, con el objetivo de lograr las metas diseñadas” (p. 196).

## **2.6. DEFINICIONES DE CALIDAD.**

Según **(Demming 2013 p.244)**: “la calidad que el gerente de planta quiere conseguir son más que los números en aumento y encontrarse especificaciones”. “Su trabajo también es, si él lo conoce o no, la mejora

incesante de dirección, en todos sus niveles y ejerciendo liderazgo”. (p.128)  
Por consiguiente, la definición de calidad está cambiando constantemente.

La calidad de la gente determina la calidad del trabajo. Pero la gente solo existe en un sistema y en una cultura. El sistema y la cultura deben favorecer, y no obstaculizar la productividad. La productividad exige cambio de cultura empresarial y cívica. La calidad no se obtiene por recetas, sino por un cambio cultural. ¿Cómo se hace el cambio cultural? Puesto que el objetivo de una organización es satisfacer las necesidades de las personas, esto equivale al sinónimo de que el objetivo es la calidad total. **(Drucker 2012 p.102).**

# **MARCO METODOLÓGICO**

### III MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Hipótesis

El clima Laboral incide en forma positiva en el desempeño laboral de los trabajadores del área de servicio asistencial del Hospital Regional Virgen de Fátima año 2018.

#### 3.2. Variables

**Variable 1** : Clima Laboral

**Variable 2** : Desempeño Laboral.

#### 3.3. Definición Conceptual

##### ❖ **Variable 1:**

**Clima Laboral** El Clima laboral es el conjunto de percepciones de la persona con respecto a los espacios de trabajo y en función a aspectos vinculados como la probabilidad de crecimiento y desarrollo personal, involucrándose con las tareas asignada, con una supervisión constante y la posibilidad de acceder a la información en base a su trabajo, en seguimiento de coordinación con sus demás compañeros y condiciones de trabajo que faciliten sus funciones asignadas”.

##### ❖ **Variable 2:**

**Desempeño Laboral.-** constituye que el desempeño es la estrategia individual para lograr los objetivos y metas deseados, es la manera como los servidores de la entidad trabajan competentemente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. (Chiavenato, (2015),

### **3.4. Definición Operacional**

**Clima laboral.-** Es el conjunto de variables como comportamiento humano gestión, organización, ambiente físico y/o estructural, características psicosociales de los trabajadores que ofrecen una visión de la institución.

**Desempeño laboral.-** Ejecución de tareas por parte de los trabajadores de la dirección del Hospital Regional Virgen de Fátima, con eficiencia con la finalidad de alcanzar las metas de acuerdo a lo planificado en sus documentos de gestión de calidad.

### **3.5. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	CATEGORÍA	INDICADORES	INSTRUMENTO
Desempeño laboral	Según Chiavenato, (2015), El desempeño constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados. Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad	Eficacia Eficiencia Relaciones interpersonales Motivación Comunicación liderazgo Pertenencia Identificación lealtad	Totalmente Acuerdo Acuerdo Indeciso Totalmente desacuerdo Desacuerdo	Cobertura Focalización Capacidad para cubrir demanda actual. Resultados. Me siento realmente útil con la labor que realizo. Mi trabajo me aburre. Me siento complacido(a) con la actividad que realizo. Me gusta el trabajo que realizo y son eficientes. Mi jefe es comprensivo y presenta liderazgo. Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo. Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. Me identifico con la institución La relación que tengo con mis superiores es cordial. No me siento a gusto con mi jefe. El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	Encuesta Cuestionario

Clima laboral	Percepciones e Interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra. (Anzola, 2003)	<p>Autorrealización</p> <p>-Involucramiento laboral.</p> <p>-Supervisión.</p> <p>-Comunicación.</p> <p>-Condiciones laborales.</p>	<p>Totalmente Acuerdo</p> <p>Acuerdo</p> <p>Indeciso</p> <p>Totalmente desacuerdo</p> <p>Desacuerdo</p>	<p>- Existen oportunidades de progresar en la institución.</p> <p>-Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo</p> <p>-Los objetivos de trabajo son retadores</p> <p>- Las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse.</p> <p>-Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal.</p> <p>-Cumplir con las actividades laborales una tarea estimulante.</p> <p>-La empresa promueve el desarrollo del personal</p> <p>-Los objetivos de trabajo están plenamente definidos.</p> <p>-Se reconocen los logros en el trabajo.</p> <p>-La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.</p> <p>-Se siente comprometido con el éxito de la empresa.</p> <p>-Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.</p> <p>-Se participa para definir los objetivos y las acciones para lograrlo.</p> <p>-Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa.</p> <p>-Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.</p> <p>-Los trabajadores están comprometidos con la empresa.</p>	Encuesta Cuestionario
---------------	--	--	---	--	-----------------------



				<ul style="list-style-type: none"> <li>-El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.</li> <li>-En el área se hacen mejor las cosas cada día.</li> <li>-Los servicios de la empresa son motivo de orgullo del personal.</li> <li>-Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.</li>   <li>-El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos.</li> <li>-El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.</li> <li>-La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea</li> <li>-Se valora los altos niveles de desempeño.</li> <li>-Los jefes expresan reconocimiento por los logros.</li> <li>-Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.</li> <li>-En la empresa se enfrenta y superan los obstáculos.</li> <li>-Los jefes promueven la capacitación que se necesita.</li> <li>-El superior escucha los planteamientos que se le hace.</li> <li>-Se promueve la generación de ideas creativas ó innovadoras.</li>   <li>- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.</li> <li>-En mi área la información fluye adecuadamente.</li> </ul>	
--	--	--	--	--	--

				<ul style="list-style-type: none"> <li>-En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.</li> <li>-Existen suficientes canales de comunicación.</li> <li>-Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.</li> <li>-Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.</li> <li>-La empresa fomenta y promueve la comunicación interna.</li> <li>-Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la empresa.</li> <li>-Hay clara definición de visión, misión y valores en la empresa.</li> <li>-Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.</li>   <li>-En la empresa se mejoran continuamente los métodos de trabajo.</li> <li>-Se recibe la preparación o capacitación necesaria para realizar el trabajo.</li> <li>-Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.</li> <li>-Existe buena administración de los recursos.</li> <li>-Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.</li> <li>-La remuneración es atractiva en comparación con las otras empresas.</li> <li>El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.</li> <li>-Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.</li> <li>-Existe un trato justo en la empresa.</li> </ul>	
--	--	--	--	---	--

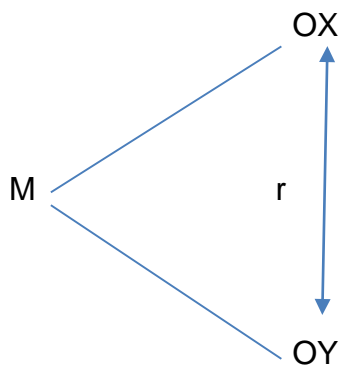
				-La remuneración está de acuerdo al  desempeño y los logros.	
--	--	--	--	--	--

### 3.5 TIPO DE ESTUDIO

La investigación es de tipo descriptiva correlacional porque va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. “Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porqué se relacionan dos o más variable”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

### 3.6 DISEÑO DE INVESTIGACION

Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). “El diseño de la investigación es no experimental, pues no se altera la realidad, sólo se diagnostica y analiza la interrelación entre las variables. Es transversal porque los datos se registraron en un solo momento”. Según el tipo de estudio se utilizó el diseño descriptivo correlacional, cuyo esquema es el siguiente:



M = Muestra de estudio

Ox = Clima laboral

Oy = Desempeño laboral

R = Relación entre las dos variables.

### 3.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

**La Población:** La población del Hospital Regional Virgen de Fátima está conformada por los trabajadores de las diferentes áreas , teniendo un total de 185 trabajadores.

**La Muestra:** La muestra de la presente investigación está compuesta por el Área del Servicio Asistencial del Hospital Regional Virgen de Fátima año 2018.

Para determinar el tamaño de la muestra se tomó en cuenta el criterio no probalístico. Asimismo se tiene una muestra de 100 trabajadores.

<b>TRABAJADORES</b>	<b>NUMERO DE</b>	<b>%</b>
<b>SERVICIO ASISTENCIAL</b>	<b>TRABAJADORES</b>	
<b>MÉDICOS</b>	21	21%
<b>ENFERMEROS</b>	34	34%
<b>OBSTETRAS</b>	9	9%
<b>TEC. EN ENFERMERIA</b>	36	36%
<b>TOTAL TRABAJADORES</b>		
<b>SERVICIO ASISTENCIAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

### 3.8 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

#### Técnicas de recolección de datos

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Entrevista	Guía Entrevista
Guía de Observación	Guía de Observación
Análisis documental	Guía de análisis documental

### **3.9 VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Para determinar la validez del instrumento se aplicará el método de validación de expertos, los cuales determinarán la validez y confiabilidad del instrumento a emplearse. Los contadores que validaron la entrevista es el CPC. Víctor Wagner Arellanos Chávez identificado con DNI: N° 70790195 y el CPC. José Luis Sandoval del Campo identificado con DNI: N° 43529934, ambos profesionales de la oficina de economía del Hospital Regional Virgen de Fátima.

### **3.10 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS**

Para analizar la información recurrimos a la estadística descriptiva utilizando tablas, gráficos y alguna técnica Aritméticas. El ordenamiento de datos se llevara a cabo por computadora, utilizando el programa de Excel, mediante gráficos y tablas estadísticas de tal manera que se puede percibir fácilmente los hechos importantes de la realidad de la investigación y explicación de los resultados.

### **3.11 ASPECTOS ETICOS**

En cumplimiento con las normas y políticas de la Universidad, esta tesis desarrollada cumple con los requisitos establecidos, dejando en claro que los autores antes mencionados, están debidamente citados y referenciados, no omitiendo la veracidad que requiere esta tesis.

# **RESULTADOS**

## I. RESULTADOS

### OBJETIVO 1

- ✓ **Diagnosticar el nivel del clima laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018.**

Tabla 1.

*Distribución de porcentajes de la dimensión autorregulación en el clima laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen de Fátima Chachapoyas-2018.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente desacuerdo	25	12,76
Desacuerdo	32	16,55
Indeciso	43	31,72
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00</b>

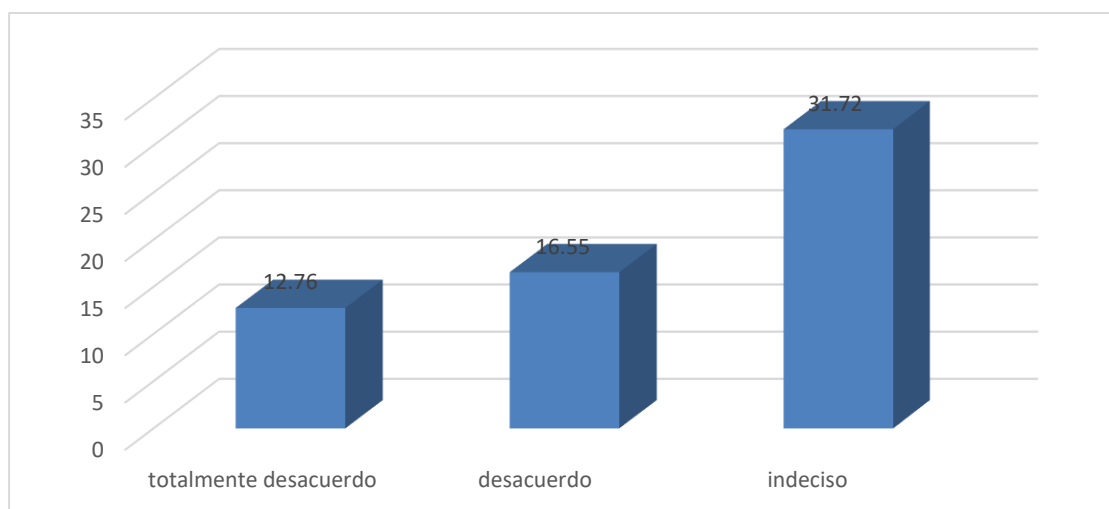


Figura 1 Distribución de porcentajes de la dimensión autorregulación en el clima laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen de Fátima Chachapoyas-2018.

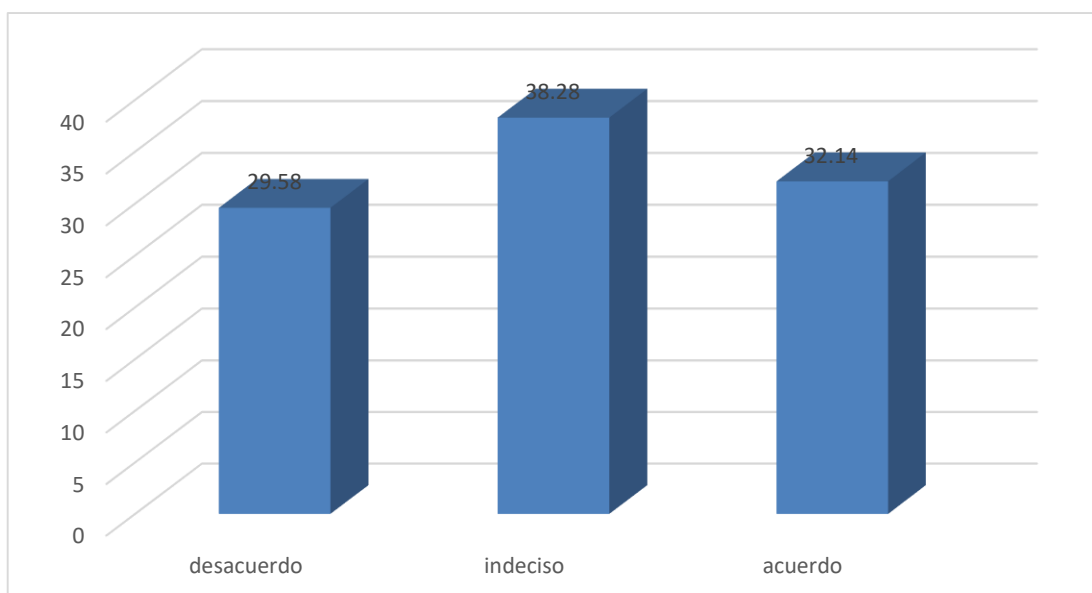
Interpretación: En la tabla 1 y figura 1, se pueden observar los resultados obtenidos en cuanto a la dimensión autorregulación de clima laboral, donde el mayor porcentaje promedio con 31,72% de los trabajadores encuestados opinan que la eficacia responden estar indeciso, seguidamente con un porcentaje promedio de 16.55% de los trabajadores encuestados opinan que se encuentra



en desacuerdo y por ultimo 12.76% trabajadores responden que están en totalmente desacuerdo.

TABLA 2 *Distribución de porcentajes de la dimensión involucramiento laboral en el clima laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen de Fátima Chachapoyas-2018.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Desacuerdo	22	29,58
Indeciso	48	38,28
Acuerdo	30	32,14
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00</b>

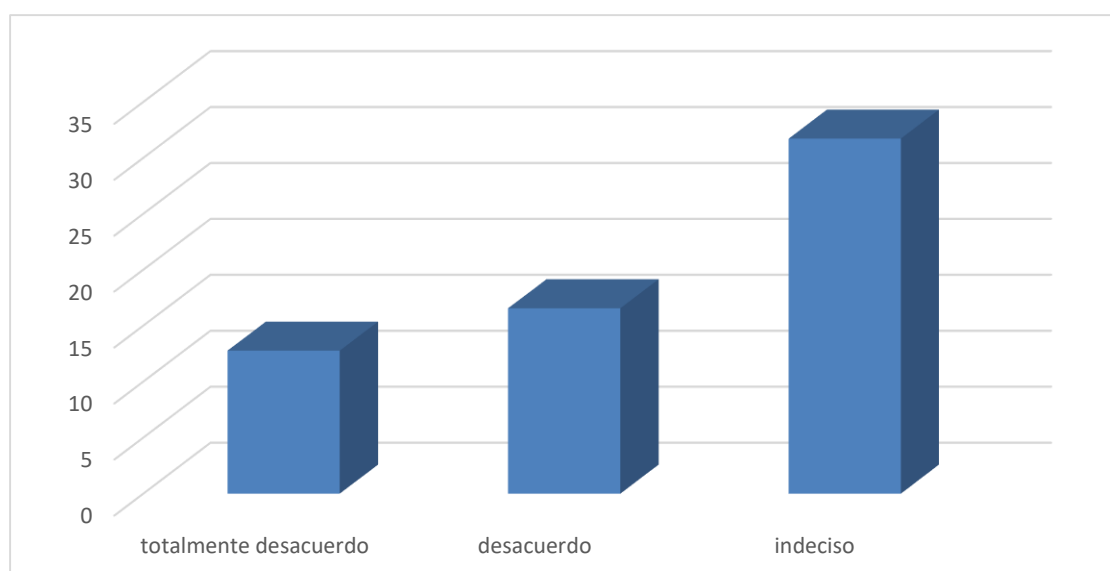


Interpretación: En la tabla 2 y figura 2, se pueden observar los resultados obtenidos en cuanto a la dimensión involucramiento laboral de clima laboral, donde el mayor porcentaje promedio con 38,28% de los trabajadores encuestados opinan que la eficacia responden estar indeciso, seguidamente con un porcentaje promedio de 32,14% de los trabajadores encuestados opinan que se encuentra en acuerdo y por ultimo 20.58% trabajadores responden que están en totalmente desacuerdo.

TABLA 3

*Distribución de porcentajes de la dimensión supervisión en el clima laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen de Fátima Chachapoyas-2018.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	25	21,76
Desacuerdo	32	35,55
Indeciso	43	42.69
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

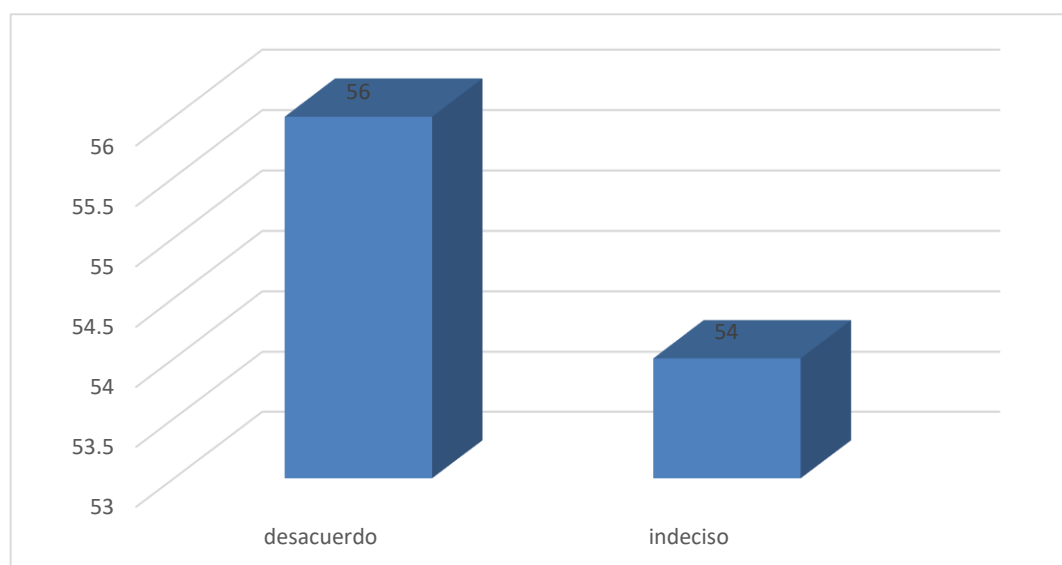


Interpretación: En la tabla 3 y figura 3, se pueden observar los resultados obtenidos en cuanto a la dimensión supervisión de clima laboral, donde el mayor porcentaje promedio con 42,69% de los trabajadores encuestados opinan que la eficacia responden estar indeciso, seguidamente con un porcentaje promedio de 35.55% de los trabajadores encuestados opinan que se encuentra en desacuerdo y por ultimo 21,76% trabajadores responden que están en totalmente desacuerdo.

**TABLA 4**

*Distribución de porcentajes de la dimensión comunicación en el clima laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen de Fátima Chachapoyas-2018.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Desacuerdo	52	56,00
Indeciso	51	54,00
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

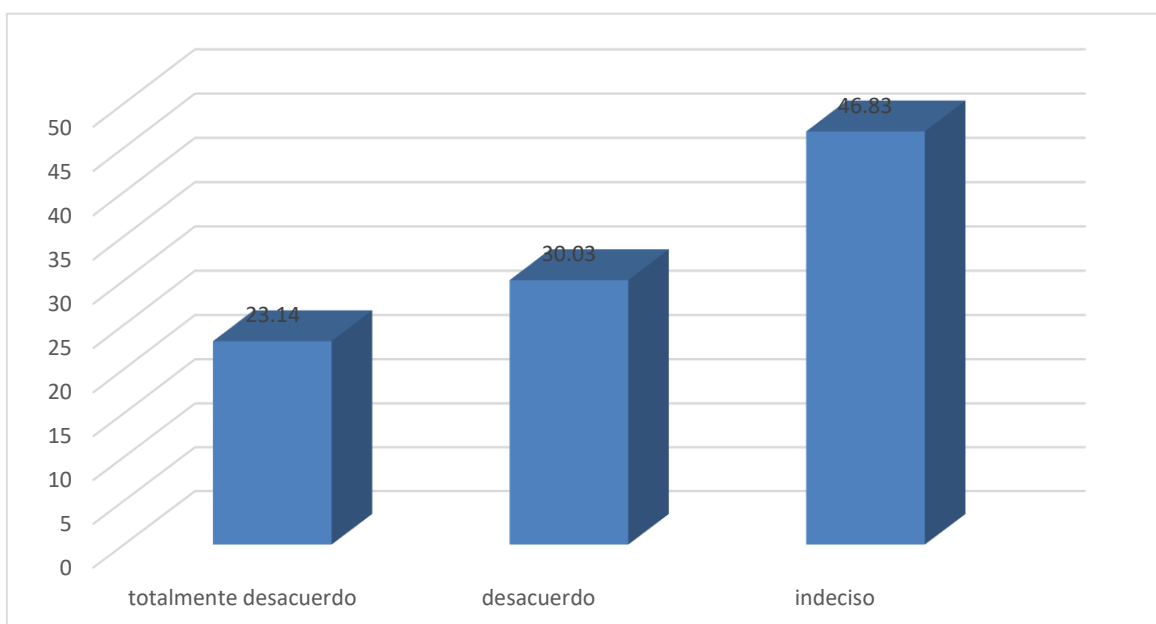


Interpretación: En la tabla 4 y figura 4, se pueden observar los resultados obtenidos en cuanto a la dimensión supervisión de clima laboral, donde el mayor porcentaje promedio con 56,0% de los trabajadores encuestados responden estar en desacuerdo, seguidamente con un porcentaje promedio de 54,0% de los trabajadores encuestados opinan que se encuentra indecisos.

**TABLA 5**

*Distribución de porcentajes de la dimensión condiciones laborales en el clima laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen de Fátima Chachapoyas-2018.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente desacuerdo	26	23,14
Desacuerdo	31	30.03
Indeciso	43	46.83
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>



Interpretación: En la tabla 5 y figura 5, se pueden observar los resultados obtenidos en cuanto a la dimensión condiciones laborales de clima laboral, donde el mayor porcentaje promedio con 46,83% de los trabajadores encuestados responden estar indeciso, seguidamente con un porcentaje promedio de 30,03% de los trabajadores encuestados opinan que se encuentra en desacuerdo y por ultimo 23,14% trabajadores responden que están en totalmente desacuerdo.

**TABLA 6**

*Distribución de porcentajes del nivel de la variable el clima laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen de Fátima Chachapoyas-2018.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Desacuerdo	33	38,00
Indeciso	67	62,00
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

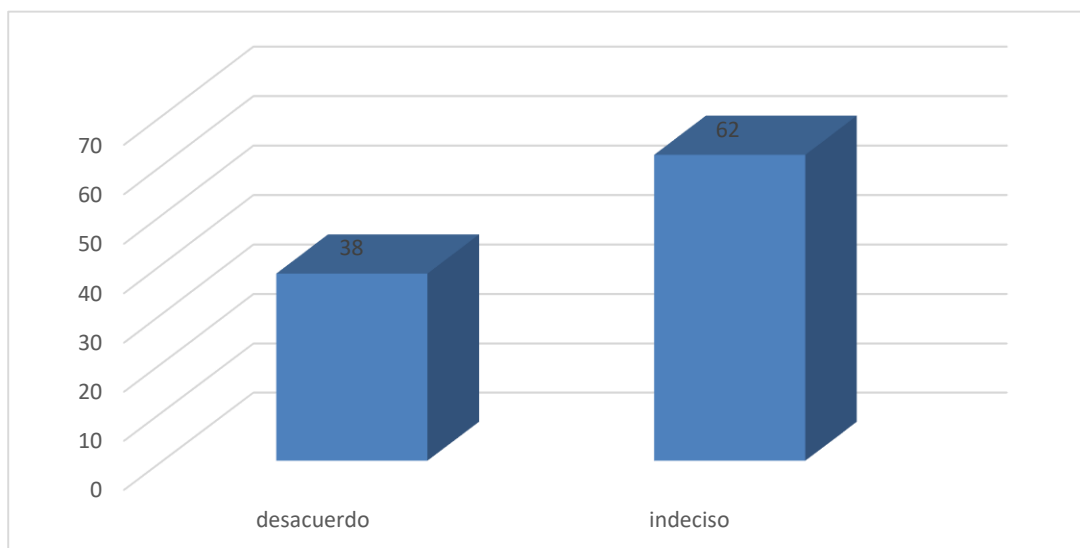


Figura 6 Distribución de porcentajes del nivel del variable clima laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen De Fátima Chachapoyas-2018.

Interpretación: En la tabla 6 y figura 6, se pueden observar los resultados obtenidos en cuanto al nivel de clima laboral, donde el mayor porcentaje promedio con 62,0% de los trabajadores encuestados responden estar en indeciso y seguidamente con un porcentaje promedio de 38,0% de los trabajadores encuestados opinan estar desacuerdo.

## OBJETIVO 2

- ✓ Evaluar el desempeño de los trabajadores del servicio asistencial del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018

**TABLA 6**

*Distribución de porcentajes de la dimensión eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen De Fátima Chachapoyas-2018.*

EFICACIA			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indeciso	69	58,0	58,0
Desacuerdo	31	42,0	42,0
Total	100	100,0	100,0

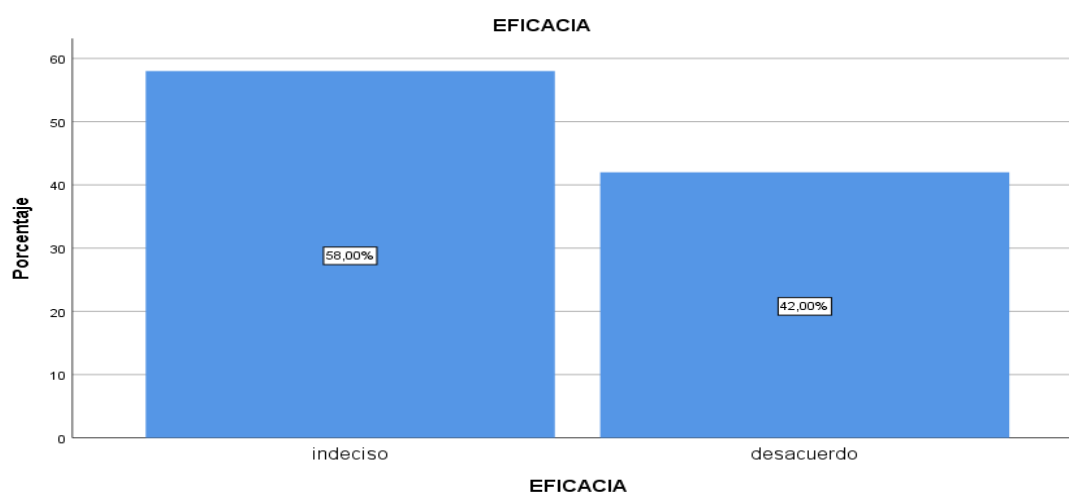


Figura 6 Distribución de porcentajes de la dimensión eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen De Fátima Chachapoyas-2018.

Interpretación: En la tabla 6 y figura 6, se pueden observar los resultados obtenidos en cuanto a la dimensión de desempeño laboral, donde el mayor porcentaje promedio con 58,00% de los trabajadores encuestados opinan que la eficacia responden estar indeciso, seguidamente con un porcentaje promedio de 42.0% de los trabajadores encuestados opinan que la dimensión eficacia se encuentra en desacuerdo.

TABLA 7

*Distribución de porcentajes de la dimensión eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen De Fátima Chachapoyas-2018.*

EFICIENCIA			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Acuerdo	12	4,0	4,0
Indeciso	75	90,0	90,0
Desacuerdo	13	6,0	6,0
Total	100	100,0	100,0

Figura 7 Distribución de porcentajes de la dimensión eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen De Fátima Chachapoyas-2018.

Interpretación: En la tabla 7 y figura 7, se pueden observar los resultados obtenidos en cuanto a la dimensión eficiencia de desempeño laboral, donde el mayor porcentaje promedio con 90,00% de los trabajadores encuestados responden estar indeciso, seguidamente con un porcentaje promedio de 6.0% de los trabajadores encuestados opinan que la dimensión eficacia se encuentra en desacuerdo y por ultimo con un promedio de 4,0% opinan de acuerdo.

TABLA 8

*Distribución de porcentajes de la dimensión relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen De Fátima Chachapoyas-2018.*

RELACIONES INTERPERSONALES			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Acuerdo	12	4,0	4,0
Indeciso	76	92,0	92,0
Desacuerdo	12	4,0	4,0
Total	100	100,0	100,0



Figura 8 Distribución de porcentajes de la dimensión eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen De Fátima Chachapoyas-2018.

Interpretación: En la tabla 8 y figura 8, se pueden observar los resultados obtenidos en cuanto a la dimensión relaciones interpersonales de desempeño laboral, donde el mayor porcentaje promedio con 92,00% de los trabajadores encuestados responden estar indeciso, seguidamente con un porcentaje promedio de 4.0% de los trabajadores encuestados opinan que la dimensión relaciones interpersonales se encuentra en desacuerdo y por ultimo con un promedio de 4,0% opinan de acuerdo.

TABLA 9

*Distribución de porcentajes de la dimensión motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen De Fátima Chachapoyas-2018.*

<b>MOTIVACION</b>			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indeciso	23	26,0	26,0
Desacuerdo	66	72,0	72,0
Totalmente Desacuerdo	11	2,0	2,0
Total	100	100,0	100,0



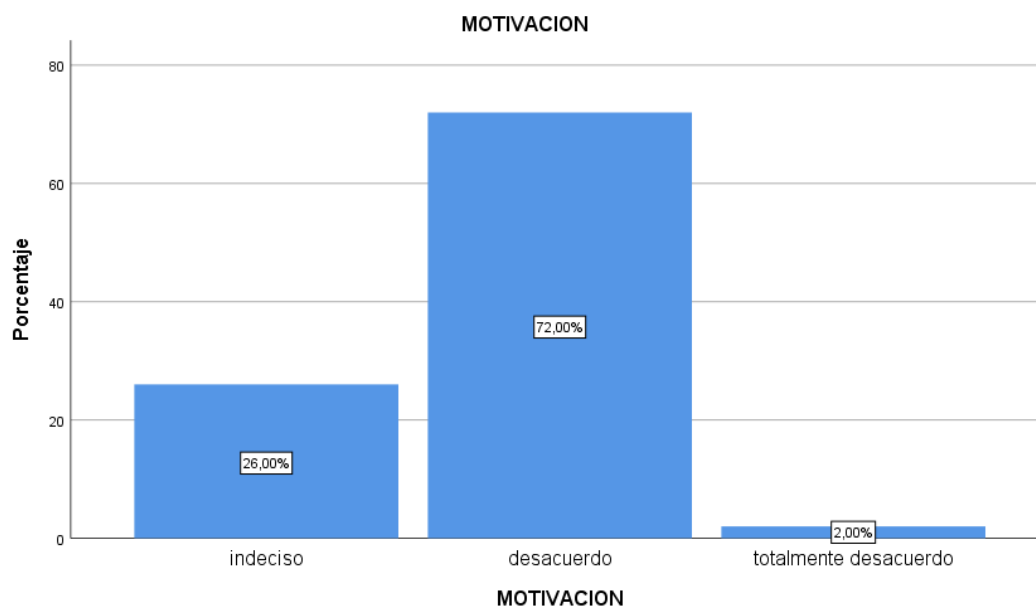


Figura 9 Distribución de porcentajes de la dimensión motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen De Fátima Chachapoyas-2018.

Interpretación: En la tabla 9 y figura 9, se pueden observar los resultados obtenidos en cuanto a la dimensión motivación de desempeño laboral, donde el mayor porcentaje promedio con 72,00% de los trabajadores encuestados q responden estar en desacuerdo, seguidamente con un porcentaje promedio de 26.0% de los trabajadores encuestados opinan que la dimensión motivación se encuentra en indeciso y por ultimo con un promedio de 2,0% opinan totalmente desacuerdo.

TABLA 10

*Distribución de porcentajes de la dimensión comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen De Fátima Chachapoyas-2018.*

<b>COMUNICACION</b>			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indeciso	76	92,0	92,0
Desacuerdo	24	8,0	8,0
Total	100	100,0	100,0

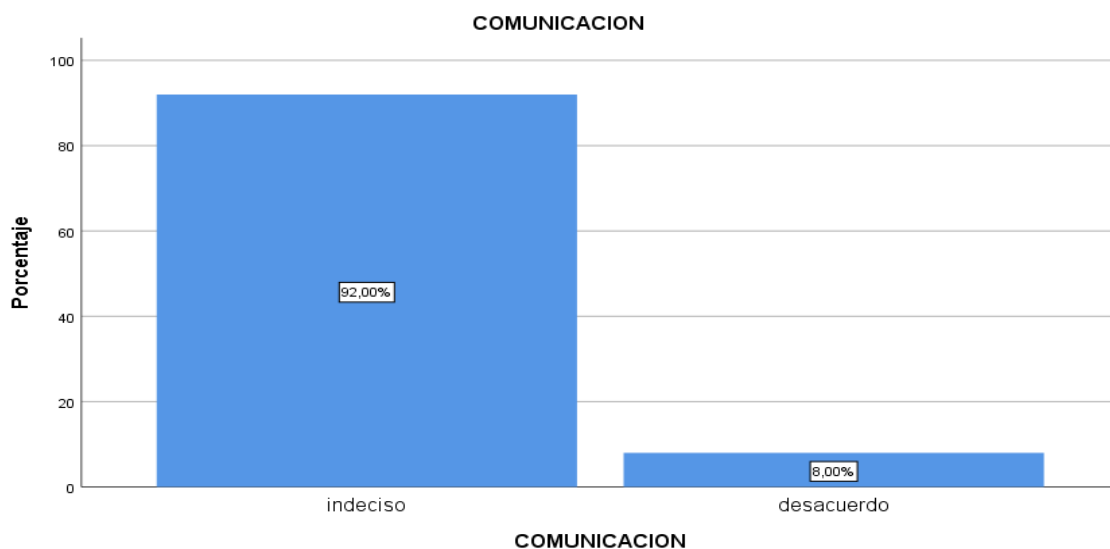


Figura 10 Distribución de porcentajes de la dimensión comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen De Fátima Chachapoyas-2018.

Interpretación: En la tabla 10 y figura 10, se pueden observar los resultados obtenidos en cuanto a la dimensión comunicación de desempeño laboral, donde el mayor porcentaje promedio con 92,00% de los trabajadores encuestados responden estar indecisos y seguidamente con un porcentaje promedio de 8.0% de los trabajadores encuestados opinan que la dimensión comunicación se encuentra en desacuerdo.

TABLA 11

*Distribución de porcentajes de la dimensión liderazgo en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen De Fátima Chachapoyas-2018.*

<b>LIDERAZGO</b>			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
indeciso	21	2,0	2,0
desacuerdo	58	96,0	96,0
totalmente desacuerdo	21	2,0	2,0
Total	100	100,0	100,0

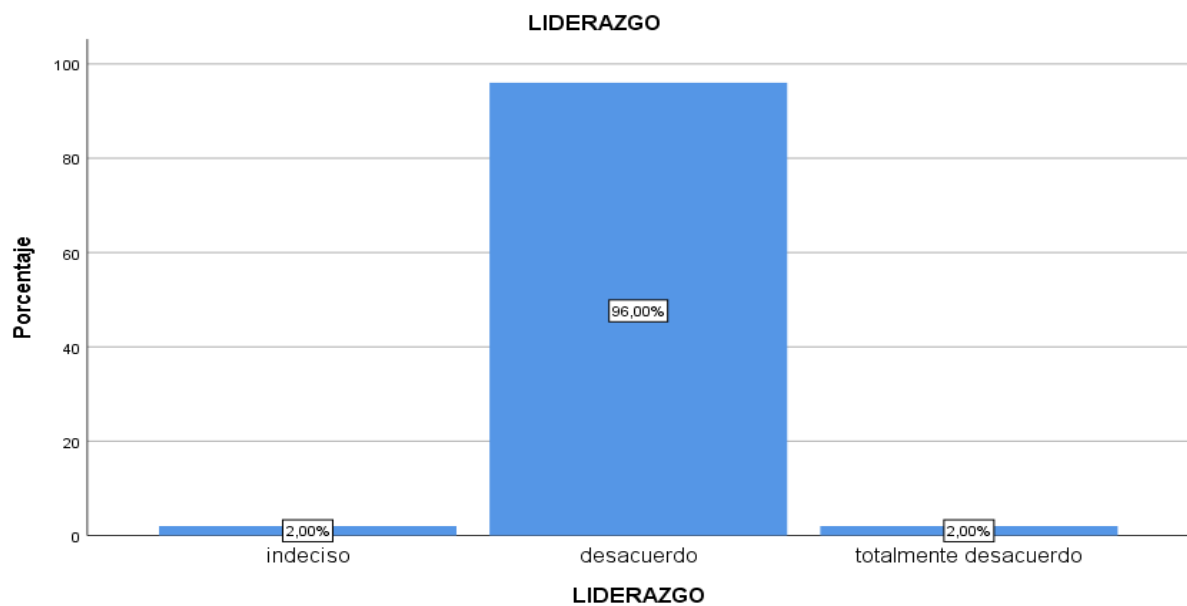


Figura 11 Distribución de porcentajes de la dimensión liderazgo en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen De Fátima Chachapoyas-2018.

Interpretación: En la tabla 11 y figura 11, se pueden observar los resultados obtenidos en cuanto a la dimensión liderazgo de desempeño laboral, donde el mayor porcentaje promedio con 96,00% de los trabajadores responden estar en desacuerdo y seguidamente con un porcentaje promedio de 2,0% de los trabajadores encuestados opinan que la dimensión liderazgo se encuentra indecisos y de la misma manera respondieron estar en totalmente desacuerdo.

TABLA 12

*Distribución de porcentajes de la dimensión pertinencia en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen De Fátima Chachapoyas-2018.*

	PERTENENCIA		
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indeciso	23	26,0	26,0
desacuerdo	77	74,0	74,0
Total	100	100,0	100,0

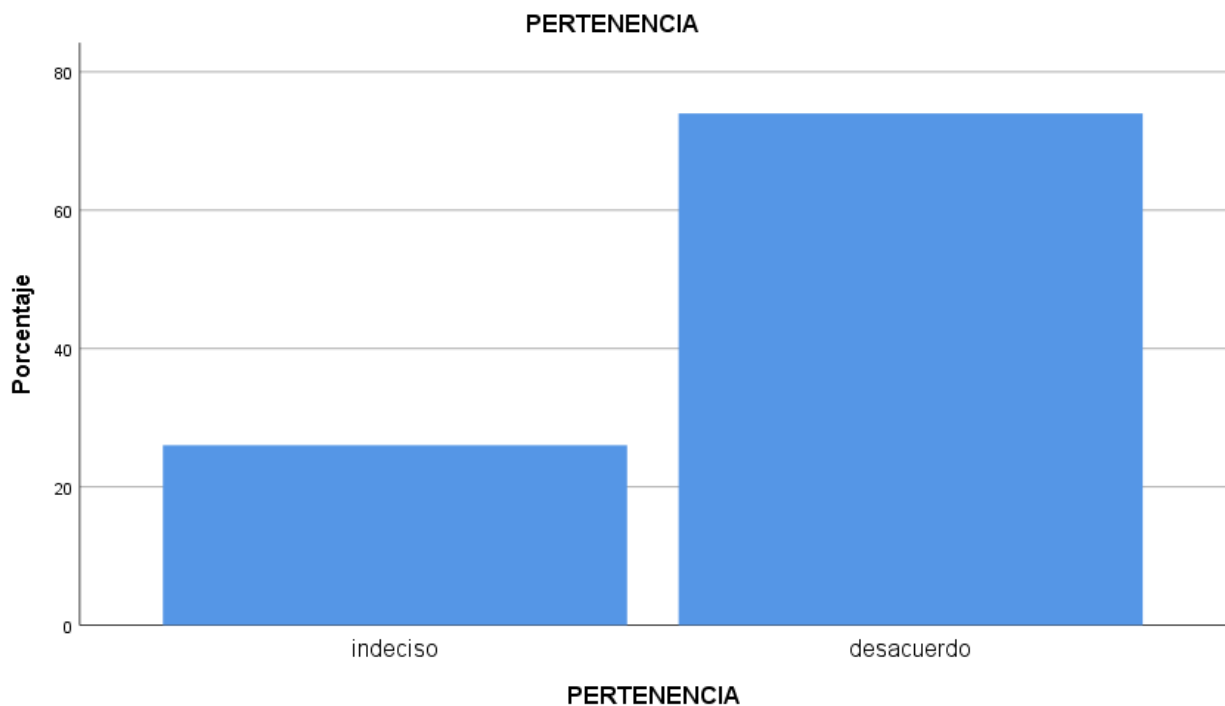


Figura 12 Distribución de porcentajes de la dimensión pertenencia en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen De Fátima Chachapoyas-2018.

Interpretación: En la tabla 12 y figura 12, se pueden observar los resultados obtenidos en cuanto a la dimensión pertenencia de desempeño laboral, donde el mayor porcentaje promedio con 74,00% de los trabajadores encuestados responden estar en desacuerdo y seguidamente con un porcentaje promedio de 26.0% de los trabajadores encuestados opinan estar indecisos.

TABLA 13

*Distribución de porcentajes de la dimensión pertenencia en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen De Fátima Chachapoyas-2018.*

	IDENTIFICACION		
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indeciso	43	46,0	46,0
Desacuerdo	57	54,0	54,0
Total	100	100,0	100,0

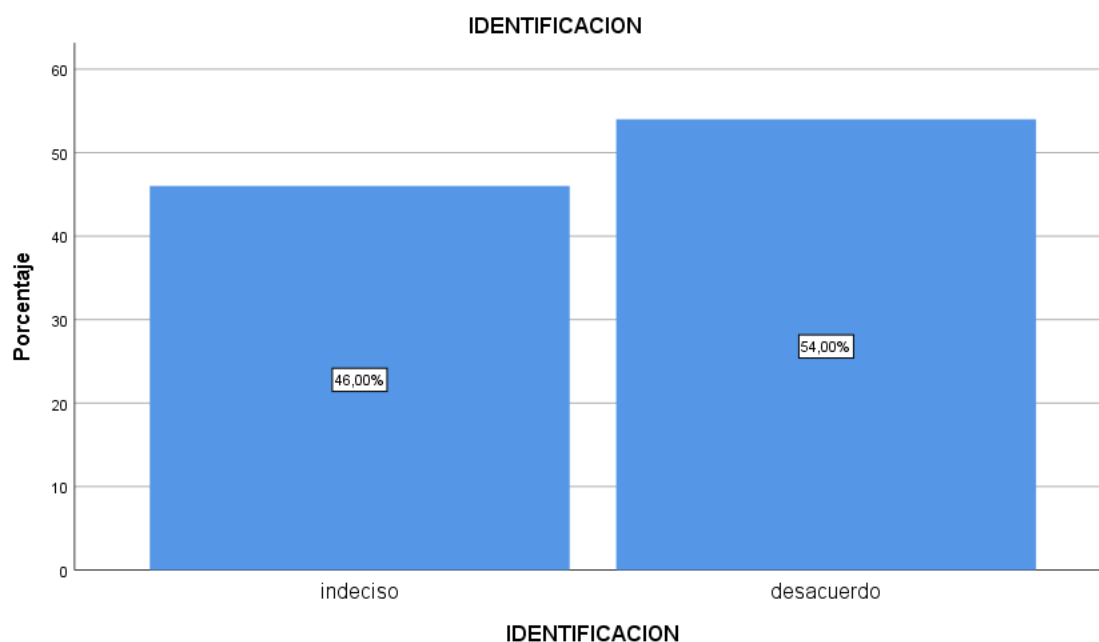


Figura 13 Distribución de porcentajes de la dimensión identificación en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen De Fátima Chachapoyas-2018.

Interpretación: En la tabla 13 y figura 13, se pueden observar los resultados obtenidos en cuanto a la dimensión identificación de desempeño laboral, donde el mayor porcentaje promedio con 54,00% de los trabajadores encuestados responden estar en desacuerdo y seguidamente con un porcentaje promedio de 46.0% de los trabajadores encuestados opinan estar indecisos.

TABLA 14

*Distribución de porcentajes de la dimensión lealtad en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen De Fátima Chachapoyas-2018.*

<b>LEALTAD</b>			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indeciso	30	20,0	20,0
Desacuerdo	70	80,0	80,0
Total	100	100,0	100,0

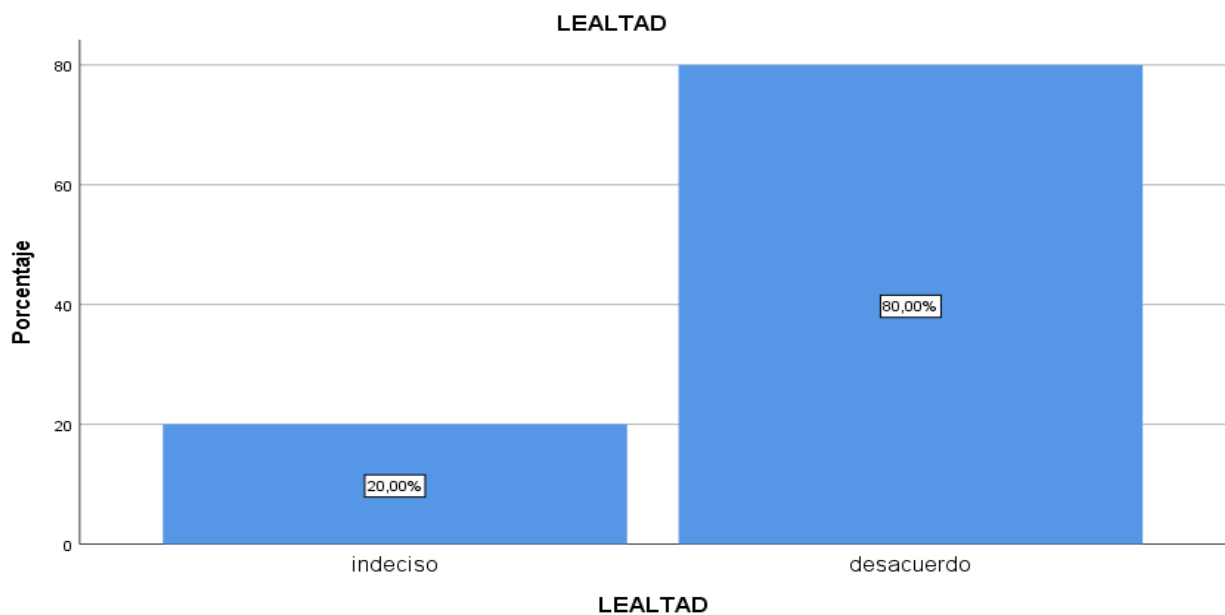


Figura 14 Distribución de porcentajes de la dimensión lealtad en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen De Fátima Chachapoyas-2018.

Interpretación: En la tabla 14 y figura 14, se pueden observar los resultados obtenidos en cuanto a la dimensión lealtad de desempeño laboral, donde el mayor porcentaje promedio con 80,00% de los trabajadores encuestados responden estar en desacuerdo y seguidamente con un porcentaje promedio de 20.0% de los trabajadores encuestados opinan estar indecisos.

TABLA 15

*Distribución de porcentajes de la variable desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen De Fátima Chachapoyas-2018.*

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indeciso	12	4,0	4,0
desacuerdo	88	96,0	96,0
Total	100	100,0	100,0

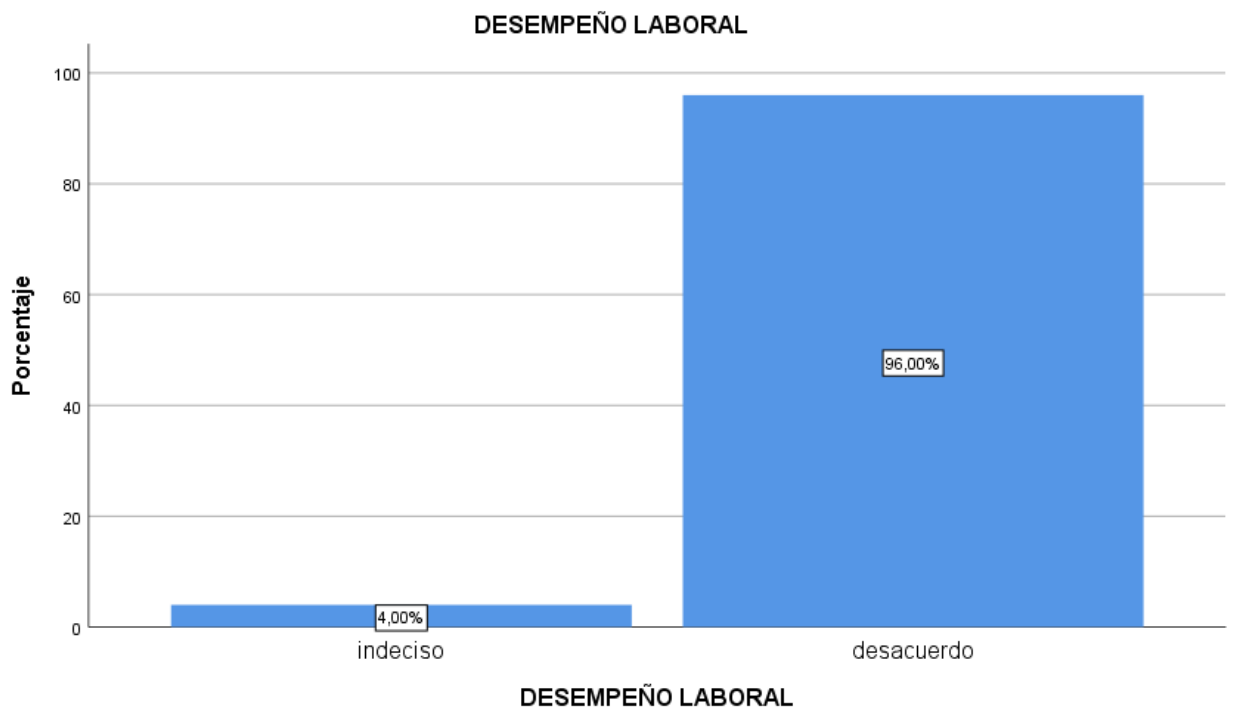


Figura 15 Distribución de porcentajes de la dimensión identificación en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen De Fátima Chachapoyas-2018.

Interpretación: En la tabla 15 y figura 15, se pueden observar los resultados obtenidos en cuanto al nivel de desempeño laboral, donde el mayor porcentaje promedio con 96,00% de los trabajadores encuestados responden estar en desacuerdo y seguidamente con un porcentaje promedio de 4.0% de los trabajadores encuestados opinan estar indecisos.

### OBJETIVO 3

- ✓ Relacionar el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del servicio asistencial del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas-2018.

Tabla 16. Grado de relación que existe entre el clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores del hospital regional Virgen De Fátima Chachapoyas-2018.

### Correlaciones

		Clima Laboral	Desempeño laboral
Clima laboral	Correlación de Pearson	1	,691**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,691**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

#### Comentario:

En la tabla 16, se observa el coeficiente de correlación de Pearson de 0.691 que nos indica que existe correlación positiva fuerte entre las variables clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores encuestados; además el nivel de correlación es altamente significativo en el nivel de significancia unilateral  $p=0.000 < 0.01$ , por lo tanto se concluye que existe correlación entre el clima laboral y desempeño laboral.



## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se discuten los principales resultados encontrados en esta investigación cuyo objetivo principal fue establecer la relación entre clima Laboral y Desempeño Laboral en el Área de Servicio Asistencial del Hospital Regional Virgen de Fátima.

En los resultados encontrados al relacionar las variables clima Laboral y Desempeño Laboral, se demostró que existe una relación directa y muy significativa entre ambas variables; es decir a mayor clima Laboral mayor será el nivel de satisfacción laboral que perciban los colaboradores. Estos resultados son respaldados por investigaciones anteriores. De tal forma, la relación entre clima Laboral y Desempeño Laboral que establecieron Pérez & Rivera (2015) demostraron que hay una relación entre ambas variables; asimismo, Herrera (2015) encontró relación significativa y positiva entre clima laboral y Desempeño Laboral, por lo tanto si hay un buen clima Laboral los trabajadores tendrán mejor Desempeño Laboral. Demostrando así que el espacio ambiental donde trabaje el individuo será de gran importancia para el trabajador, porque de eso dependerá de que tan contento o satisfecho se encuentre en su trabajo; así mismo, las percepciones que tiene un colaborador sobre su entorno laboral infiere de manera representativa que tan satisfecho se encuentre (Chiavenato, 2002, Palma, 2009).

De igual forma, la relación encontrada entre Clima Laboral I y las dimensiones de satisfacción laboral, señalan que las dimensiones realización personal, involucramiento personal, supervisión, comunicación y capacitación personal muestran una relación muy significativa y directa hacia el clima organizacional. Según Palma (2005), el clima organizacional presenta asociación con el desarrollo personal, involucramiento en las tareas, supervisión y a la posibilidad de acceder información en tanto se realice seguimiento a las funciones asignadas. Confirmando así, que los colaboradores perciben un buen clima laboral en su centro de trabajo lo cual permite desempeñar de mejor manera sus funciones, afianzar el compañerismo entre colaboradores, mejorar la comunicación con su autoridad, seguir el reglamento de la institución, esto se evidencia en la investigación de Quipe (2016) quien menciona que las dimensiones de satisfacción laboral se relaciona de manera directa y significativa con el clima Laboral.

Así mismo, la relación que se obtuvo entre satisfacción laboral y las dimensiones de Clima Laboral, muestran que las dimensiones de realización personal, involucramiento

laboral, supervisión, comunicación y Capacitación Laboral se relacionan de manera directa y muy significativa con la variable Desempeño laboral. Es decir, cuando perciban que su centro de trabajo les permita y les brinde la oportunidad de desarrollarse de manera personal y profesional, manteniendo una comunicación asertiva e involucramiento en todo momento de la labor a realizar, esto hará que los colaboradores presenten niveles altos de satisfacción laboral. De igual forma, la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral y la motivación de los trabajadores, ya sea por el reconocimientos, bonos ascensos entre otros (Herzberg, 1967).

Este resultado concuerda con la investigación de Bravo (2015), quien en su planteamiento halló que el clima laboral en la empresa de estudio es favorable, esto puede deberse a las óptimas condiciones laborales donde el colaborador trabaja permitiendo mejorar su desenvolvimiento y lograr obtener mejores resultados en su trabajo. Por lo tanto, el clima laboral es una suma de diferentes características del ambiente percibidas o experimentadas por los trabajadores de la empresa u organización y que influye considerablemente en el comportamiento que este pueda manifestar (Chiavenato, 2009). Los factores importantes son los factores ambientales y motivacionales que influyen en el trabajador (Litwin & Striger, 1980). Por lo tanto, el hecho de tener un buen clima laboral se atribuye a condiciones externas como internas.

## CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados de investigación, y de haberlos contrastado con las hipótesis se puede indicar lo siguiente:

Se evidencia una correlación directa y muy significativa entre las variables de clima Laboral y Desempeño Laboral, en donde se concluye a que mayor Clima Laboral mayor será la Desempeño laboral en los colaboradores. Por tanto se considera comprobada la hipótesis general y las específicas.

En relación a la variable de Desempeño Laboral el 96% están en desacuerdo, con respecto a las dimensiones que más puntaje obtuvieron son liderazgo con un 96%, asimismo el puntaje más bajo es de la dimensión eficacia con un 6%.

Con respecto a la variable clima laboral donde el mayor porcentaje promedio con 62,0% de los trabajadores encuestados responden estar en indeciso y seguidamente con un porcentaje promedio de 38,0% de los trabajadores encuestados opinan estar desacuerdo. Es importante resaltar que la dimensión que más alto puntaje obtuvo son las condiciones laborales con un 53%, seguido de comunicación con un 52%.

## SUGERENCIAS

- Se sugiere realizar la misma investigación con diferentes tipos de población como colegios, empresas de diferentes rubros y entidades estatales para analizar los resultados con la población estudiada.
- Se recomienda desarrollar con los resultados obtenidos sesiones o talleres que permitan mejorar o mantener el nivel de clima Laboral y Desempeño laboral en los trabajadores.
- Se sugiere ampliar la investigación para otros Hospitales, así mismo, para todas las redes de salud y así poder comparar los resultados obtenidos.
- Finalmente, se recomienda realizar la misma investigación en un determinado tiempo y comparar los resultados obtenidos, para observar si los niveles clima Laboral o Desempeño laboral disminuyeron o se siguen manteniendo con el tiempo en la población estudiado.

## REFERENCIAS:

- Brunet, L. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias. México: Trillas.
- Chiavenato, A. (2000). Administración de Recursos Humanos – el Capital humano de las organizaciones. México: Mc Graw Hill, octava edición. 500p
- Dessler, G. (2009). Administración de recursos humanos. Decimoprimer edición. Editorial Pearson Educación, México 2009.
- Demming (1988). Creación de un clima laboral favorable para las mejoras de la cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia. Editorial Pearson, México.
- Diaz Pinilla Mariela & Gestión Humana Colombia (2008). Clima 18. Colombia: Mc. Graw Hill.
- Drucker, P. (2008). Propuesta de Herramientas Metodológicas para el Diagnóstico del Clima Laboral. Editorial Pearson, México 2008, Gestión del Talento Humano. Editorial Pearson, México 2008.
- Goncalves, A. (2000). Fundamentos del Clima Organizacional. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC).
- Litwin y Stringer (1978). Reflexiones sobre el estudio del Clima Laboral en el ámbito de las Organizaciones Complejas. Editorial Americas de Puebla, México.
- Marchant, L. (2005). Estrategias para mejorar el Clima Organizacional en Confeitería el Loro. Editorial Pearson Educación, México 2005.
- Palma (2004). Escala clima laboral.

Recuperado [http://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_](http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_)

Pérez, I. (2006). Comportamiento organizacional. Conceptos, Controversias y aplicaciones. Ed. Prentice Hall. México.

Pace (1968). El Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional y Clima Laboral. 6ta Edición. Editorial Mc Graw-Hill. México.

Robertson, M. (2005). Influencia de la motivación en el Clima Organizacional de Arquina. Editorial Pearson Educación, México 2005.

Rodríguez, D (2001). Diagnóstico Organizacional. Editorial Alfaomega, México D.F., 2001.

Sainz (2008). Mejora del Clima y Motivación Laboral. Colombia: Mc. Graw Hill.

Shewhart (1998). Importancia del Clima Organizacional favorable y propicio. Bs. As. Editorial, Argentina 1998.

Ballantyne GH: Review of sigmoid volvulus.

Angarita, L. (2011). Medición del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los empleados de Copetran Bucaramanga (Tesis de pregrado). Universidad Pontificia Bolivariana, Bolivia

Behar, D. (2008). Metodología de la Investigación. Ediciones: Shalom

-

Bravo, J. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post – fusión de una empresa industrial de Lima (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Chiang, M. y Ojeda, F. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres, 58(2)

	<b>INDICADORES</b>	<b>Totalmente Acuerdo</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>Desacuerdo</b>
1.	Existen oportunidades de progresar en la empresa.				
2.	Se siente comprometido con el éxito en la Empresa.				
3.	El Jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.				
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.				
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.				
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.				
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.				
8.	En la empresa se mejoran continuamente los métodos de trabajo.				
9.	En mi área, la información fluye adecuadamente.				
10.	Los objetivos de trabajo son retadores.				
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.				
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa.				
13.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.				
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.				
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.				
16.	Se valora los altos niveles de desempeño.				
17.	Los trabajadores están comprometidos con la empresa.				
18.	Se recibe la preparación o capacitación necesaria para realizar el trabajo.				
19.	Existen suficientes canales de comunicación.				
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.				
21.	Los Jefes expresan reconocimiento por los logros.				
22.	En el área, se hacen mejor las cosas cada día.				
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.				
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.				
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.				
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.				
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.				

28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.				
29.	En la empresa. Se afrontan y superan los obstáculos.				
30.	Existe buena administración de los recursos.				
31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.				
32.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.				
33.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.				
34.	La empresa fomenta y promueve la comunicación interna.				
35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras empresas				
36.	La empresa promueve el desarrollo del personal.				
37.	Los servicios de la empresa son motivo de orgullo del personal.				
38.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.				
39.	El superior escucha los planteamientos que se le hacen.				
40.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa.				
41.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.				
42.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la empresa.				
43.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.				
44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.				
45.	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.				
46.	Se reconocen los logros en el trabajo.				
47.	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.				
48.	Existe un trato justo en la empresa.				
49.	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.				
50.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.				



## **ANEXO**

### **TEST ESCALA DE OPINIONES DESEMPEÑO LABORAL (Adaptado por Mera Quezada Dennis)**

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral.

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

No hay respuestas buenas ni malas.

#### **I. DATOS DEL ENCUESTADO**

Edad

Sexo M ( ) F ( )

Antigüedad laboral ( )

## ANEXO

### TEST ESCALA DE OPINIONES (CL-SPC) - ESCALA CLIMA LABORAL

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral.

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

No hay respuestas buenas ni malas.

#### I. DATOS DEL ENCUESTADO

Edad

Sexo M ( ) F ( )

Antigüedad laboral ( )

		Totalment e Acuerdo	Acuerd o	Indecis o	Desacuerd o	Totalment e desacuerd o
1.	Existen oportunidades de progresar en la empresa.					
2.	Se siente comprometido con el éxito en la Empresa.					
3.	El Jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					

4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8.	En la empresa se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9.	En mi área, la información fluye adecuadamente.					
10.	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa.					
13.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones					

	en tareas de sus responsabilidades.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la empresa.					
18	Se recibe la preparación o capacitación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los Jefes expresan reconocimiento por los logros.					
22	En el área, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					

27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la empresa. Se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La empresa fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras empresas					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los servicios de la empresa son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están					

	claramente definidos.					
39	El superior escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la empresa.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral .					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al					

desempeño y los logros.					
-------------------------	--	--	--	--	--

### CUESTIONARIO CLIMA LABORAL: PUNTUACION Y CALIFICACIÓN

Nº	DIMENSIONES	ITEMS	CRITERIO DE MEDICION	PUNTAJE
I	Autorrealización	1, 7, 10, 26, 27, 32, 36, 38, 46, 47	Totalmente desacuerdo(1), Desacuerdo(2), Indeciso (3), Acuerdo(4), Totalmente acuerdo (5)	50
II	Involucramiento Laboral	2, 5, 11, 12, 15, 17, 20, 22, 37, 44.	Totalmente desacuerdo(1), Desacuerdo(2), Indeciso (3), Acuerdo(4), Totalmente acuerdo (5)	50
II I	Supervisión	3, 6, 13, 16, 21, 28, 29, 31, 39, 41	Totalmente desacuerdo(1), Desacuerdo(2), Indeciso (3), Acuerdo(4), Totalmente acuerdo (5)	50
I V	Comunicación	4, 9, 14, 19, 23, 24, 34, 40, 42, 49.	Totalmente desacuerdo(1), Desacuerdo(2), Indeciso (3), Acuerdo(4), Totalmente acuerdo (5)	50
V	Condiciones Laborales	8, 18, 25, 30, 33, 35, 43, 45, 48, 50	Totalmente desacuerdo(1), Desacuerdo(2), Indeciso (3), Acuerdo(4), Totalmente acuerdo (5)	50
	TOTAL	50		250

### AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b> <b>UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 2

Yo Nestor M. Pizarro Tafur, identificado con DNI N° 08013626, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado, del programa de maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**Clima laboral del servicio asistencial y desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional virgen de fatima chachapoyas-2018**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 FIRMA

DNI: 08013626

FECHA: 02 Febrero 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------



## ACTA DE ORIGINALIDAD



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **Jackeline Margot Saldaña Millán**, Asesora del Curso de Desarrollo del Trabajo de Investigación y Revisor de la tesis de la estudiante **Nestor M. Pizarro Tafur**, titulada: **“Clima laboral del servicio asistencial y desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen de Fátima Chachapoyas–2018”**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

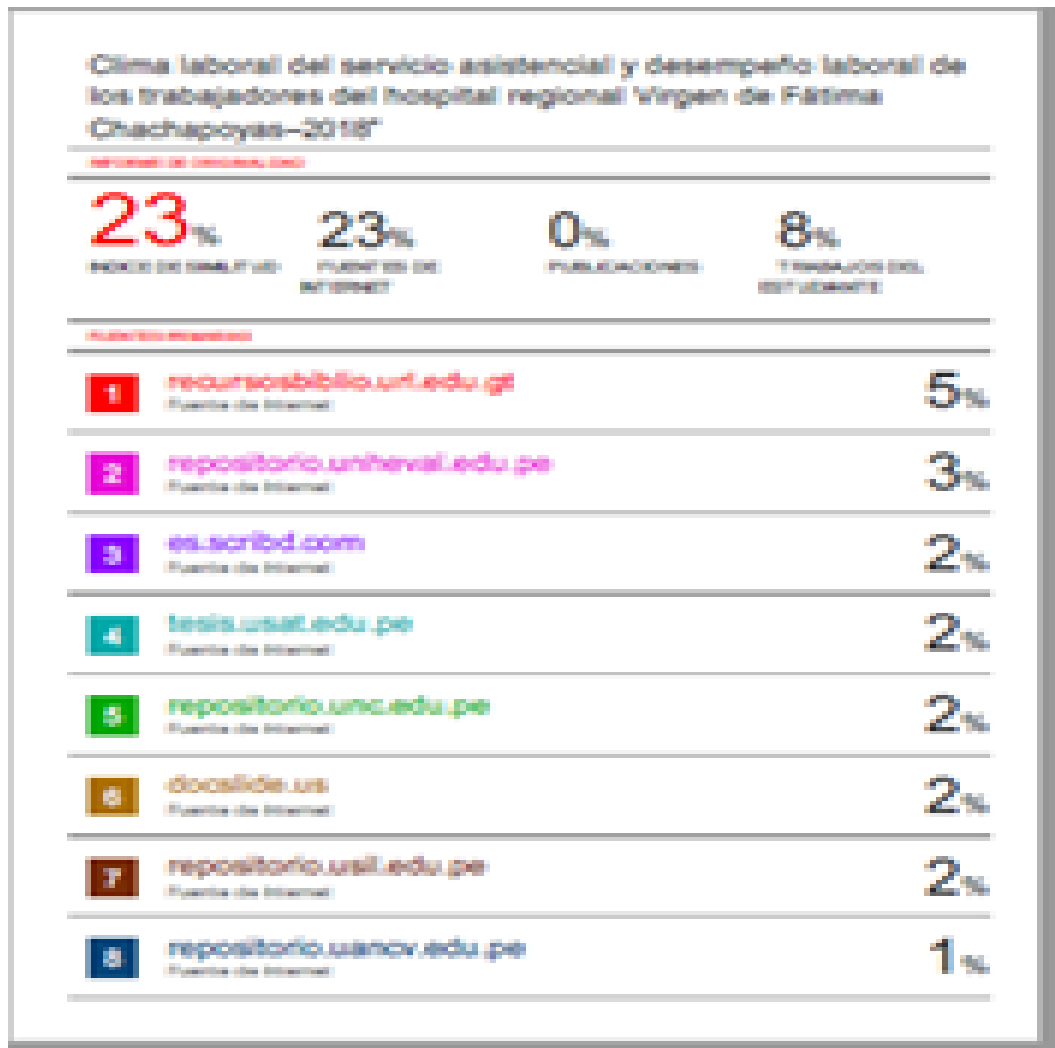
La suscrita, analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 15 de enero del 2019



.....  
Dra. Jackeline Margot Saldaña Millán  
DNI: 40635167

## REPORTE DEL TURNITIN



## AUTORIZACION DE LA VERSION FINAL



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**NESTOR M. PIZARRO TAFUR**

INFORME TÍTULADO:

**CLIMA LABORAL DEL SERVICIO ASISTENCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL  
HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA CHACHAPOYAS-2018"**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRO EN GESTION PÚBLICA**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 29/01/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**NESTOR M. PIZARRO TAFUR**

INFORME TITULADO:

**CLIMA LABORAL DEL SERVICIO ASISTENCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL  
HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA CHACHAPOYAS-2018"**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRO EN GESTION PÚBLICA**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 29/01/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



*[Handwritten Signature]*  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN