



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
ASISTENCIALES DEL HOSPITAL I VICTOR ALFREDO
LAZO PERALTA PUERTO MALDONADO, 2020**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN SALUD
PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

PRESENTADO POR:

Br. JOSEFINA HILDA CUBA PUMA

ASESOR:

Dr. HERBERT COSIO DUEÑAS

CUSCO-PERÚ

2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, asesor del trabajo de investigación/tesis titulado: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL I VICTOR ALFREDO LAZO PERALTA PUERTO MALDONADO, 2020".

Presentado por: Bach. Cuba Puma Josefina Hilda con Nro. De DNI: 24004080.

Para optar el título profesional/grado académico de MAGISTER EN SALUD PUBLICA, MENCION GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por...3..... Veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del *Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC* y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de.....6%.....

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera hoja del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 15 de AGOSTO de 2022

.....
Firma
Post firma: Herbert Cosio Dueñas
Nro. De DNI: 2963764

ORCID del Asesor: <https://orcid.org/0000-0002-9981-7576>

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: <https://orcid.org/0000-0002-9981-7576>

NOMBRE DEL TRABAJO

EPG SUSTENTACION-4.docx

AUTOR

HILDA CUBA PUMA

RECUENTO DE PALABRAS

22131 Words

RECUENTO DE CARACTERES

129075 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

128 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

5.2MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 13, 2022 12:03 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 13, 2022 12:08 AM GMT-5**● 6% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 1% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Material citado

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por dotarme de vitalidad, energía, salud y ante todo por brindarme fuerzas para lograr mis objetivos trazados.

A mis padres y familia, por su incondicional compañía.

A la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco y a su escuela de Post Grado, por darme la oportunidad de dar un paso más profesionalmente.

A mi asesor, Dr. Hebert Cosio Dueñas, por su disponibilidad, y por guiarme durante la elaboración de la presente investigación.

A mis distinguidos docentes de la escuela de post grado, por brindarme sus conocimientos y fortalecer mi formación.

A la Dra. María Guadalupe Holgado Canales y Dr. Dante Horacio Olivera Mayo, por ser mis dictaminantes, y por los aportes que me dieron para enriquecer y mejorar este trabajo de investigación.

Al Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado, por permitirme desarrollar mi investigación en sus instalaciones, y a sus trabajadores asistenciales por la disponibilidad de participar en este proceso.

Josefina Hilda Cuba Puma

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, y a la Virgen María por bendecirme y encaminar mi destino, y por permitirme lograr mis objetivos.

A mi querido esposo, Julio, y adorados hijos, Kiara y Enmanuel, por su comprensión en este extendido proceso de formación, por ser mi fortaleza y por apoyarme incondicionalmente.

Dedicado también a mis padres, por guiarme a cumplir mis metas.

Josefina Hilda Cuba Puma

PRESENTACIÓN

Señor Director de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Distinguidos señores miembros del jurado.

En concordancia al cumplimiento por los requisitos instados por el Reglamento de Grados y Títulos de Post Grado, expongo ante vuestra consideración la presente tesis intitulada “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Victor Alfredo Lazo Peralta Puerto Maldonado, 2020”, desarrollada a fin de optar al grado de Maestro en Salud Pública, mención en Gerencia de Servicios de Salud.

El presente trabajo de investigación resulta de la aplicación de los conocimientos adquiridos en el proceso de formación profesional, de revisión bibliográfica y de trabajo de campo aplicado en el nosocomio antes mencionado.

Josefina Hilda Cuba Puma

ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN.....	IV
LISTA DE TABLAS	IX
RESUMEN	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
1. Capítulo I Planteamiento del problema.....	15
1.1. Situación problemática.....	15
1.2. Formulación de Problemas.....	19
1.2.1. Problema General.....	19
1.2.2. Problemas Específicos	19
1.3. Justificación de la investigación.....	20
1.4. Objetivos de Investigación.....	21
1.4.1. Objetivo General.....	21
1.4.2. Objetivos Específicos.....	21
2. Capítulo II Marco teórico conceptual	23
2.1. Bases teóricas	23
2.1.1. Clima organizacional	23
2.1.2. Teoría del Clima Organizacional	27
2.1.3. Teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert.....	27
2.1.4. Evaluación de Desempeño Laboral	28

2.1.5.	Teoría del ajuste en el trabajo	31
2.1.6.	Teoría de Discrepancia de Locke.....	32
2.1.7.	Teoría de los eventos situacionales.....	32
2.2.	Marco conceptual	33
2.3.	Antecedentes empíricos de la investigación.....	34
2.3.1.	Antecedentes Internacionales.....	34
2.3.2.	Antecedentes Nacionales	37
3.	Capítulo III Hipótesis y variables	41
3.1.	Hipótesis.....	41
3.1.1.	Hipótesis general.....	41
3.1.2.	Hipótesis específicas	41
3.2.	Identificación de variables e indicadores	41
3.3.	Operacionalización de variables:	42
4.	Capítulo IV Metodología	44
4.1.	Ámbito de estudio: localización política y geográfica	44
4.2.	Tipo y nivel de investigación	45
4.2.1.	Tipo de investigación	45
4.2.2.	Diseño de investigación	45
4.3.	Unidad de análisis	46
4.4.	Población de estudio.....	46

4.5. Tamaño de muestra	47
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	47
4.6.1. Técnica.....	47
4.6.2. Instrumento	47
4.7. Técnicas de análisis e interpretación de la información.....	48
4.8. Técnicas para demostrarla verdad o falsedad de las hipótesis planteadas	49
5. Capitulo V Resultados y Discusión	50
5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados	50
5.1.1. Aspectos Generales	50
5.1.2. Procesamiento de datos.....	51
5.2. Comprobación de hipótesis	61
5.2.1. Comprobación de la hipótesis general	61
5.2.2. Prueba de la hipótesis específica 1.....	63
5.2.3. Pruebas de hipótesis específica 2	64
5.2.4. Prueba de la hipótesis específica 3.....	66
5.2.5. Prueba de Rho de Spearman	68
5.3. Discusión.....	73
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES.....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81

PLAN DE INTERVENCIÓN.....	85
ANEXOS	103
a. Matriz de consistencia.....	103
b. Instrumentos de recolección de información	104
c. Medios de verificación.....	109
d. Registro Fotográfico	126
ARTICULO	128
Referencias bibliográficas.....	137

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Componentes subjetivos considerados en el clima laboral.....	24
Tabla 2 Matriz de operacionalización de variables.....	43
Tabla 3 Total de profesionales contratados en el hospital I Victor Alfredo Lazo Peralta	47
Tabla 4 Características generales del personal asistencial encuestado, 2020	50
Tabla 5 Variable Clima Organizacional del personal asistencial	52
Tabla 6 Dimensión Estructura Organizacional del personal asistencial	53
Tabla 7 Dimensión Comportamiento Organizacional del personal asistencial	54
Tabla 8 Dimensión Relaciones Interpersonales del personal asistencial.....	55
Tabla 9 Variable Desempeño Laboral del personal asistencial	57
Tabla 10 Dimensión Funciones del personal asistencial	58
Tabla 11 Dimensión Comportamiento del personal asistencial.....	59
Tabla 12 Dimensión Rendimiento del personal asistencial	60
Tabla 13 Respuestas cruzadas entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral	62
Tabla 14 Comprobación de hipótesis general prueba de Chi-cuadrado.....	62
Tabla 15 Respuestas cruzadas entre Estructura Organizacional y Desempeño Laboral.....	63
Tabla 16 Comprobación de hipótesis específica 1 prueba de Chi-cuadrado	64
Tabla 17 Respuestas cruzadas entre Comportamiento Organizacional y Desempeño Laboral ...	65
Tabla 18 Comprobación de hipótesis específica 2 prueba de Chi-cuadrado	65
Tabla 19 Respuestas cruzadas entre Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral.....	67
Tabla 20 Comprobación de hipótesis específica 3 prueba de Chi-cuadrado	67
Tabla 21 Niveles de Interpretación de Rho de Spearman	68

Tabla 22 Correlación Rho de Spearman entre las variables clima organizacional y desempeño laboral	69
Tabla 23 Correlación Rho de Spearman entre estructura organizacional y desempeño laboral..	70
Tabla 24 Correlación Rho de Spearman entre comportamiento organizacional y desempeño laboral	71
Tabla 25 Correlación Rho de Spearman entre relaciones interpersonales y desempeño laboral.	72

RESUMEN

En la presente investigación se planteó el objetivo de: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta Puerto Maldonado. Para esto se consideró como población de estudio a 91 trabajadores asistenciales que prestan servicios en la institución y el año 2020 como periodo de estudio. La investigación planteada tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental. El instrumento aplicado fue el cuestionario considerando las características generales, en cuanto a sexo, edad y ocupación, y con una serie de 30 preguntas para la variable Desempeño laboral y 30 para la variable Clima Organizacional, ambas con la escala de Likert.

Se tuvo como resultados correlaciones significativas entre las variables clima organizacional y desempeño laboral con un valor de $r=0,709$, además de entre las dimensiones estructura organizacional, comportamiento organizacional y relaciones interpersonales respecto de la variable desempeño laboral con valores de correlación de 0,609, 0,715 y 0,646 respectivamente. A partir de ello, se comprobaron las hipótesis planteadas, estos resultados se debe a que existe una relación directa y significativa con un valor de coeficiente Rho de Spearman = 0,709, concluyendo que ante una mejora del clima organizacional se da una mejora en el desempeño laboral.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, escala de Likert.

ABSTRACT

The objective of this research was to: Determine the relation of the organizational climate with the performance of care workers of the Hospital I Victor Alfredo Lazo Peralta Puerto Maldonado. For this purpose, the study population consisted of 91 health care workers who render services in the institution and the year 2020 as the study period. The proposed research had a quantitative approach, descriptive correlational level, and non-experimental design. The instrument applied was the questionnaire considering the general characteristics, in terms of sex, age and occupation, and with a series of 30 questions for the variable Job Performance and 30 for the variable Organizational Climate, both with the Likert scale.

Significant correlations were found between the variables organizational climate and work performance with a value of $r=0.709$, as well as between the dimensions organizational structure, organizational behavior and interpersonal relations with respect to the variable work performance with correlation values of 0.609, 0.715 and 0.646 respectively. From this, the hypotheses raised were proven, these results are due to the fact that there is a direct and significant relationship with a value of Spearman's Rho coefficient = 0.709, concluding that with an improvement in the organizational climate there is an improvement in work performance.

Keywords: Organizational climate, job performance, Likert Scale.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación intitulado “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta Puerto Maldonado, 2020”, nace a partir del postulado de conocer la situación del ambiente laboral del personal asistencial, compuestos por las enfermeras, personal técnico, obstetras, médicos generales, tecnólogos y otros especialistas. Y de las principales cualidades personales, como las motivaciones personales, el nivel de compañerismo, estructura organizacional, etc.; todo sobre la variable desempeño laboral dentro del hospital.

El Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta viene funcionando en Puerto Maldonado, atendiendo más de 34 mil afiliados, es por tal motivo debido a la gran cantidad de atenciones que realizan cada año, es importante mantener el mejor desempeño laboral del personal asistencial, para ofrecer un servicio de calidad a los pacientes.

El presente trabajo consta de 5 capítulos.

El primer capítulo contiene todo lo referido al problema de estudio, su planteamiento y formulación, de igual manera los objetivos y la justificación del estudio.

El segundo capítulo consta de las bases teóricas, del marco conceptual y los antecedentes de la investigación.

El tercer capítulo está referido a la formulación de hipótesis, identificación y Operacionalización de variables.

El contenido del cuarto capítulo muestra la metodología de investigación, la cual incluye el ámbito de estudio, tipo y nivel de investigación, unidad de análisis, población de

estudio, tamaño de muestra, técnicas para seleccionarla, recolección, análisis e interpretación de la data y la demostración de verdad o falsedad de las hipótesis formuladas.

El quinto capítulo contempla los resultados de la investigación y su discusión. Por último, se redacta las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

En el mundo comenzó una transformación en el sistema e infraestructura de la prestación de servicios, a nivel global, se parte de la base de que ésta es una necesidad de atención primaria en la población.

Ante esta situación, se han ido tomando diferentes estrategias como la utilización de TIC en el sector salud, la cual fue ganando territorio en las discusiones referidas a este ámbito, y se tuvo un mayor consenso en el momento de afrontar como necesaria la transformación de los sistemas de salud a nivel mundial (1).

Este cambio, es una acción sistemática e integrada de diferentes elementos de infraestructura, comprendida en amplios sentidos, y que cumple un rol muy importante en la mejora de resultados esperados (2).

Es menester entender que el clima organizacional se maneja bajo un carácter de sistema, además tener en cuenta que el estudio de este tema es de gran importancia en la organización, puesto que, la información que se pueda recoger genera una imagen integradora del comportamiento organizacional visto como un sistema (3).

Así mismo, el clima organizacional tiene un impacto claro en el comportamiento y en las motivaciones de los miembros de un grupo de trabajo o sociedad, puntualmente el uso de este término se da en sociología, cuando se comienza a prestar atención con el ente importante que es el hombre dentro de la estructura del trabajo, relacionándose dentro de un sistema social.

El clima organizacional influye en la existencia de un ambiente favorable o no, pues tiene como propósito estimular al personal para la realización de sus obligaciones en la organización a la que pertenece, en base a su grado de motivación (4).

El clima organizacional, hoy en día, tiene una gran relevancia en el sector público, específicamente en el sector salud, pues es de vital importancia que la institución fomente las prácticas que ayuden en el desempeño laboral de sus trabajadores, mediante el compañerismo, un trato correcto con los jefes o encargados, etc.

Estos factores repercuten de manera directa en su desempeño, que si tiene un efecto negativo puede producir una pésima relación entre compañeros, no hay motivación para cumplir sus tareas de manera eficiente, entre otros (5).

Además, es de amplio conocimiento que la atención sanitaria es un mercado cuyos servicios se basan primordialmente en el capital humano. El personal de salud que atiende cumple el rol de brindar valores principales del sistema, es decir, atienden a los individuos y los curan, les dan alivio a sus dolencias y sufrimiento, realizan la prevención de enfermedades, además de aminorar los riesgos, ellos son el lazo existente entre la sapiencia y acción sanitaria (6).

Una investigación que se realizó a nivel internacional es la que realizo Bernal et al (7). En la que, a través de una revisión a más de 80 publicaciones teóricas y empíricas, llego a la conclusión de que el clima organizacional si tiene una influencia en el desempeño laboral, y por ende en la calidad de vida de las personas, un promedio en el que varían los resultados de investigación se encuentra entre un 44% y 68% de percepción general de los trabajadores sobre su satisfacción con el clima laboral.

En el Perú, a diciembre de 2018 había un total de 21 998 establecimientos de salud, instalados al servicio de la población en distintos niveles de prestación de salud en ese sentido el 58,8% de las cuales son privadas, 35,3% pertenecen a los gobiernos regionales y 1,8% al MINSA. De otro lado 35,3% son categoría I-1, 20,5% son categoría I-2 y 13,3% categoría I-3 (8).

Según, Aptitus (8) “aproximadamente el 86% de los trabajadores peruanos renuncia si el clima laboral es negativo, además que el 81% de los encuestados considera que el clima organizacional es un factor importante para su desempeño en el trabajo” (9). Esto en su última encuesta publicada sobre el clima y el desempeño laboral.

Debido a todo lo presentado, surge el interés de investigar los indicadores desempeño laboral y el clima organizacional del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios. Esta institución tiene como objetivo primordial ofrecer el servicio de salud, promocionar campañas preventivas y de recuperación en pro de la mejora del bienestar de los pacientes y de la población.

Este Hospital cuenta con Personal Asistencial, entre ellos: enfermeras 30, Obstetras 10, técnicas en enfermería 20, tecnólogos médicos 06 y médicos generales y especialistas 25 quienes se encuentran en la obligación de cumplir normas y de mantener un alto desempeño laboral que permita una atención eficaz y oportuna del servicio que brinda.

En cuanto a las condiciones laborales de este hospital, se sabe que existe una retribución económica establecida de acuerdo al desempeño de los profesionales, siendo que por un lado existe trabajadores con una retribución económica y beneficios sociales adecuados esto ayuda a la motivación, pero existe por otro lado los que reciben una subvención económica limitada acorde a normativas y función dentro de la entidad y mas no perciben la

retribución no dineraria independientemente de lo que cobran por encontrarse en la modalidad de contratación administrativa de servicios.

Al interactuar con el personal asistencial mencionado refieren se sienten satisfechos en el ambiente donde laboran pero algunos trabajadores dicen lo contrario y una parte de los trabajadores asistenciales del hospital conocen las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.

A la observación, al revisar algunos hechos empíricos nacieron las siguientes preguntas sobre el clima organizacional y el desempeño laboral del mencionado hospital, ¿la productividad, las tensiones y el estrés son considerados en el clima organizacional del hospital? ¿los conflictos interpersonal o interdepartamentales son considerados en el clima organizacional del hospital? ¿la capacidad de análisis, las habilidades, la actitud de los trabajadores, la resolución de problemas y el trabajo en equipo son considerados en el desempeño laboral del hospital?

A la entrevista ante las preguntas mencionadas no se obtuvieron respuestas claras, por lo cual se decidió elaborar la presente investigación a fin de poder obtener información más precisa.

Así también, las incidencias en el clima organizacional que presentan los trabajadores generalmente se vinculan a la falta de comunicación, ya que existen superposiciones de actividades tanto a nivel interdepartamental como intradepartamental, además que las expectativas que tienen sobre su desarrollo profesional no se cubren de forma óptima ya que la formación continua en el hospital presenta una estrategia clara.

Respecto del desempeño laboral, este se ve condicionado por los incidentes en el clima organizacional, que afectan sobre todo a los implicados directamente y condicionan el

desarrollo de sus funciones, así como su actitud y satisfacción respecto de las tareas que deben realizar.

A partir de la información planteada, se determina como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta Puerto Maldonado, 2020 y surge la siguiente interrogante.

1.2. Formulación de Problemas

1.2.1. Problema General

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020?

Problemas específicos

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Qué características generales tienen los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020?
- ¿Cómo se relaciona la estructura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020?
- ¿Cómo se relaciona el comportamiento organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020?
- ¿Cómo se relaciona las relaciones interpersonales con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020?

1.3. Justificación de la investigación

La presente investigación tiene importancia o justificación de haberse llevado a cabo, desde un punto de vista práctico, teórico y metodológico:

“Justificación Teórica, “se debe centrar las razones teóricas por las cuales se justificará el trabajo, es decir, se dará a conocer los conocimientos del estudio sobre el objetivo planteado” (10).

Primero, este estudio permitió ampliar las teorías sobre clima organizacional y desempeño laboral, a través de su aplicación en un contexto diferente a los presentados anteriormente. Así como las dimensiones de cada variable, y demás teorías mencionadas en el marco siguiente que sean de utilidad. Las variables de estudio apoyan a una mejora teórica en general del clima organizacional y desempeño laboral, centradas en el sector sanitario público.

Justificación Metodológica, “se menciona los motivos que sostienen un aporte por la creación o utilización de modelos e instrumentos de investigación” (10).

Segundo, debido a que se realiza una investigación correlacional, es decir que busca medir la influencia que tienen las variables de estudio, para llegar a este proceso se debió recolectar información cuantitativa a través de cuestionarios estandarizados que facilitan esta actividad, este procedimiento luego será de utilidad para futuras investigaciones en nuevos contextos de estudio. La metodología aplicada y los instrumentos de recolección de información pasaron por una validación estadística y aprobados por expertos, por lo que, también pueden ser replicados en otras investigaciones sobre las mismas variables.

Justificación en lo Práctico, “muestra que tan aplicable es el estudio, la proyección que tiene hacia la sociedad, los beneficiarios de dicho estudio que pueden ser alguna organización o grupo social. También se menciona que se justifica, cuando el desarrollo ayuda a resolver un

problema, es decir, generar la explicación de la conveniencia de realizar la investigación y los beneficios que se derivaran de ella” (10).

Por último, este estudio permitió durante su realización aplicar el marco teórico recolectado previamente sobre las variables clima organizacional y desempeño laboral en un entorno real, dentro de una institución de salud. Este trabajo será una base importante debido a que se trabajó tanto con trabajadores de salud en un ambiente laboral similar de las regiones de la selva de Perú, futuras investigación pueden tomar como guía este trabajo, ayudando a tener una mejora continua el ambiente que presentan distintas entidades públicas similares y a su vez tener una medición real del desempeño de los colaboradores.

Los resultados de investigación aportan al entendimiento y medición de la relación entre el desempeño y el clima laboral, su comportamiento como puede beneficiar, el que una variable mejor frente a la otra, así como tener presente el inicio de nuevos problemas que se estén generando dentro del hospital, facilitando la planificación de estrategias tempranas para mejorar la situación de todo el personal dentro del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta Puerto Maldonado.

1.4. Objetivos de Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar las características generales de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020.

- Determinar la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020.
- Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020.
- Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. *Clima organizacional*

Para Chiavenato (11) el clima organizacional refiere explícitamente al “ambiente interno entre las piezas de una organización, y está estrechamente relacionado con el grado de motivación de quienes lo integran. Dicho término se enfoca en aquellas características motivacionales del ambiente organizacional, en otras palabras, los aspectos propios de la organización que estimulan o provocan diversos tipos de motivación en quienes lo integran. Entonces se puede decir que el clima organizacional es beneficioso si logra satisfacer las necesidades individuales de sus integrantes, elevando su moral, mientras que es no beneficioso si frustra esas necesidades” (11).

Por su parte Gaspar, precisa que conlleva a la unión de varios aspectos, entre ellas el liderazgo, las creencias, la comunicación, etc.

Por ello, se precisa así a la agrupación de reglas, valores y maneras de pensar que están asociadas a las actitudes y conductas que cada individuo posee dentro del grupo o estructura. Además, debe acompañar un buen intercambio para un clima organizacional adecuado, de tal manera permita relacionarse positivamente entre todos los involucrados del grupo institucional. Por lo tanto, para elevar un favorable desempeño laboral se debe tener en cuenta la calidad de todos estos aspectos y como resultado la mejora del clima organizacional (12).

Componentes de Clima Organizacional.

Para Gaspar Berbel, precisa que hay elementos del clima organizacional, que son importantes que funcionan como principios, y permitirá la percepción de manera propicia del clima organizacional.

Tabla 1

Componentes subjetivos considerados en el clima laboral

Componentes Subjetivos	
Autonomía	Poder tomar decisiones en su puesto de trabajo y dentro de sus responsabilidades. Componente individual, por tanto, tiene que ver con la percepción de la persona.
Participación	Posibilidades de acción e influencia de cada persona en procesos colectivos (de su propio ámbito, de temas generales: calidad, mejoras, etc.)
Liderazgo	Capacidad de conducción hacia la consecución de objetivos de la organización por medio de acciones no coercitivas. Perfil del líder o autoridad formal y tipos de relaciones que mantiene con los miembros.
Comunicación	Existencia de canales para compartir.

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, para Gaspar, el valor de comunicación es factor esencial en el clima.

Menciona que, el no saber escuchar adecuadamente conlleva a relaciones inadecuadas, el cual desencadena mal entendidos, que podrían convertirse en rumores si el mensaje no es claro y preciso, además de distorsionarse la comunicación, quitando información relevante o aumentando mensajes que no corresponden al original (12).

2.1.1.1. Importancia del clima organizacional

La importancia del clima organizacional se basa en los cambios rápidos que pasa en el entorno, los cuales muestran una repercusión intensa en las organizaciones laborales, de este modo, el conocimiento pasa a convertirse en un componente estratégico de gran importancia que permite el desarrollo de éstas. Mediante varias investigaciones, se concluye que el principal bien con el que cuenta una entidad reside primordialmente en su capital humano convirtiéndose en un gran desafío que enfrentan los responsables de los colaboradores que

conducen los procesos y conllevan resultados significativos de impacto social y económico.

(5)

En la salud pública, la importancia de desarrollar un buen clima organizacional, se da por “la necesidad de alcanzar nuevos y mejores logros en la atención a la salud de pacientes y personal en general, incrementando la satisfacción de la población e incluso de los mismo trabajadores de las instituciones de salud, tanto públicas como privadas, obliga a contar con métodos de transformación que ayuden con la identificación de todo aquello que tiene influencia sea negativa o positiva sobre el rendimiento de las personas en su lugar de trabajo”

(3).

Además, la valoración del clima organizacional es muy importante puesto que en las instituciones es un elemento esencial en desarrollo de su estrategia organizacional planificada y hace posible que los directivos tengan una visión futura de la organización. Por otro lado, es un componente que sirve para identificar la realidad inconstante del entorno ya que, admite la indentificación de necesidades reales de una entidad en relacion con el futuro que se espera y desea, para que a partir de ello, se tracen acciones para alcanzar la visión del futuro para la institución (3).

2.1.1.2. Dimensiones del clima organizacional

c. Estructura organizacional

Se define a la estructura organizacional a “La jerarquía con la que cuenta cierta entidad, así como a las conexiones que enlazan los diversos recuadros de un organigrama en relación con la comunicación interna. Las organizaciones realizan la elección de estructuras con el fin de dar apoyo a su estrategia y para ordenar sus unidades de negocios enfocado en los clientes, bienes o ámbito geográfico.” (13).

En la realidad se verifica que, la estructura organizacional y la intención estratégica se encuentran relacionadas, aunque existen diferencias significativas. Sin embargo, mientras la estructura organizacional se enfoque en la estrategia, será mucho mejor. La estructura organizacional se puede desarrollar tomando en cuenta el tamaño, estilo de dirección y la estructura de una organización (13).

d. Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional es una disciplina que depende de las condiciones y situaciones, también muestra dependencia de la mentalidad existente en cada entidad y la estructura organizacional que se utilice como base para tomar decisiones de las operaciones y en general, asimismo se ve influenciada por el entorno ambiental, sus procesos internos, etc. Por otro lado, los indicadores para poder analizar el comportamiento organizacional son las expectativas, las motivaciones de los colaboradores, la productividad, todo ello relacionado al nivel de estrés y tensiones que se maneja dentro de la organización (14).

e. Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales se centran en el trabajo en conjunto. La formación de grupos debe ser de manera espontánea, puesto que ello es importante para que las relaciones entre los individuos se establezcan adecuadamente. Está basado en la confianza recíproca entre los individuos, pero no en bosquejos formales, por ejemplo, como relaciones formales previstas en el organigrama, descripción de puestos, entre otros. El sistema estimula a el comportamiento grupal y la participación de forma que la personas se sientan con responsabilidad sobre lo que deciden y hacen en cualquier nivel organizacional (11).

2.1.2. Teoría del Clima Organizacional

Para Brunet la teoría del clima organizacional parte de dos escuelas de pensamiento: Gestalt y Funcionalista. la primera se refiere a la percepción de la organización y que se entiende como el todo es diferente a la suma de sus partes. Esto conlleva a que el primer impulso del individuo respecto a la percepción sea entender todo en el orden que se presenta a su alrededor y el segundo paso sería ordenar todo lo anterior a través de un proceso de integración en el ámbito del pensamiento. (15)

En cambio, para la escuela Funcionalista, la forma de entender el entorno y de comportarse depende del ambiente donde se relacionan con otras personas, de las que se desprenden distintas cualidades para equilibrar su medio.

Brunet se refiere al rol de diferenciación individual, donde todo individuo tiene una relación con su medio laboral, buscando definir las determinantes de su mismo clima. Esta escuela se encarga de estudiar el clima organizacional a través del homeostasis como base principal, es decir el equilibrio entre el ambiente esperado y el ambiente respectivo. Por ejemplo: en el caso de que un trabajador vea una presión bastante alta en su clima laboral, tomara como respuesta comportamientos defensivos u opuestos hasta lograr el equilibrio necesario (15).

2.1.3. Teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert

Para Likert hay una relación directa entre el comportamiento asumido por los trabajadores de una organización y el comportamiento administrativo y organizacional que estos mismos observan, por lo que la reacción está comprometida por la percepción. Para definir y separa las características en esta teoría se toman tres tipos de variables (16)

Variables causales

Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes (16).

Variables Intermedias

Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización (16).

Variables finales:

Estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdidas (16).

2.1.4. Evaluación de Desempeño Laboral

Para Chiavenato la evaluación de desempeño laboral es “la apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo”. Es decir, “medir el proceso para un trabajador y su productividad en el puesto en el que se desempeña. Entonces, se entiende a la evaluación del desempeño es un concepto dinámico, ya que toda empresa u organización registra y evalúa el desempeño de sus colaboradores, de formas reguladas, informal o indirectamente y con relativa constancia” (11).

Dentro de la administración de instituciones u organizaciones la evaluación de desempeños se considera indispensable para llevar una actividad administrativa correcta. Es un sistema que permite anticiparse a futuros problemas en supervisión de personal y perspectivas de estos con la institución y su puesto laboral. Dentro de los resultados obtenidos también se reflejará aspectos de organización como discrepancias de opinión, mala organización de trabajadores, capacidades por puesto laboral, motivación, etc. (11).

- Importancia

La implementación de nuevas políticas de compensación tiene su importancia principalmente en la constante mejora de condiciones laborales, mejorar la respuesta en la toma de decisiones y de ubicación, hacer notar la falta de capacitación, detectar faltas de capacidades en los puestos más importantes y finalmente, a solucionar problemas laborales que disminuyen el desempeño de un empleado (17).

- Objetivos

Como lo especifica Pernía y Carrera la evaluación del desempeño laboral debe de basarse en la labor que se está evaluando. Junto con esto los objetivos de la administración deben ser prácticos y confiables, no se puede restringir en instituciones grandes a juicio superficial y de una sola persona como el jefe de RH, es necesario ser más profundos localizando causas y opiniones trabajando junto con el evaluado (17).

2.1.4.1. Importancia del desempeño laboral

La importancia del desempeño laboral radica en el valor de las recompensas y la percepción de las ya mencionadas se centra en el afán individual, ello determina la magnitud de esfuerzo que el trabajador este en la disposición de realizar. Es por ello que es importante

evaluar el desempeño, ya que es una relación perfecta de costo beneficio, pero tambien es importante considerar el esfuerzo individual que depende de las habilidades y capacidades de cualquier individuo, ademas de su percepcion del papel que tiene que desempeñar (11).

La evaluación del desempeño es importante para estimular o juzgar el valor, las cualidades y la excelencia de una persona. Es un medio que permite detectar problemas en la supervisión del personal y tambien para determinar como se va integrando un colaborador a la organización y al puesto que se le asignó, ademas se puede observar las discordancias, desaprovechamiento de empleados que tienen un buen potencial y mejor que el puesto conlleva, o problemas de motivación, entre otros. Evaluar el desempeño es importante para desarrollar y definir una política de recursos humanos que se encuentren acorde a las necesidades de cualquier organización (11).

2.1.4.2. Dimensiones del desempeño laboral

c. Funciones

Las funciones vienen a ser “Un cúmulo de actividades programadas en horarios específicos, o también obligaciones (puesto asalariados) que deben ser realizadas sistemáticamente o repetitiva por quien ocupa el puesto de trabajo. Éstas pueden ser ejecutadas también por algun individuo que no ocupe el puesto, para que lo realice de forma temporal o, en su defecto, definitivamente. El concepto de función se centra en que se deben desempeñar un cúmulo de obligaciones, pero de manera repetitiva o reiterativa” (11).

d. Comportamiento

Dentro de la definicion de comportamiento humano la persona “satisface necesidades, crean acción organizada, motivan a las personas, desarrollan actitudes y

contribuciones. Para efectuar algún comportamiento este se basa en un deseo, impulso o necesidad, todas son impresiones que sirven para designar las mociones de conducta. Por otro lado, si el comportamiento es eficaz, el individuo encontrará la satisfacción a su necesidad provocando una baja a la tensión” (11).

e. Rendimiento

El rendimiento se entienden como “el propósito de las organizaciones de producir algo, sean bienes o servicios consecuencia del uso adecuado del talento humano o la materia prima, dependiendo del caso, por lo tanto, las organizaciones se ven en la obligación de emplear capital no humano y humano para obtener productos finales” (14).

Además, el concepto de rendimiento se encuentra relacionado con “los medios que son proporcionados para la obtención de algún producto final, asociado también con el resultado obtenido que debe ser siempre de manera positiva. El rendimiento laboral es definido como el beneficio que se alcanza entre las metas establecidas al trabajador para su desenvolvimiento y aquellas metas que alcanzan en la organización” (18).

2.1.5. Teoría del ajuste en el trabajo

Para Dawis (19) la teoría del ajuste del trabajo en español describe cómo y porque los trabajadores se adaptan a sus entornos de trabajo. “Representa el ajuste como la interacción de la persona (P) con el entorno (E). Se toma la definición de interacción cuando P y E actúan entre sí y reaccionan a los cambios del otro. Mientras cada uno esté satisfecho con los resultados, la interacción se mantendrá” (19).

La teoría del ajuste del trabajo afirma que “la satisfacción y el ajuste del trabajo no dependen tanto de los factores de personas y entornos, sino del tipo de combinaciones en particular que pueden llegar a tener. Por tanto, el ajuste de trabajo se describe y

explica desde el punto de vista psicológico en dos afirmaciones, primero, la satisfacción impulsa el comportamiento y la segunda, la satisfacción es una función de la correspondencia persona-entorno” (19).

2.1.6. Teoría de Discrepancia de Locke

Para Locke (20) la satisfacción laboral “está en función de los valores laborales más importantes para la persona, estos se obtienen a través de la interacción de su labor desempeñada en una actividad específica. En este sentido para él, los valores principales de una persona tienen una prioridad personal por lo que la jerarquía de estos es individual” (20)

Partiendo de la definición anterior, Locke afirma que “la satisfacción en el trabajo resulta de la existencia de una congruencia entre los valores individuales del trabajador y sus necesidades. Al referirse al trabajo como una variable con diversas dimensiones, toma la evaluación afectiva de múltiples dimensiones de carácter individual inherentes al trabajo. La satisfacción de todas estas dimensiones del trabajo se toma desde la problemática en la evaluación afectiva de las múltiples dimensiones, las dimensiones están descritas por las percepciones que no pueden relacionarse con los efectos, sino están más relacionadas con las actividades específicas del trabajo” (20).

2.1.7. Teoría de los eventos situacionales.

Para Quarstein (21) los eventos situacionales mantienen el nivel de la satisfacción laboral en base a dos factores: características y eventos situacionales.

Las características situacionales refieren a aquellos aspectos laborales que el individuo evalúa previo a aceptar un puesto de trabajo, aquí se encontrarían el salario percibido, las oportunidades de ascenso que tendrá a futuro en la institución, la política de la

compañía con temas de interés y la supervisión que tendrá, estos aspectos deben ser comunicados antes de ocupar un puesto (21).

Los eventos situacionales son “facetas laborales que no fueron previamente coordinadas o evaluadas, estos eventos se dan a menudo en momentos inoportunos e incómodos para el trabajador, entonces generan otras sensaciones con respecto a ese puesto laboral” (21).

2.2. Marco conceptual

- Clima organizacional: “Son las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general” (22).
- Incidencia: “Es una magnitud que cuantifica la dinámica de ocurrencia de un determinado evento en una población dada. Habitualmente, la población está formada por personas y los eventos son enfermedades, pero esto es sólo uno de los posibles casos particulares” (23)
- Desempeño: “Consiste fundamentalmente en alcanzar un estado deseado, valorado mediante el resultado alcanzado durante un periodo de tiempo” (17).
- Laboral: “Es todo aquello que está relacionado con las actividades en el trabajo” (17).
- Desempeño laboral: “El desempeño laboral es el rendimiento y productividad que demuestra el colaborador haciendo uso de sus habilidades y recursos que le permitan realizar sus actividades eficientemente” (17).
- Trabajadores: “Es aquella persona que brinda sus servicios a cambio de un salario por parte de un empleador. Así, los detalles de este vínculo son definidos en un contrato.

Un empleado, en otras palabras, es aquel que realiza una tarea por la cual se le reconoce una remuneración.” (17).

- Asistencial: “Son las atenciones en salud, que incluye todos los procesos a mediante los cuales se concreta la prestaciones y cuidados de la salud de la población beneficiaria” (24).
- Trabajadores asistenciales: “Son aquellos trabajadores que participan dentro del equipo de salud en los procesos de promoción, recuperación y rehabilitación de la salud, mediante el cuidado de la persona” (24).

2.3. Antecedentes empíricos de la investigación

2.3.1. Antecedentes Internacionales

WILCHES Rubio N. “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del trabajador en la empresa minera Texas Colombia”. [Tesis de posgrado]. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, Faculta de Ciencias Sociales y Humanas, (2018) (25).

Esta investigación estableció como objetivo principal el determinar la manera en que el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa minera Texas Colombia (25).

La pesquisa tuvo enfoque mixto cuantitativa y cualitativa, en un nivel descriptivo, de igual forma es correlativa porque busca medir la relación entre sus dos variables de estudio. Para esto se utilizó como instrumento un cuestionario para el lado cuantitativo aplicado a 40 trabajadores de la empresa y una serie de entrevistas a 8 encargados de diferentes niveles jerárquicos.

Los resultados fueron que en general: “en la empresa estudiada se percibe un clima organizacional positivo, puesto que se evidencia un ambiente de trabajo óptimo, solidaridad

entre compañeros, trabajo conjunto y respecto permanente, siendo los antes mencionados considerados como valores primordiales que permiten que las relaciones sean beneficiosas en la incidencia en el desarrollo de las funciones en el centro laboral. Ello muestra relación con aspectos como una comunicación óptima, puesto que, en general se evidencia buenos procesos de relacionamiento entre los trabajadores y los líderes” (25).

Concluyó que, “el elemento principal que influye en la motivación a los trabajadores son las características propias de su empleo, dicho de otro modo, el saber que es posible desarrollar sus habilidades y con ello aportar a la entidad, empero, se encontró que hay aspectos a mejorar en la empresa, como es el caso de que falta un programa de incentivos a los trabajadores” (25).

QUINTANAR Torres G. “Factores Motivacionales que Influyen en Trabajadores a Nivel de piso en un Centro Comercial ubicado en Pachuca, Hidalgo”. [Tesis de Pregrado]. Pachuca: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Instituto de Ciencias de la Salud, (2005) (26).

En el estudio se tomó como objetivo el determinar los factores motivacionales que tienen influencia en los trabajadores en un centro comercial que se ubica en Pachuca, Hidalgo (26).

El tipo de investigación es descriptiva debido a que solo se buscó describir la realidad encontrada con la aplicación de los instrumentos, fue cuantitativa por cómo se midió y comparo los resultados de 21 trabajadores en total tomados como muestra

En los resultados encontrados se comprobó que “todos los factores que se midieron en la investigación logro, afiliación, poder e incentivo son importantes para todos los

encuestados, dentro de estos la estima es el factor más valorado, las mujeres presentan mayor motivación al logro y los hombres a la estima” (26).

Concluyendo que “si se podía aplicar una estrategia de motivación general a todos los trabajadores de la tienda por la baja diferencia en los resultados de sus encuestas” (26).

HERMANO Rivas, M y HERMANO Samra, A. “La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito al Centro Clínico Quirúrgico Divino Niño C.A.” [Tesis pregrado]. Universidad De Oriente, Maturín, Venezuela Núcleo de Mongas, (2006) (27).

Plantearon como objetivo principal de la investigación, el analizar la cultura organizacional y la relación que tiene con desempeño laboral adscrito al centro Clínico Quirúrgico Divino Niño C.A (27).

La investigación consideró metodológicamente un tipo de investigación de tipo aplicada, descriptiva, la muestra se conformó por 164 colaboradores como población inicial, y al final se obtuvo únicamente 30 trabajadores. Así también se hizo uso de la evaluación documental, la observación y el cuestionario como métodos de recolección de datos.

Los resultados fueron que “el personal que recién ingresa muchas veces desconoce de la cultura organizacional lo cual dificulta al logro de los resultados. Se menciona que no existe ningún incentivo a pesar de los buenos resultados de los trabajadores, sin embargo, si existen sanciones por incumplimiento. Por ende, se enmarcan que si influye la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores” (27).

Finalmente concluyó que, “la entidad en estudio posee una cultura burocrática, que la entidad valora la formalidad, los procedimientos y reglas, sin embargo, que la cultura organizacional de la institución no es conocida por sus trabajadores” (27).

2.3.2. *Antecedentes Nacionales*

SALAS Preciado, L. “Clima organizacional y desempeño laboral en el servicio Gineco Obstetricia Hospital Alberto Sabogal EsSalud 2017”. [Tesis de Maestría] Universidad Cesar Vallejo – Perú, (2017) (28).

El objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la dimensión de logro de metas del desempeño laboral en el Servicio Gineco Obstetricia del Hospital Alberto Sabogal EsSalud año 2017 (28).

Para esto trabajo con 78 profesionales en salud, desde un enfoque cuantitativo, un método hipotético deductivo y de tipo descriptivo correlacional en base a como comprobó sus hipótesis.

Como resultado de la investigación se obtuvo que, “un poco más de 51% de colaboradores refieren que el desempeño laboral en el ámbito de investigación es alto, en tanto, el 14% indicó que lo percibe como bajo, y el 57.7% de trabajadores refieren al logro de metas que tiene el servicio de gineco obstetricia del hospital en estudio como alto” (28).

En el estudio se concluyó que, “el clima organizacional se encuentra relacionado de manera significativa con el desempeño laboral en la entidad antes mencionada, en el año 2017; se sabe también que el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.712, ello demuestra que la asociación entre ellos es alta; cabe resaltar que, de toda la población estudiada, un porcentaje elevado son Ginecólogos y Obstetras que manifiestan un alto desempeño laboral” (28).

MONTEZA Izquierdo, A. “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016”. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. (2017) (29).

El objetivo general en su investigación fue determinar la relación entre el nivel de clima organizacional y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016.

Por lo que desarrolló una investigación de tipo descriptiva correlacional, de diseño no experimental, haciendo uso del análisis estadístico para comprobar las hipótesis, y la muestra del estudio estuvo confirmada por 63 trabajadores del mencionado nosocomio.

Los resultados responden al involucramiento laboral “el 71% de los encuestados indicaron que este se encuentra en un grado regular, frente a un minoritario 6% que indicaron que este está en un grado inadecuado, referido a comunicación, el 93% consideran esta entre regular y adecuado, y tan sólo el 6% como irregular, y respecto a las condiciones laboral el 49% de los trabajadores la consideró como adecuado y el 16% como inadecuado” (29). Como conclusión se obtuvo que “la variable clima organizacional influye en un 65.12% en el desempeño laboral, que el clima organizacional del hospital se encuentra principalmente en un nivel regular (56%) y finalmente, que el Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015 que laboran en el trabajo es la mitad de los casos (57%) de nivel regular” (29).

DE LA CRUZ Ortiz, E. y HUAMÁN Ruiz, A. “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015”. [Tesis pregrado] Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica, (2016) (30).

Tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en el personal del ámbito que se estableció.

La muestra de esta investigación fue de 32 trabajadores del personal del Programa Cuna Más. Mientras que su investigación propuesta fue descriptiva correlacional por la comprobación de hipótesis estadística, de tipo básica y los instrumentos de recolección de información fueron los cuestionarios aplicados en la muestra (30).

Los resultados referentes a clima organizacional señalan que “el 46,9% indica que el ambiente físico tiene un nivel alto, frente a un 15,6% que indica que tiene un nivel bajo; respecto a ambiente social, el 46.9% indica que tiene un nivel medio, frente a un 9.4% que consideran que tiene un nivel bajo; y sobre actitudes y valores, el 62.5% indicaron que tiene un nivel alto, frente a un 9.4% que indica que tiene un nivel bajo” (30).

En las conclusiones del estudio se determinó que, “el clima organizacional y el desempeño laboral muestran relación significativa positiva dentro del programa estudiado. El 53% de los casos muestra que el clima organizacional es alto, por su parte en los casos de desempeño laboral el 56% de casos evidencia ser alto también. Además, que el ambiente físico, el ambiente social, las actitudes y valores se relacionan positivamente con el desempeño laboral” (30).

ARAUJO Vargas, P. y CABALLERO De la Cruz, E. “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los Trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016”. [Tesis pregrado] Universidad Peruana Unión (2017) (31).

El objetivo fue determinar la relación entre clima organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado en el periodo 2016.

Siendo una investigación de tipo descriptivo - correlacional, con diseño no experimental y corte transaccional. Considero como población de estudio a 208 personas. Como instrumento adaptado un cuestionario diseñado por el Departamento de Calidad y del Ministerio de Salud, que permite medir la variable de clima organizacional y de satisfacción laboral (31).

Dentro de los resultados obtenidos se encontró que “existe una relación positiva y significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral. Igualmente, esta relación se mantiene entre el clima organizacional con las dimensiones, relación con sus superiores, condiciones físicas en el trabajo, participación en las decisiones, satisfacción con su trabajo y satisfacción con la remuneración” (31).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general*

El clima organizacional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

- La estructura organizacional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020.
- El comportamiento organizacional se relaciona de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020.
- Las relaciones interpersonales se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020.

3.2. Identificación de variables e indicadores

Variable de estudio:

- Clima Organizacional
- Desempeño Laboral

Variable interviniente:

- Características generales

3.3. Operacionalización de variables:

VARIABLES DE ESTUDIO:

- Clima Organizacional

Es el espacio o ambiente donde las personas se relacionan y se comunican. Una de las principales características del clima organizacional es que influye en la conducta de los miembros, como también el grado de responsabilidad, la motivación y el reconocimiento, clima organizacional se puede verificar mediante tres dimensiones que son la estructura organizacional, el comportamiento organizacional y las relaciones interpersonales (11).

- Desempeño Laboral

La estimación del desempeño laboral es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor diseña la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa, la cual puede ser determinada mediante sus funciones, comportamiento y rendimiento del individuo (11).

VARIABLE INTERVINIENTE:

- Características generales

Factores que intervienen entre dos variables modificando o alterando, con su contenido, las relaciones que existen entre esos dos elementos. Producen efectos inesperados en la variable dependiente, se considera el sexo, edad y ocupación del encuestado (32).

Tabla 2

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍA	ESCALA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Clima Organizacional	“Es el espacio o ambiente donde las personas se relacionan y se comunican. Una de las principales características del clima organizacional es que influye en la conducta de los miembros, como también el grado de responsabilidad, la motivación y el reconocimiento, clima organizacional se puede verificar mediante tres dimensiones que son la estructura organizacional, el comportamiento organizacional y las relaciones interpersonales” (11)	Estructura organizacional	- Tamaño - Estilo de dirección - Estructura formal	- Nunca (1) - Casi nunca (2) - A veces (3) - Casi siempre (4) - Siempre (5)	Escala: - Ordinal (1-5)	Encuesta Cuestionario Estructurado
		Comportamiento organizacional	- Productividad - Tensiones y estrés - Motivaciones - Expectativas			
		Relaciones interpersonales	- Comunicación - Compañerismo - Conflictos interpersonales o interdepartamentales			
Desempeño Laboral	“La estimación del desempeño laboral es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor diseña la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa, la cual puede ser determinada mediante sus funciones, comportamiento y rendimiento del individuo” (11)	Funciones	- Conocimiento del trabajo. - Capacidad de análisis			
		Comportamiento	- Habilidades. - Actitud. - satisfacción			
		Rendimiento	- Resolución de problemas - Ausentismo. - Compromiso - Trabajo en equipo			
Variable interviniente: Características generales	Factores que intervienen entre dos variables modificando o alterando, con su contenido, las relaciones que existen entre esos dos elementos. Producen efectos inesperados en la variable dependiente (32).	Ocupación	- Cargo actual	Médico Enfermero Técnico Obstetra Tecnólogo	Nominal	Encuesta (Cuestionario Estructurado)
		Edad	- Rango de edad	21 a 35 36 a 45 45 a mas	De intervalos	
		Sexo	- Sexo	Femenino Masculino	Nominal dicotómica	

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. **Ámbito de estudio: localización política y geográfica**

En relación con la localización política, para la presente investigación está ubicado en la región Madre de Dios está dividida políticamente en 3 provincias y 11 distritos. Su densidad poblacional: Es de 14,58 85 Hab. Fuente (DIRESA). En específico se dará en el siguiente establecimiento:

Establecimiento	: Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta
Clasificación	: Hospitales o Clínicas de Atención General
Tipo	: Con Internamiento
Dirección	: Av. Andrés Avelino Cáceres N° 560 Madre de Dios-Tambopata- Tambopata

El Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta está ubicado en la zona Noreste del departamento de Madre de Dios, es el segundo Hospital después del Minsa. La población asegurada es de 34.000 asegurados aproximadamente.

Geográficamente el departamento de Madre de Dios es una circunscripción Regional del Perú situada en el Sur Oriente del territorio peruano, todo el territorio está constituido por la Amazonia. Con una superficie de 63 km². Latitud Sur: Norte, Este, Sur, Oeste. Longitud Oeste: Norte, Este Sur, Oeste. En dicho departamento la dirección del establecimiento en el que se realizó la investigación es Av. Andrés Avelino Cáceres N° 560 Madre de Dios-Tambopata- Tambopata.

4.2. Tipo y nivel de investigación

4.2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue cuantitativo con un **nivel de investigación** descriptivo, correlacional. Según Hernández et al., un estudio cuantitativo mide variables en un determinado contexto, se analizan las mediciones obtenidas haciendo uso de métodos estadísticos (33).

Descriptivo: Porque se describieron las variables clima organizacional y desempeño laboral, El cual, según Hernández et al., el nivel de investigación descriptivo, se busca especificar las propiedades, perfiles, características de los grupos, comunidades, objetos, personas, o cualquier otro que esté sometido a un análisis donde se pretende recoger información, ya sea, de forma conjunta o independiente, de conceptos o variables de estudio, donde el objetivo no es determinar su relación (33).

Correlacional: Porque se medirá la relación que existe entre las variables clima organización y desempeño laboral, este tipo de investigación buscan, según Hernández et al. La asociación de variables mediante un patrón predecible para un grupo o población de estudio teniendo como finalidad identificar la relación o su nivel de asociación que hay entre dos o más conceptos, variables o categorías (33). La presente investigación, por lo tanto, es de corte correlacional ya que se determinó la relación que existe entre las variables de clima organización y desempeño laboral.

4.2.2. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación fue no experimental, según Hernández et al., definen este diseño como una investigación que es realizada no haciendo una manipulación de las variables de estudio, no se varía de forma intencional la variable o variables. Solo se

realiza una observación de fenómenos tal cual se presentan en la realidad y su contexto natural y posteriormente ser analizados (33).

El presente estudio no pretendió manipular intencionalmente las variables clima organizacional y el desempeño laboral por lo que fueron analizadas en su estado natural. Solo se realizó la observación de ambas variables y su comportamiento dentro del ámbito de estudio.

4.3. Unidad de análisis

La muestra que se consideró en el presente estudio está conformada por todos los trabajadores asistenciales del hospital: Médicos, Médicos Especialistas, Enfermeras, Obstetras, Personal Técnico en enfermería, Tecnólogos Médicos técnicos en laboratorio.

Criterios de inclusión: Todos los trabajadores asistenciales que actualmente prestan servicio y desean participar del estudio.

Criterios de exclusión: Todos los trabajadores asistenciales que no laboran por estar de vacaciones y/o descanso médico y los que no desean participar del estudio.

4.4. Población de estudio

La población de estudio de la presente investigación estuvo definida por la totalidad de unidades que se pretende estudiar para el ámbito estudiado, el Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, durante el año 2020, se encontró conformado como se muestra a continuación:

Tabla 3

Total de profesionales contratados en el hospital I Victor Alfredo Lazo Peralta

N.º	Profesión	Cantidad
1	Médicos generales y especialistas	25
2	Enfermería	30
3	Obstetras	10
4	Personal Técnico	20
5	Tecnólogos	06
Total		91

Nota: Información adaptada de EsSalud.

Fuente: Elaboración propia

4.5. Tamaño de muestra

Dado que la población fue pequeña y finita no se aplicó criterios muestrales. Por lo tanto, se tomó la totalidad de esta, es decir, los 91 trabajadores asistenciales del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información

4.6.1. Técnica

Para realizar el proceso de recolección de datos, se hizo uso de la técnica de encuesta, la cual consiste en obtener información sobre preguntas que evalúan los indicadores asociados a cada variable a las personas que son parte de la muestra, con lo que se puede obtener información precisa acerca de sus creencias, opiniones, actitudes, todo ello dependiendo del interés de la investigación para luego ser procesadas e interpretadas

4.6.2. Instrumento

El instrumento utilizado fue el cuestionario, siendo un conjunto de preguntas destinados a recoger, procesar y analizar información sobre hechos estudiados en poblaciones.

El instrumento de la investigación constó de 3 ítems de aspectos generales, 30 ítems para medir cada variable de estudio, siendo un total de 63 preguntas, desarrolladas mediante los indicadores de cada dimensión de las variables.

Los ítems utilizados en cuanto a aspectos generales fueron: ocupación de los encuestados, la edad que tenían y el sexo. En cuanto a clima organizacional utilizado como variable dentro de esta investigación se trabajó con un instrumento adaptado, el cual estuvo basado en una pesquisa de Pernía y Carrera en el libro de su autoría titulado “Correlación entre las competencias y el desempeño laboral” publicado en 2014 (17), dicho instrumento mencionado consta de un total de 30 ítems, los cuales fueron distribuidos de acuerdo a las dimensiones tomadas en cuenta en este estudio, 9 ítems pertenecen a estructura organizativa, otros 12 pertenecen a comportamiento organizacional y los 9 restantes a relaciones interpersonales. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos para su aplicación en la presente investigación. Por su parte, para la variable desempeño laboral se utilizó un instrumento que contiene 30 ítems, el cual estuvo basado en Gan y Berbel, este se publicó en un libro de su autoría de nombre “Manual de recursos humanos” en el año 2011 (12). La distribución del mencionado fue por dimensiones también, por ello 7 pertenecieron a la dimensión denominada funciones, 9 ítems integran la dimensión comportamiento y 14 ítems en rendimiento, este tuvo el mismo método de validación que el primer instrumento mencionado líneas arriba.

4.7. Técnicas de análisis e interpretación de la información

Para realizar el análisis de las variables que se consideraron en el presente trabajo de investigación se hizo uso del programa estadístico SPSS V. 22, de modo que se pudo tabular y

graficar los datos, se obtuvo la estadística descriptiva y la distribución de datos, en tanto, para obtener la contrastación de hipótesis se halló el coeficiente de Rho Spearman.

4.8. Técnicas para demostrarla verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

Para la demostración de las hipótesis que se plantearon en el presente estudio se usó las técnicas estadísticas del Chi cuadrado y el Rho de Spearman, de esta manera se pudo comprobar la asociación entre variables y entre variable y dimensiones.

CAPITULO V
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

5.1.1. Aspectos Generales

Tabla 4

Características generales del personal asistencial encuestado, 2020

Ocupación	Edad	Sexo				Total		
		Femenino		Masculino				
Médico	Rango de	21 a 35	4	4.4%	4	4.4%	8	8.8%
	Edad	36 a 45	4	4.4%	3	3.3%	7	7.7%
		45 a mas	1	1.1%	2	2.2%	3	3.3%
Enfermero	Rango de	21 a 35	7	7.7%	4	4.4%	11	12.1%
	Edad	36 a 45	11	12.1%	2	2.2%	13	14.3%
		45 a mas	8	8.8%	1	1.1%	9	9.9%
Técnico	Rango de	21 a 35	12	13.2%	2	2.2%	14	15.4%
	Edad	36 a 45	4	4.4%	0	0.0%	4	4.4%
		45 a mas	5	5.5%	1	1.1%	6	6.6%
Obstetra	Rango de	21 a 35	5	5.5%	0	0.0%	5	5.5%
	Edad	36 a 45	0	0.0%	2	2.2%	2	2.2%
		45 a mas	3	3.3%	0	0.0%	3	3.3%
Tecnólogo	Rango de	36 a 45	1	1.1%	3	3.3%	4	4.4%
	Edad	45 a mas	1	1.1%	1	1.1%	2	2.2%
	Rango de Edad	21 a 35	28	30.8%	10	11.0%	38	41.8%
		36 a 45	20	22.0%	10	11.0%	30	33.0%
		45 a mas	18	19.8%	5	5.5%	23	25.3%
Total			66	72.5%	25	27.5%	91	100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior se observa que, del total de personal encuestado (91), resultados que permiten comprender ciertos aspectos generales del contexto en el cual se aplicó el instrumento, se obtuvo que, la mayoría de encuestados (41.8%) se encuentra en el rango de

edad de 21 a 35 años, un porcentaje menor (33%) se encuentra en el grupo etario de 36 a 45 años, y por último, un 25.3% se encuentra en el rango etario de 45 años a más. De modo que se puede observar que en las distintas ocupaciones hay personal más joven.

También se encontró, que el sexo femenino representa el 73.53% de los encuestados representando a 66 de los 91 encuestados y las personas de sexo masculino solo el 27.47% con 25 encuestados. Además, se observó que dentro de las ocupaciones se encontró a 33 enfermeros con un total de 36.26%, 24 técnicos con 26.37%, 18 médicos con 19.78%, 10 obstetras con 10.99% y 6 tecnólogos con 6.59%, concluyendo que, a pesar de la diferencia entre el sexo de los encuestados, la muestra agrupa a todos los profesionales dentro de la institución donde se realizó la investigación por lo que los siguientes resultados son representativos (ver tabla 4).

5.1.2. Procesamiento de datos

En este apartado se muestra los datos del análisis estadístico descriptivo de la frecuencia de las dimensiones y variables que se tomaron en cuenta para el desarrollo del trabajo, cabe mencionar que se realizó mediante el programa estadístico SPSS v22, teniendo en cuenta que se consideró la escala de Likert para el desarrollo de las 60 preguntas planteadas (30 por cada variable).

5.1.2.1. Variable clima organizacional

Tabla 5

Variable Clima Organizacional del personal asistencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Casi nunca	11	12,1	12,1
	A veces	27	29,7	29,7
Válido	Casi siempre	39	42,9	42,9
	Siempre	14	15,4	15,4
	Total	91	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

En general la variable clima organizacional, se observó que el 42,9% de los colaboradores o trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado señalaron que casi siempre existe un buen clima organizacional; el 29,7% de los trabajadores asistenciales indicaron que a veces existe un buen clima organizacional; el 15,4% de los trabajadores asistenciales indicaron que siempre existe un buen clima organizacional; por el contrario, el 12,1% de los trabajadores asistenciales indicaron que casi nunca existe un buen clima organizacional (ver tabla 11).

Por consiguiente, los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado indican en su mayoría que cuentan con un clima organizacional adecuado, y, por el contrario, solo un porcentaje menor indica que es insuficiente o inadecuado.

5.1.2.1.1. Dimensión estructura organizacional

Tabla 6

Dimensión Estructura Organizacional del personal asistencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Casi nunca	10	11,0%	11,0%
	A veces	22	24,2%	24,2%
	Casi siempre	44	48,4%	48,4%
	Siempre	15	16,5%	16,5%
	Total	91	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Para la dimensión estructura organizacional, se observó que el 48,4% de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado mencionaron que la estructura organizacional casi siempre es considerada dentro del clima organizacional; el 24,2% de los trabajadores asistenciales indicaron que la estructura organizacional a veces es considerada dentro del clima organizacional; el 16,5% de los trabajadores asistenciales indicaron que la estructura organizacional siempre es considerada dentro del clima organizacional; y el 11% de los trabajadores asistenciales indicaron que la estructura organizacional casi nunca es considerada dentro del clima organizacional (ver tabla 5).

Respecto a la dimensión estructura organizacional, se pudo deducir que dentro del clima organizacional fue percibido como un aspecto importante por la mayoría el personal asistencial.

Respecto a los indicadores de la dimensión, se presentaron los siguientes resultados, referente al tamaño se encontró que, sólo el 10% considera como muy bajo o bajo el espacio físico en el cual se desarrolla, así mismo, el estilo de dirección denotó una actitud del jefe

respecto de los trabajadores de escucha media, tolerancia y confianza media. Por último, la estructura formal fue calificada como alta y muy alta por la mayoría de los trabajadores puesto que se tiene claridad en las funciones a realizar, el organigrama delimita las interacciones y la jerarquía organizacional es clara.

5.1.2.1.2. *Dimensión comportamiento organizacional*

Tabla 7

Dimensión Comportamiento Organizacional del personal asistencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nunca	2	2,2%	2,2%
	Casi nunca	14	15,4%	15,4%
	A veces	33	36,3%	36,3%
	Casi siempre	32	35,2%	35,2%
	Siempre	10	11,0%	11,0%
	Total	91	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Considerando los resultados obtenidos en la tabla 6, se observó que en relación a la dimensión comportamiento organizacional, se obtuvo que el 36,3% de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado mencionaron que el comportamiento organizacional a veces es considerado dentro del clima organizacional; el 35,2% de los trabajadores asistenciales indicaron que el comportamiento organizacional casi siempre es considerado dentro del clima organizacional; el 15,4% de los trabajadores asistenciales indicaron que el comportamiento organizacional casi nunca es considerado dentro del clima organizacional; el 11% de los trabajadores asistenciales mencionaron que el comportamiento organizacional siempre es considerado dentro del clima organizacional; y

solo el 2,2% de los trabajadores asistenciales señalaron que el comportamiento organizacional nunca es considerado dentro del clima organizacional.

Respecto a los indicadores del comportamiento organizacional, se presentaron los siguientes resultados, el proceso de planificación integró los aportes de los trabajadores en una medida alta, además que los aportes para la mejora de la productividad y la resolución de problemas toman en cuenta el aporte de los trabajadores, respecto a tensiones y estrés se calificó como medio el tiempo para la realización de tareas encomendadas, el reconocimiento del esfuerzo y la recompensa por parte del jefe inmediato; en relación al indicador motivaciones, se calificó como medio a medio alto las condiciones de trabajo, el reconocimiento al valor del trabajador y la adecuada organización del trabajo; por ultimo referente a las expectativas, se calificó como media las oportunidades de carrera y mejoramiento, así como el desarrollo de conocimientos y entrenamiento.

5.1.2.1.3. *Dimensión relaciones interpersonales*

Tabla 8

Dimensión Relaciones Interpersonales del personal asistencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nunca	1	1,1%	1,1%
	Casi nunca	16	17,6%	17,6%
	A veces	33	36,3%	36,3%
	Casi siempre	36	39,6%	39,6%
	Siempre	5	5,5%	5,5%
	Total	91	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

La dimensión relaciones interpersonales en la tabla 7, se apreció que el 39,6% de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado

señalaron que las relaciones interpersonales casi siempre es considerada dentro del clima organizacional; el 36,3% de los colaboradores asistenciales indicaron que las relaciones interpersonales a veces es considerada dentro del clima organizativo; el 17,6% de los colaboradores asistenciales indicaron que las relaciones interpersonales casi nunca es considerada dentro del clima organizacional; y solo el 5,5% de los trabajadores asistenciales señalaron que las relaciones interpersonales siempre es considerada dentro del clima organizacional.

Respecto a los indicadores de la dimensión relaciones interpersonales, se presentaron los siguientes resultados, la comunicación se valoró como alta, puesto que, se da la información de forma oportuna para la ejecución del trabajo, los canales de comunicación son utilizados y existe comunicación activa entre compañeros de trabajo. El compañerismo se valoró como medio ya que no se presentó una alta colaboración con nuevos trabajadores, no se premió los logros alcanzados y se realizaron pocas actividades de proyección social. Por último, respecto a los conflictos interpersonales o interdepartamentales, se calificaron con un nivel medio, debido a que los jefes de área usualmente evitaron los conflictos, pero la cooperación entre las diferentes áreas no fue alta, además de que no se usaron métodos sistemáticos para la resolución de problemas a nivel interdepartamental.

5.1.2.1. Variable desempeño laboral

Tabla 9

Variable Desempeño Laboral del personal asistencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	A veces	16	17,6	17,6
	Casi siempre	56	61,5	61,5
	Siempre	19	20,9	20,9
	Total	91	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

En general la variable desempeño laboral, se observó que el 61,5% de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado manifestaron que casi siempre tienen un buen desempeño laboral; el 20,9% de los trabajadores asistenciales indicaron que siempre tienen un buen desempeño laboral; y un 17,6% de los trabajadores asistenciales indicaron que a veces tiene un buen desempeño laboral (ver tabla 12).

Por lo que deduce que, los trabajadores asistenciales de Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado indicaron que tienen un buen clima laboral y esto se estaría reflejando en su desempeño laboral dentro de la institución de salud.

5.1.2.1.1. Dimensión funciones

Tabla 10

Dimensión Funciones del personal asistencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Casi nunca	4	4,4%	4,4%
	A veces	26	28,6%	28,6%
	Casi siempre	48	52,7%	52,7%
	Siempre	13	14,3%	14,3%
Total		91	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la dimensión función, se apreció que el 52,7% de los colaboradores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado señalaron que la función casi siempre es considerada dentro del desempeño laboral; el 28,6% de los colaboradores asistenciales indicaron que la función a veces es considerada dentro del desempeño laboral; el 14,3% de los colaboradores asistenciales indicaron que la función siempre es considerada dentro del desempeño laboral; y solo el 4,4% de los trabajadores asistenciales señalaron que la función nunca es considerada dentro del desempeño laboral (ver tabla 8).

Respecto a los indicadores de la dimensión funciones, se presentó los siguientes resultados, para el indicador conocimiento del trabajo el nivel que indicaron los trabajadores fue de medio a muy alto, ya que tenían claro las funciones que desarrollan, así como, las normas y especificaciones en la labor y consideraron que toman decisiones con autonomía. Referente a la capacidad de análisis, esta fue calificada entre medio a alto, debido a que el personal refirió una alta capacidad de análisis de los problemas que se presentaron, además de informarse con confianza y de forma oportuna con sus jefes inmediatos.

5.1.2.1.2. Dimensión comportamiento

Tabla 11

Dimensión Comportamiento del personal asistencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Casi nunca	3	3,3%	3,3%
	A veces	20	22,0%	22,0%
	Casi siempre	57	62,6%	62,6%
	Siempre	11	12,1%	12,1%
	Total	91	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

La dimensión comportamiento, se observó que el 62,6% de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado señalaron que el comportamiento casi siempre es considerado dentro del desempeño laboral; el 22,0% de los colaboradores asistenciales indicaron que el comportamiento a veces es considerado dentro del desempeño laboral; el 12,1% de los colaboradores asistenciales indicaron que el comportamiento siempre es considerado dentro del desempeño laboral; y solo el 3,3% de los trabajadores asistenciales señalaron que el comportamiento casi nunca es considerado dentro del desempeño laboral (ver tabla 9).

Respecto a los indicadores de la dimensión comportamiento, se presentó los siguientes resultados, referente a las habilidades se reportó un nivel de medio a muy alto, ya que los trabajadores indicaron poseer habilidades suficientes para el desarrollo de sus funciones y presentaron un clima de competencia para la optimización de los tiempos. La actitud, refirieron niveles altos a muy altos respecto a este indicador, puesto que consideraron que se muestra empatía, actitud positiva y se evitaron conflictos entre compañeros. En cuanto al indicador satisfacción, reportaron niveles de medio a alto, ya que los trabajadores

consideraron estar conformes con el salario que perciben y presentan un ambiente de compañerismo saludable.

5.1.2.1.3. Dimensión rendimiento

Tabla 12

Dimensión Rendimiento del personal asistencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Casi nunca	2	2,2%	2,2%
	A veces	35	38,5%	38,5%
	Casi siempre	45	49,5%	49,5%
	Siempre	9	9,9%	9,9%
	Total	91	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Sobre la dimensión rendimiento, en la tabla 10 se observa que el 49,5% de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado señalaron que el rendimiento casi siempre es considerado dentro del clima organizacional; el 38,5% de los colaboradores asistenciales indicaron que el rendimiento a veces es considerado dentro del clima organizacional; el 9,9% de los colaboradores asistenciales indicaron que el rendimiento siempre es considerado dentro del clima organizacional; y el 2,2% de los colaboradores asistenciales señalaron que el rendimiento casi nunca es considerado dentro del clima organizacional.

Respecto a los indicadores de la dimensión rendimiento, se presentó los siguientes resultados, el indicador resolución de problemas, obtuvo un nivel de alto a muy alto, ya que los trabajadores indicaron mantener buenas relaciones y estrategias de solución adecuadas para los problemas que se presenten. Referente a ausentismo, se reportaron niveles de bajo a muy bajo, ya que se indicó que los trabajadores no llegan con retardo, presentan a tiempo sus

informes y justifican sus faltas. En cuanto a compromiso se reportó niveles de alto a muy alto, ya que indicaron, una alta identificación con la institución, además de quedarse más horas de lo establecido, no salir antes del horario y ser proactivos con las nuevas actividades asignadas. Finalmente, el indicador de trabajo en equipo presentó un nivel de medio a alto, ya que indicaron no presentar muchas dificultades para el trabajo en equipo y considerar que se es más eficiente al desarrollar un trabajo conjunto.

5.2. Comprobación de hipótesis

Para la comprobación de hipótesis de la presente investigación, se consideró los siguientes procedimientos redactados en las posteriores secciones respecto a las variables de estudio y sus diferentes dimensiones.

5.2.1. Comprobación de la hipótesis general

Hipótesis General: “El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020”.

Para iniciar, se hizo una comprobación del cruce de las dimensiones tomadas para clima organizacional y las dimensiones de desempeño laboral a fin de observar cómo es la distribución de los resultados obtenidos del personal asistencial (91) que participó en la investigación.

Tabla 13

Respuestas cruzadas entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral

Tabla cruzada Clima Organizacional *Desempeño Laboral			Desempeño Laboral			Total
			A veces	Casi siempre	Siempre	
Clima Organizacional	A veces	Recuento	8	15	4	27
	Casi nunca	Recuento	5	4	2	11
	Casi siempre	Recuento	3	32	4	39
	Siempre	Recuento	0	5	9	14
Total		Recuento	16	56	19	91

Fuente: Elaboración propia

Entonces, para el análisis entre ambas variables, se utilizó un coeficiente de confianza del 95%, esto significa que el nivel de significancia fue del 5% (0,05). Con estos resultados se realizó la prueba chi-cuadrado:

Tabla 14

Comprobación de hipótesis general prueba de Chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis general	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,449 ^a	6	0,000
Razón de verosimilitud	29,839	6	0,000
N de casos válidos	91		

a. 5 casillas (41,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,93.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 14, se obtuvo un valor de significancia asintótica de $0,000 < 0,05$, que indica una relación significativa entre la variable de clima organizacional y desempeño laboral, con lo que se comprueba la hipótesis general y se afirma que el clima organizacional

se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios durante el año 2020.

5.2.2. Prueba de la hipótesis específica 1

Hipótesis Especifica 1: “La estructura organizacional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020”.

De igual forma que la hipótesis general, se realizó una descripción de como se distribuyen los 91 trabajadores encuestados en base a su resultado de la dimension Estructura Organizacional frente a la variable de desempeño laboral, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 15

Respuestas cruzadas entre Estructura Organizacional y Desempeño Laboral

			Desempeño Laboral			Total
			A veces	Casi siempre	Siempre	
Estructura Organizacional	A veces	Recuento	8	12	2	22
	Casi nunca	Recuento	3	4	3	10
	Casi siempre	Recuento	5	35	4	44
	Siempre	Recuento	0	5	10	15
Total		Recuento	16	56	19	91

Fuente: Elaboración propia

Así también, se utilizó un coeficiente de confianza del 95%, por lo que el nivel de significancia fue de 5% (0,05). Con estos valores se realizó la prueba de chi-cuadrado y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 16

Comprobación de hipótesis específica 1 prueba de Chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,935 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	31,378	6	,000
N de casos válidos	91		

a. 6 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,76.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 16 se observa que se obtuvo una relación significativa entre el indicador “estructura organizacional” y la variable desempeño laboral, debido a que se obtuvo un valor de significancia de $0.000 < 0.05$. De modo que se puede indicar que la estructura organizacional tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020.

5.2.3. Pruebas de hipótesis específica 2

Hipótesis Específica 2: “El comportamiento organizacional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020”. Para esta hipótesis, primero se describió la distribución del total del personal asistencial (91) que fueron encuestados tomando en cuenta la dimensión comportamiento organizacional y la variable desempeño laboral, de ello se obtuvo la siguiente información:

Tabla 17*Respuestas cruzadas entre Comportamiento Organizacional y Desempeño Laboral*

			Desempeño Laboral			Total
			A veces	Casi siempre	Siempre	
Comportamiento Organizacional	A veces	Recuento	8	21	4	33
	Casi nunca	Recuento	8	5	1	14
	Casi siempre	Recuento	0	27	5	32
	Nunca	Recuento	0	1	1	2
	Siempre	Recuento	0	2	8	10
Total		Recuento	16	56	19	91

Fuente: Elaboración propia

En cambio para la comprobación de hipótesis se realizó una prueba de chi-cuadrado con un coeficiente de confianza del 95%, por lo que se toma un nivel de significancia de 5% (0,05). Los resultados obtenidos fueron:

Tabla 18*Comprobación de hipótesis específica 2 prueba de Chi-cuadrado*

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,583 ^a	8	0,000
Razón de verosimilitud	45,941	8	0,000
N de casos válidos	91		

a. 7 casillas (46,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,35.

En la tabla 18 se observan los resultados obtenidos para la segunda dimensión, de acuerdo con estos resultados es posible afirmar que hay relación significativa entre la dimensión comportamiento organizacional y la variable desempeño laboral, ya que se obtuvo un coeficiente de $0.000 < 0.05$. De manera que se puede indicar que el comportamiento organizacional tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020.

5.2.4. Prueba de la hipótesis específica 3

Hipótesis Específica 3: “Las relaciones interpersonales se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020”. Con el fin de analizarlo, se desarrolló una descripción de la distribución del total (91) trabajadores asistenciales a los que se aplicó la encuesta tomando en cuenta los resultados que se obtuvieron de la dimensión relaciones interpersonales y la variable desempeño laboral, de modo que se obtuvo la información plasmada en la siguiente tabla.

Tabla 19*Respuestas cruzadas entre Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral*

						Total
			A veces	Casi siempre	Siempre	
Relaciones Interpersonales	A veces	Recuento	8	21	4	33
	Casi nunca	Recuento	7	7	2	16
	Casi siempre	Recuento	1	25	10	36
	Nunca	Recuento	0	1	0	1
	Siempre	Recuento	0	2	3	5
Total		Recuento	16	56	19	91

Fuente: Elaboración propia

En cambio, para la comprobación de hipótesis se realizó una prueba de chi-cuadrado con un coeficiente de confianza del 95%, por lo que se toma un nivel de significancia de 5% (0,05). Los resultados obtenidos fueron:

Tabla 20*Comprobación de hipótesis específica 3 prueba de Chi-cuadrado*

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,880 ^a	8	0,007
Razón de verosimilitud	21,775	8	0,005
N de casos válidos	91		

8 casillas (53,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,18.

Fuente: Elaboración propia

Por último, como se observa en la tabla 20, referente a la dimensión “relaciones interpersonales” y la variable “desempeño laboral” se obtuvo una relación significativa, dado que se obtuvo como resultado un coeficiente $0.000 < 0.05$. De modo que se puede afirmar que las relaciones interpersonales tienen una relación significativa con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020.

5.2.5. Prueba de Rho de Spearman

Respecto a la prueba de Rho de Spearman, se consideraron los valores establecidos en la tabla 21 para poder interpretarlos.

Tabla 21

Niveles de Interpretación de Rho de Spearman

Nivel	Valor Rho	Relación
1	Rho 0,00 a 0,19	Muy baja Correlación
2	Rho 0,20 a 0,39	Baja Correlación
3	Rho 0,40 a 0,59	Moderada Correlación
4	Rho 0,60 a 0,79	Buena Correlación
5	Rho 0,80 a 1,00	Muy buena Correlación

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 22

Correlación Rho de Spearman entre las variables clima organizacional y desempeño laboral

Correlaciones			Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,709**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	91	91
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	91	91

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 22, se observa que se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0,709 y tomando en cuenta el baremo de estimación de la correlación de Spearman, se puede afirmar que existe una correlación positiva buena. Así también, se obtuvo un nivel de significancia menor que 0,05. De modo que se concluyó que existe relación entre las variables del clima organizacional y desempeño laboral.

Tabla 23*Correlación Rho de Spearman entre estructura organizacional y desempeño laboral*

Correlaciones		Estructura Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estructura Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000 0,609**
		Sig. (bilateral)	. 0,000
		N	91 91
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,609** 1,000
		Sig. (bilateral)	0,000 .
		N	91 91

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 23, se plasman los resultados referentes a la correlación entre estructura organizacional y desempeño laboral, en ese sentido se observa que se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0,609 y considerando el baremo de estimación de la correlación de Spearman, se pudo afirmar que existe una correlación positiva buena. Así también, el nivel de significancia fue menor que 0,05. De forma que se pudo concluir que existe relación entre la estructura organizacional y desempeño laboral.

Tabla 24*Correlación Rho de Spearman entre comportamiento organizacional y desempeño laboral*

Correlaciones			Comportamiento Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comportamiento Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,715**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	91	91
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 24, se plasman los resultados que se obtuvieron de la correlación entre comportamiento organizacional y desempeño laboral, en este se determinó un coeficiente de Spearman de 0,715, entonces, tomando en cuenta el baremo de estimación de la correlación de Spearman, se pudo afirmar que existe una correlación positiva buena. Asimismo, el nivel de significancia que se obtuvo fue menor que 0,05. Considerando esos datos se concluye que existe relación entre el comportamiento organizacional y desempeño laboral.

Tabla 25*Correlación Rho de Spearman entre relaciones interpersonales y desempeño laboral*

Correlaciones		Relaciones Interpersonales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,646**
		N	.
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	91
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	91

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 25, se observa que en la correlación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0,646 y conforme al baremo de estimación de la correlación de Spearman, se afirma que existe una correlación positiva buena. Por otra parte, el nivel de significancia que se halló fue menor que 0,05. De forma que se concluyó que existe relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral.

A modo de resumen, a partir de los resultados descritos anteriormente, se anuncia lo siguiente:

- a) El clima organizacional en los trabajadores asistenciales del Hospital I Victor Alfredo Lazo Peralta Puerto Maldonado, año 2020, en su mayoría indicaron que “casi siempre” cuentan con un buen clima organizacional seguido de “a veces”.

- b) El rendimiento laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta Puerto Maldonado, año 2020, en su mayoría indicaron que “casi siempre” cuentan con un buen rendimiento laboral, seguido de “siempre”.
- c) En cuanto a la relación entre las variables antes mencionadas, se obtuvo que si existe una relación significativa entre la variable de clima organizacional y desempeño laboral, con un valor de significancia asintótica de $0,000 < 0,05$.

5.3. Discusión

- Presentación de resultados

Los principales resultados de esta investigación fueron, primeramente, que con ambas pruebas estadísticas (chi cuadrado y Rho de Spearman) se comprobó que el clima organizacional influyó de forma positiva y significativa en el desempeño laboral de trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta, esto significa que en general para los trabajadores asistenciales, los aspectos como el lugar de trabajo, la conducta de sus compañeros, la responsabilidad en sus tareas, la motivación que reciben y el conocimiento que obtienen incrementaron su desempeño en las actividades que realizan mientras más altos sean estos indicadores, en cambio si estos descienden o los trabajadores perciben una baja en estos indicadores sus resultados de desempeño serán menores.

En cuanto a las dimensiones observadas, la dimensión estructura organizacional del clima organizacional incidió de manera significativa y positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de salud del hospital. Esto se comprobó con las pruebas presentadas anteriormente y reflejan la importancia de tener una estructura y dirección organizacional clara y tolerante junto con un espacio de trabajo adecuado para desempeñarse correctamente.

La segunda dimensión, comportamiento organizacional también demostró tener una correlación positiva y significativa con el desempeño laboral del personal de salud, se comprobó la importancia de tener un correcto manejo de las tensiones y el estrés en el trabajo, así como una participación general de todos los trabajadores en la solución de problemas e implementación de ideas de mejora, para un correcto desempeño laboral. Dentro de esta dimensión también fueron relevantes la motivación que recibe el personal y las expectativas que generan sus puestos de trabajo.

Finalmente, la última dimensión, relaciones interpersonales, fue uno de los puntos más importantes porque reflejó que, los aspectos no materiales ni económicos también influyen en el desempeño del personal asistencial. Lo que señala que se debe de solucionar con anticipación conflictos existentes, falta de compañerismo o comunicación antes de que perjudiquen al rendimiento del personal asistencial en general.

- **Comparación de resultados con la literatura existente:**

En base a lo planteado por Chiavenato (11) se concuerda con la definición planteada por el autor, donde dentro del clima organizacional son significativos aspectos más relacionados con la motivación, comunicación y otros factores no tangibles sino más personales de los trabajadores dentro de la organización, como se comprobó en la tercera hipótesis, la dimensión relaciones interpersonales, es altamente significativa y de relación positiva con el desempeño laboral de la organización. Al igual que Gaspar (12) donde señala que la comunicación y la organización junto a las normas, actitudes y conductas de la dirección de la organización son los aspectos más importantes en el clima organizacional, se concuerda con estas afirmaciones por los resultados comprobados la misma dimensión.

Se encontró relación entre la teoría del clima organizacional de Brunet (15), donde se menciona que el ambiente esperado por el trabajador y el ambiente respectivo que encuentra en su trabajo deben mantener un equilibrio para que el empleado no vea afectado su rendimiento. En este sentido con esta investigación se llegaron a los mismos resultados donde tanto el ambiente físico como el profesional dentro de las dimensiones de estructura y comportamiento organizacional condicionan directamente el desempeño laboral de los trabajadores de la institución.

En la evaluación del desempeño laboral planteada por Chiavenato (11) y Pernía y Carrera (17) se considera la prevención de conflicto y problemas por desacuerdos o perspectivas distintas de los trabajadores de la institución. Para evitar contratiempos de mayor tamaño, se coincide en la presentación de resultados del indicador relaciones interpersonales donde el propio personal de salud considera que una intervención para una buena comunicación y motivación mejora su desempeño laboral en la institución.

Finalmente, la teoría del ajuste en el trabajo de Dawis (19) se relaciona con la presente investigación debido a que esta presenta el condicionamiento de un trabajador nuevo en base a su entorno, donde el desempeño del trabajador, así como su relación con los compañeros se ve influenciada claramente por las condiciones y relaciones de su entorno laboral. Como se concluyó en el resultado general estas condiciones son el clima organizacional y si influyen de forma significativa en el desempeño laboral de todo personal asistencial.

- **Comparación de resultados con antecedentes:**

En el ámbito internacional encontramos convergencia con Wilches (25) en relación con la importancia de promoción de la autonomía y responsabilidad en la organización, las

mismas que en la presente investigación se abordan en la dimensión comportamiento organizacional, la cual presenta el nivel más alto de correlación respecto de relaciones interpersonales y estructura organizacional. Además de ello, se coincide con Rivas (27) ya que las sanciones por incumplimiento no son equitativas con los incentivos a los buenos resultados.

En el ámbito nacional, se encuentra convergencia con Salas (28) ya que en su investigación se tuvo como resultado un 0.712 de coeficiente de correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, valor muy cercano al hallado en la presente investigación de 0.709.

CONCLUSIONES

Primero: Se concluye que, la variable general clima organizacional de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios incide de forma positiva y significativa en su desempeño laboral, además de mostrar coeficiente $r = 0.709$ del Rho de Spearman que comprueba la información y permite afirmar que una mejora en el clima organizacional del personal de salud representara una mejora en su desempeño.

Segundo: De la información general recolectada, referente a características generales, se extraen resultados donde la mayor parte del personal se encuentra en el rango de (21 a 35 años) siendo identificados como trabajadores jóvenes, además, predomina el sexo femenino en el total de trabajadores del hospital, aunque no se encuentran en el puesto de médico, donde aún se mantiene mayor número de personas del sexo masculino. Por último, la mayoría ocupan el puesto de enfermero y el personal tecnólogo no cuenta con trabajadores jóvenes debido a que su rango de edad es como mínimo 36 años en adelante.

Tercero: Dentro de las dimensiones del clima organizacional, se demostró que la primera dimensión, estructura organizacional de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios tiene una incidencia significativa y positiva con su desempeño laboral.

Cuarto: La segunda dimensión, el comportamiento organizacional de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios tiene una incidencia significativa y positiva con su desempeño laboral.

Quinto: Finalmente, el clima organizacional respecto a la dimensión relaciones interpersonales de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de

Madre de Dios incide como en los casos anteriores de forma significativa y positiva en el desempeño laboral de estos.

RECOMENDACIONES

Las sugerencias planteadas estarán dirigidas a los directivos y funcionarios del Hospital I Víctor Lazo Peralta para que tome consideraciones en fortalecer y afianzar las capacidades de los trabajadores de la institución, partiendo de la observación de que se debe realizar un análisis del clima laboral periódico, para observar cambios en los indicadores del personal de salud y evitar contratiempos o conflictos entre ellos.

Se sugiere al personal directivo y funcionarios de la institución se haga presente y comparta acciones con los trabajadores para una familiarización, para que exista una mejor comunicación en términos de escucha, tolerancia y confianza entre ambas partes, mediante la delimitación de sus funciones tanto de los directivos como de los trabajadores asistenciales.

Se sugiere a los directivos y funcionarios dirigir esfuerzos para que estos trabajadores perciban esta conducta necesaria para mejorar el clima organizacional, además es imperativo tomar en consideración los aportes de los trabajadores para mejorar la productividad y el desempeño laboral, tomando importancia a sus necesidades dentro de la institución para cumplir sus objetivos, reducir los problemas de estrés. Se debe incorporar medidas motivacionales o de incentivos para que los trabajadores aumenten su desempeño y se vea reflejado en su calidad de servicio al paciente.

Se sugiere al personal directivo incrementar medidas para mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, e intervenir en los conflictos laborales, se debe mejorar la comunicación entre departamentos para mejorar la eficiencia de sus actividades diarias de los trabajadores asistenciales. Además, se deben desarrollar actividades de convivencia entre compañeros para que exista una mejor comprensión.

Por último, al ser el clima organizacional importante para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta, es necesario brindar herramientas necesarias para realizar las actividades, por el personal directivo, por medio del mejoramiento del espacio físico, de capacitaciones, reuniones de recreación, compartir grupal, así como crear estímulos participativos, los directivos y trabajadores asistenciales tienen la facultad de realizar dichas propuestas y enfocarla a mejorar el desempeño laboral, y por lo tanto mejorar el servicio a los pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 FENIN. Hacia la trasormación sanitaria. España: Federación española de empresas de tecnología sanitaria; 2016.
- 2 Aregués V, Artaza O, Báscolo E, Bello J, Garay O, Mera J, et al. Funciones Esenciales de Salud Pública su implementación en Argentina y desafíos hacia salud universal Buenos Aires: Organización Panamericana de la Saud; 2017.
- 3 Segredo A, García A, López P, León P, Perdomo I. Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. Revista Cubana de Salud Pública. 2015;(41).
- 4 Pacheco C, Rojas C, Niebles W, Hernández H, Duran S. Estrategias motivacionales para caracterizar el clima organizacional en el sector salud. Rev. Espacios. 2020 Agosto; 41(29): p. Art. 30.
- 5 Torres J, Iglesias A. Un acercamiento al Clima Organizacional. Rev. Cubana Enferm. 2018 Enero-Marzo; 34(1).
- 6 OMS. Informe sobre la salud en el mundo 2006 - Colaboremos por la salud. Academia Biomédica Digital. 2006 Octubre;(29).
- 7 Bernal I, Pedraza N, Sánchez M. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico servicios públicos de salud: planeamiento de un modelo teórico. Estudios gerenciales. 2015; 31(8-19).
- 8 MINSA. Análisis de Situación de Salud del Perú 2019. Lima: Ministerio de Salud; 2019.
- 9 Gil F. Aptitus: “86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes”. [Online].; 2019. Available from: <https://gestion.pe/economia/management->

empleo/aptitud-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/?ref=gesr.

- 10 Moreno E. Importancia de una hipótesis en una Investigación. Metodología de la Investigación, pautas para hacer Tesis. 2013.
- 11 Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones Zúñiga Gutiérrez EC, editor. México: Mc Graw Hill; 2011.
- 12 Gan F, Berbel G. Manual de Recursos Humanos Argentina: Editorial UOC; 2011.
- 13 Chiavenato I. Planificación estratégica. In. México: Mc Graw Hill; 2017. p. 374.
- 14 Chiavenato I. Comportamiento organizacional. In. México: Mc Graw Hill; 2009. p. 546.
- 15 Brunet L. El clima de trabajo en las organizaciones, Definición, diagnóstico y consecuencias México: Trillas; 1987.
- 16 Likert R. El factor humano en la empresa: su dirección y valoración Bilbao: Devito; 1968.
- 17 Pernía K, Carrera M. Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático España: Académica Española; 2014.
- 18 Mendieta M, Erazo J, Narváez C. Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía. 2020; 5(10).
- 19 Dawis R, England G, Lofquist L. A theory of Work Adjustment Minnesota: University of Minnesota; 1964.

- 20 Locke E. The nature and causes of job satisfaction. Investigation. Chicago: Rand McNally College Ed.; 1976.
- 21 McAfee R, Glassman M, Quarstein V. The Situational Occurrences Theory of Job Satisfaction. Human Relations. 1992; 45(8): p. 859-873.
- 22 Iglesias armenteros AL, Sanchez García ZT. Generalidades del clima organizacional. MediSur. 2015 Junio; 13(3).
- 23 Tapia Granados J. Incidencia: concepto, terminología y análisis dimensional. Med Clin. 1994; 103.
- 24 Parra M. Conceptos basicos en salud laboral Santiago: Oficina Internacional del Trabajo; 2003.
- 25 Wilches Rubio N. Clima Organizacional y Satisfaccion Laboral del trabajador en la empresa minera Texas Colombia. Tesis de posgrado. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, Faculta de Ciencias Sociales y Humanas; 2018.
- 26 Quintanar Torres G. Factores Motivacionales que Influyen en los Trabajadores a Nivel de piso en un Centro Comercial ubicado en Pachuca, Hidalgo. Tesis de Pregrado. Pachuca: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Instituto de Ciencias de la Salud; 2005.
- 27 Hermano A, Hemanio M. La cultura organizacional y su relacion el desempeño laboral del eprsonal adscrito al centro clinico quirurgico Divino Niño C.A. Tesis de pregrado. Maturin: Universidad de Oriente, Departamento de administracion; 2006.
- 28 Salas Preciado LA. Clima organizacional y desempeño laboral en el servicio Gíneco Obstetricia Hospital Alberto Sabogal EsSalud 2017. Tesis de Postgrado. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Postgrado; 2017.

- 29 Monteza A. Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016. Tesis de Posgrado. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado; 2017.
- 30 De La Cruz E, Huaman A. Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015. Tesis de pregrado. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica, Facultad de ciencias empresariales; 2016.
- 31 Araujo P, Caballero E. Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias Empresariales; 2017.
- 32 Nuñez M. Las variables: estructura y función en la hipótesis. Investigación educativa. 2007; 11(20): p. 163-179.
- 33 Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación México: McGraw-Hill; 2014.
- 34 Vilcoria et al.. Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud. Revista Cubana de Salud Pública. 2016; 42(1): p. 80-91.
- 35 Carbonetti et al.. Manual de salud Comunitaria. Quinta ed. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba; 2016.

PLAN DE INTERVENCIÓN SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES.

Institución Ejecutora:

- HOSPITAL I VICTOR ALFREDO LAZO PERALTA DE PUERTO MALDONADO.

Autor:

- CUBA PUMA JOSEFINA HILDA.

ITEM 1: INTRODUCCIÓN

1.1. Problema que se desea enfrentar

No existen estrategias de mantenimiento ni de mejora continua en el clima organizacional ante cambios en el contexto del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta Puerto Maldonado, no teniendo información respecto a ello, resulta dificultoso para la institución el poder establecer medidas correctivas y que propicien un adecuado clima laboral, más aún en momentos en los que se presenta mucho estrés, ansiedad y sobre carga laboral en el personal de salud, como es el caso de pandemia por COVID-19. Con un clima laboral inapropiado, el personal del nosocomio en mención podría reducir su productividad, calidad de servicio, tener ausentismos recurrentes, una alta rotación del personas, actitudes negativas y conductas cuestionables. Por lo cual resulta relevante la implementación de un programa que garantice el correcto funcionamiento del clima organizacional a fin de que el personal del mencionado nosocomio mejore en su desempeño laboral.

1.2. Importancia general del problema

Un clima organizacional deteriorado ocasionaría una baja del desempeño laboral, generando un descenso de calidad de atención a los usuarios del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta Puerto Maldonado, generando también problemas en la conducta y actitudes del personal de salud de la mencionada institución médica.

1.3. Acciones propuestas para enfrentar el problema

Implementar el programa de intervención para garantizar el clima organizacional del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta Puerto Maldonado, mediante el cual se logre afrontar las causas del problema:

- Evitar mecanismos de comunicación que no se basen en la escucha, tolerancia y confianza entre las partes.
- Desconocimiento de las necesidades de los trabajadores.
- Mapeo de las situaciones de estrés de los trabajadores.
- Delimitar claramente la participación del personal directivo en la resolución de problemas.
- Falta de espacios de retroalimentación y confraternización.
- Falta de motivación para la mejora continúa.

Mediante talleres que logren coordinar las acciones entre el personal asistencial y administrativo estableciendo mecanismos para la mejora continua de clima laboral, en tres componentes:

- Estructura organizacional
- Comportamiento organizacional
- Relaciones interpersonales

Se deben de tomar en cuenta talleres en los que se involucre además del personal asistencial al personal directivo y funcionarios, para comparta acciones con los trabajadores para una familiarización más estrecha, desarrollando así una mejor comunicación en términos de escucha, tolerancia y confianza entre ambas partes, mediante la delimitación de sus funciones tanto de los directivos como de los trabajadores asistenciales.

1.4. Resultados a alcanzar

Mantener y mejorar los niveles del clima organizacional, hasta un 85% de satisfacción de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado. Esto representa un incremento del 20% respecto a los valores identificados para el 2020. Sobre todo, en indicadores como: espacios físicos para las actividades, así como los incentivos para la mejora continua, tanto a nivel de conocimientos y entrenamiento como motivación. Este 20% de mejora se plantea distribuir de la siguiente manera: 5% por cada trimestral, se recogerá información mensualmente y las evaluaciones también serán mensuales, teniendo así información de la efectividad de las medidas tomadas, además de poder plantear respuesta ante cambios en el contexto que para el periodo de implementación está ampliamente condicionado por la pandemia por COVID-19.

ITEM 2: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Análisis del contexto institucional

Considerando el instrumento de recolección de datos, y con ello la información recabada en la tesis “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los

trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta Puerto Maldonado, 2020”, nosocomio que tiene alcance a más de 34 mil asegurados.

En la investigación realizada se encontró que, laboran 91 trabajadores asistenciales, de los cuales 25 son médicos generales y especialistas, 30 personal de enfermería, 10 obstetras, 20 personales técnicos y 6 tecnólogos. Del total de trabajadores el 72.5% son de sexo femenino y el 27.5% son de sexo masculino, la mayoría de las personas encuestadas (41.8%) tienen edad que oscila entre los 21 años a 35 años. Referente a las dimensiones de estudio se encontró que, la mayoría de los trabajadores perciben que casi siempre la estructura organizacional se considera dentro del clima organizacional; referente a comportamiento organizacional, el 36.3% indicaron que a veces es considerado dentro del clima organizacional, así también se consideró como media la oportunidad de carrera y mejoramiento, y el desarrollo de conocimientos y entrenamiento. En cuanto a relaciones interpersonales el 39,6% de trabajadores indicaron que casi siempre se considera dentro de clima organizacional, en cuanto a compañerismo, este fue calificado como medio, debido a que no se presentó una alta colaboración con los nuevos trabajadores. La dimensión funciones de acuerdo con la percepción de la mayoría de los trabajadores (52.7%) casi siempre se considera dentro del clima organizacional, el personal indicó tener conocimiento del trabajo de nivel medio a muy alto, consideraron tener conocimiento de sus funciones, de las normas y de las especificaciones en su labor. Sobre comportamiento el 62.6% del total de personal señalaron que está considerado dentro de desempeño laboral, así también, indicaron tener un nivel de medio a muy alto en habilidades, los trabajadores también indicaron tener un nivel muy alto referente a actitud.

La mayoría de los trabajadores (49.5%) consideró que casi siempre el rendimiento es considerado dentro del clima organizacional, cabe mencionar que el ausentismo fue considerado en un nivel de bajo a muy bajo, y en el caso de compromiso indicaron niveles de alto a muy alto. Finalmente, respecto a las variables, en mayoría (67%) se indicó que casi siempre existe un buen clima organizacional en el hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado, y también en mayoría (72%) mencionaron que tienen un buen desempeño laboral.

2.2. Definición del problema

La falta de medidas para el mantenimiento y mejora del clima organizacional del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado.

2.3. Importancia

El no tener medidas para el mantenimiento y mejora del clima organizacional hace que ante cambios en el contexto esta sea muy variable y termine mermando el desempeño laboral impactando ello en la calidad de servicio que recibe la población beneficiaria, incrementando el uso de tiempo como de costos para suplir dichas carencias de desempeño laboral.

2.4. Ámbito del problema

Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado, el cual en cuenta con la siguiente población de trabajadores asistenciales:

Tabla 1

Personal de Salud del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado

N.º	Profesión	Cantidad
1	Médicos generales y especialistas	25
2	Enfermería	30
3	Obstetras	10

4	Personal Técnico	20
5	Tecnólogos	06
Total		91

Fuente: Elaboración propia

2.5. Indicadores

2.5.1. Línea base que definen el problema

La línea base para los indicadores de clima organizacional son:

Tabla 2

La línea base para los indicadores de clima organizacional del Hospital

Dimensiones	Indicadores	Valores
Estructura organizacional	Tamaño	72%
	Estilo de dirección	68%
Comportamiento organizacional	Estructura formal	76%
	Productividad	70%
	Tensiones y estrés	64%
	Motivaciones	68%
Relaciones interpersonales	Expectativas	62%
	Comunicación	71%
	Compañerismo	59%
	Conflictos interpersonales o interdepartamentales	65%
Promedio general		67%

Fuente: Elaboración propia

2.5.2. Línea de consecuencias del Programa en el problema

La línea base para los indicadores de rendimiento laboral son:

Tabla 3*La línea base para los indicadores de rendimiento laboral del Hospital*

Dimensiones	Indicadores	Valores
Funciones	Conocimiento del trabajo	75%
	Capacidad de análisis	71%
Comportamiento	habilidades	73%
	Actitud	78%
	Satisfacción	73%
Rendimiento	Resolución de problemas	76%
	Ausentismo	52%
	Compromiso	73%
	Trabajo en equipo	77%
Promedio General		72%

Fuente: Elaboración propia

2.6. Explicación del problema

Considerando los valores de las dimensiones estructura organizacional, comportamiento organizacional y relaciones interpersonales, del clima organizacional, a pesar de que se observan con valores de regulares a buenos, el hospital al no contar con las medidas para el mantenimiento y la mejora del clima organizacional del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado, podría generar que estos valores descendan y propicien un bajo rendimiento laboral del personal de salud en el mencionado nosocomio. Tal como indica Vilcoria et al. (34), el clima organizacional puede afectar a la calidad de servicio que se presta y al rendimiento de la entidad, por ello resulta importante la motivación al personal de salud.

2.7. Mapa de actores involucrados:

Tabla 4

Actores involucrados

Actor o Parte Interesada	Uso de Recursos Tangibles	Uso de Recursos Intangibles	Grado de Poder
Director del Hospital	Es el responsable del manejo general y presupuestal del hospital.	La aplicación del plan debe ser de interés inicial del director para continuar con las demás áreas.	Alto
Jefe de Recursos Humanos	Cuenta con un número reducido de personal y debe distribuir la labor adecuadamente.	Será el responsable directo de ejecutar el plan por lo que debe tener conocimiento de todo el proceso.	Alto
Jefes de departamentos y servicios	Cada uno presenta una carga laboral alta y falta de tiempo en otras actividades.	Existe interés en que se mantenga en la entidad un correcto clima organizacional.	Alto
Médicos generales y especialistas	Se cuenta con personal médico suficiente, pero con alta carga laboral	Baja participación en este tipo de proyectos.	Medio
Enfermería	Poco número de personal, CAS COVID a plazo temporal, y alta carga laboral.	Interés en la participación e implementación del plan de intervención.	Medio
Obstetras	Eficacia y rapidez en su labor, aunque un número menor de personal	Alta capacidad de organización para implementar el plan.	Medio
Personal Técnico	Alto número de personal y antigüedad en los equipos de trabajo	Personal de mayor edad, con resistencia a nuevos cambios.	Bajo
Tecnólogos	Alta carga laboral y bajo número de personal.	Interés de participación en nuevos proyectos, pero falta de disponibilidad de tiempo	Bajo

Fuente: Elaboración propia

4.1. Paradigmas en pugna

Carbonetti et al. (35) considera como paradigmas de la salud pública: paradigma médico preventivo, conductual individualista y el sociopolítico, el primero se centra en las

acciones tradicionales preventivas de enfermedades, la segunda se enfoca en considerar las prácticas de salud adecuadas y la vida saludable priorizando el cambio del comportamiento individual y el tercero se basa en valores de derechos humanos, transformación social y de equidad, fomentando el desarrollo sostenible, el apoderamiento, entre otras.

El efecto de este plan se basa en el paradigma sociopolítico, ya que se prioriza la transformación social para el desarrollo sostenible y el empoderamiento mediante la intervención en el clima organizacional, lo cual traerá una mejora del contexto en general, respecto del desarrollo sostenible el clima organizacional se presenta como el fundamento para poder impulsar cualquier iniciativa de mejora continua dado que dado un clima organizacional adecuado se basa en dinámicas de comunicación, liderazgo, reconocimiento, las cuales facilitan medidas que se puedan implementar posteriormente. Esto es congruente con el empoderamiento de los trabajadores asistenciales los cuales podrán actuar con mayor proactividad y ser actores activos respecto de los problemas.

Respecto del paradigma conductual individualista, se verán afectadas por la intervención en el clima laboral tanto las prácticas de salud adecuadas, como la vida saludable priorizando el cambio del comportamiento individual, ya que respecto de la primera con un clima organizacional adecuado se puede potenciar las capacidades individuales logrando un desarrollo personal mayor, y respecto de la segunda un clima organizacional ayuda a mantener conductas personales más controladas y eficientes.

Por último, el paradigma medico preventivo se ve afectado porque la principal consecuencia que se busca con la intervención en el clima laboral es la mejora del rendimiento laboral, con lo que se reportara mayor eficiencia en los procedimientos realizados, así como en

el desempeño en general, para ello todos los actores deben de estar de acuerdo en las medidas implementadas.

ITEM 3: PROPUESTA DE ACCIÓN

3.1. Posibles intervenciones frente al problema

La Resolución Ministerial N° 626-2015/MINSA de fecha 5 de octubre de 2015, aprueba el Documento Técnico: Manual de Buenas Prácticas para la Mejora del Clima Laboral Organizacional, en la que recomienda buenas prácticas asociadas a liderazgo, innovación, recompensa, confort, estructura organizacional, toma de decisiones, comunicación organizacional, remuneración, identidad, conflicto y cooperación, finalmente motivación, de los integrantes del sector salud.

3.2. Estrategia general (en el establecimiento de salud)

La Resolución Ministerial N° 626-2015/MINSA de fecha 5 de octubre de 2015, establece que, a nivel de establecimientos de Salud, se encarga de:

- Implementar las buenas prácticas para la mejora del clima organizacional y/o acciones de mejora, luego del estudio de clima realizado.
- Organizar y conducir el desarrollo de la intervención para la mejora del clima organizacional.
- Facilitar la realización de los talleres de intervención para la mejora del clima organizacional en las organizaciones de salud, en el nivel que le corresponda.
- Elaborar el informe de la implementación de la intervención y/o acciones o elaboración de proyectos para la mejora del clima organizacional de su establecimiento de salud en el nivel que le corresponda.

3.3. Estrategia específica sobre mantenimiento y mejora en el clima organizacional

Para llevar a cabo el objetivo planteado, existen diversas herramientas que son usadas de forma regular por instituciones, organismos y hasta empresas para medir su clima laboral y todos los indicadores que agrupa, dentro de estos se encuentran:

- Observación. La primera opción aun con falta recursos o espacio temporal es la de identificar aspectos dentro del ambiente de trabajo, al menos de los que se puede observar incomodan o generan descontento en el personal. El inconveniente es que por la rapidez y facilidad no obtenemos información objetiva, que demanda una gran cantidad de tiempo.
- Grupos focales: es un método bastante usado que consiste en una charla grupal de 6 a 12 participantes a los que donde un moderador o guía hace preguntas de temas específicos de interés de la organización. Su dificultad está en que las personas dentro del grupo sientan la confianza de expresarse abiertamente.
- Entrevistas: llevadas de forma personal o grupal según el tamaño de la empresa, las entrevistas tocan puntos específicos de la institución. Es más posible conseguir comentarios honestos o una percepción real sobre su condición laboral. Además, con este método se puede conocer diversos climas laborales en cada segmento encuestado.
- Encuestas: un método eficaz para recolectar datos precisos sobre todos los indicadores del clima organizacional mantiene un bajo margen de error por la poca presión en el personal y la cobertura casi total del personal, y que en sus resultados además de la diferencia entre áreas muestra tendencias más específicas.

3.4. Elección de la Intervención más conveniente, y las alianzas que construye

Debido a la limitación de presupuesto del hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado para aplicar esta medición de forma regular, y la carga laboral alta que ya tiene el área de personal con otras actividades, se considera la elección del método de evaluación del clima organizacional por encuestas, ya que demuestra ser un tipo de herramienta de fácil aplicación, bajo costo de generar y con alta confiabilidad de resultados. Como se observó en la investigación aplicada se puede continuar con el instrumento utilizado para los resultados presentados, este debe ser evaluado por el jefe de personal y aprobado por el director del hospital para finalmente comunicarse a todo el personal de salud a través de los jefes de departamentos y servicios para que la lleven a cabo periódicamente.

3.5. Cuadro general de alianzas de actores

Opinión por parte de los actores involucrados en base a su contribución a partir de la intervención más conveniente seleccionado (tomando 5 como el puntaje de mayor aceptación para participar en la intervención elegida).

Tabla 4

Alianza de actores

Actor o Parte Interesada	1	2	3	4	5
Director del Hospital					
Jefe de Recursos Humanos					
Jefes de departamentos y servicios					
Médicos generales y especialistas					
Enfermería					
Obstetras					
Personal Técnico					
Tecnólogos					

Fuente: Elaboración propia

3.6. Cuadro de alianzas fuerte de actores

Tomando 5 como el puntaje de mayor aceptación en su opinión de participar en la intervención elegida.

Tabla 6

Alianzas fuertes de actores

Actor o Parte Interesada	1	2	3	4	5
Jefe de Recursos Humanos					
Jefes de departamentos y servicios					
Médicos generales y especialistas					
Enfermería					
Obstetras					
Personal Técnico					
Tecnólogos					

Fuente: Elaboración propia

3.7. Cuadro de mayores contraposiciones

Con un puntaje máximo de 5 a la opinión con más rechazo.

Tabla 7

Mayores contraposiciones

Actor o Parte Interesada	1	2	3	4	5
Director del Hospital					
Jefe de Recursos Humanos					
Jefes de departamentos y servicios					
Médicos generales y especialistas					
Enfermería					
Obstetras					
Personal Técnico					
Tecnólogos					

Fuente: Elaboración propia

Se considera al director del Hospital y a los médicos generales y especialistas como mayores contraposiciones, debido a que, para el primero, los talleres demandarán un mayor presupuesto a que se tendría que invertir en los materiales, facilitadores, local del taller, y entre otros para poder desarrollarlo; y en el caso de los segundos, debido a que, por no contar con tiempo disponible por contar con una alta carga laboral no optarían en participar de los talleres.

ITEM 4: PUNTOS CRÍTICOS A CONSIDERAR EN LA IMPLEMENTACIÓN Y EN LA GESTIÓN DEL PLAN DE INTERVENCIÓN

4.1. Explicación de por qué son críticos

A pesar de que el monto de presupuesto necesario no es muy alto, se debe aprobar y justificar por parte del director y de la parte de funcionarios relacionados, de estos se espera un posible rechazo y como se observa en la tabla 7, son los que mantienen un nivel más alto de resistencia a la ejecución del plan, aunque debemos recalcar que su opinión está en un punto intermedio de aceptación por lo que no tienen una postura total de rechazo y se tendría que negociar los términos adecuados para que el plan sea aprobado.

Otro punto crítico a la implementación del plan es la parte del personal que no muestra un interés en participar y cumplir lo propuesto durante la ejecución del plan, algunos por la alta carga laboral que llevan o por la falta de personal que se debe entender y tratar de compensar para que no afecte al personal de salud y no lleve a un malestar o incomodidad en ellos. Pero también está el grupo de médicos generales y especialistas que presentan mayor rechazo que el resto de personal porque siempre carecen de disponibilidad de tiempo y muestran un desinterés compartido en participar en estos nuevos proyectos a pesar de que sea en beneficio de su entorno laboral.

4.2. Acciones de soporte y gestión para superar los puntos críticos

El efecto de este plan se basa en el paradigma sociopolítico, ya que se prioriza la transformación social para el desarrollo sostenible y el empoderamiento mediante la intervención en el clima organizacional, este supera la acción individualista que solo busca cambios a nivel particular pero que no impacta en el entorno en el cual se desarrolla, por ello lo que se busca es una mejora del contexto en general, respecto del desarrollo sostenible el clima organizacional se presenta como el fundamento para poder impulsar cualquier iniciativa de mejora continua dado que dado un clima organizacional adecuado se basa en dinámicas de comunicación, liderazgo, reconocimiento, las cuales facilitan medidas que se puedan implementar posteriormente. Esto es congruente con el empoderamiento de los trabajadores asistenciales los cuales podrán actuar con mayor proactividad y ser actores activos respecto de los problemas. Así tenemos las siguientes acciones de gestión y soporte:

- Asegurar las asignaciones presupuestarias correspondientes para que se lleven a cabo de forma oportuna y adecuada en el Plan Operativo Interno.
- Socializar los talleres mejora del clima laboral.
- Difundir la normativa correspondiente a las buenas prácticas en el clima laboral focalizado a los jefes de Área, para que de esta manera puedan tener.

Con la implementación de estas acciones de gestión y soporte, se logra garantizar que tanto en director del hospital como los médicos generales y especialistas logren aceptar la intervención, sin tener que llegar a confrontamientos directos.

ITEM 5: PRINCIPALES INDICADORES DE EVALUACIÓN

5.1. Selección fundamentada de los más importantes

Los principales indicadores de evaluación se basan en las dimensiones estudiadas del clima organizacional planteadas también en la investigación, estas se encuentran son: el tamaño y estilo de dirección para la estructura organizacional; la estructura forma, productividad, tensiones y estrés y motivaciones como indicadores del comportamiento organizacional; y finalmente los indicadores de expectativas, comunicación, compañerismo, conflictos interpersonales o interdepartamentales y clima laboral de la dimensión relaciones interpersonales.

Estos se distribuyen en igual proporción durante su medición por la importancia que tienen todas para mantener y alcanzar un indicador alto del clima organizacional del hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado, a cada uno se le asigna un valor en base a las respuestas del cuestionario propuesto y que se promedian al final para un valor general de todo el personal.

5.2. Periodicidad y explicación de las evaluaciones intermedias para cada indicador

Como se planteó inicialmente la medición del clima organizacional se hará de forma trimestral para dar tiempo suficiente a tomar medidas de mejora que permitan alcanzar el objetivo de un incremento de 20% en el promedio final de este resultado.

Tabla 8*Asignación de metas trimestrales para cada etapa de evaluación*

	Indicadores	Valor	Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV
Estructura Organizacional	Tamaño	72.1%	77.1%	82.2%	87.9%	93.0%
	Estilo De Dirección	68.1%	72.8%	77.6%	83.0%	87.8%
Comportamiento Organizacional	Estructura Formal	76.0%	81.3%	86.6%	92.7%	98.0%
	Productividad	70.5%	75.4%	80.3%	86.0%	90.9%
	Tensiones Y Estrés	63.6%	68.0%	72.5%	77.6%	82.0%
	Motivaciones	67.7%	72.4%	77.2%	82.6%	87.3%
Relaciones Interpersonales	Expectativas	61.9%	66.2%	70.6%	75.5%	79.9%
	Comunicación	70.9%	75.9%	80.8%	86.5%	91.5%
	Compañerismo	58.8%	62.9%	67.0%	71.7%	75.8%
	Conflictos Interpersonales O Interdepartamentales	64.7%	69.2%	73.7%	78.9%	83.4%
Clima Laboral		67.4%	72.1%	76.9%	82.2%	87.0%
		67%	72.1%	76.9%	82.2%	87.0%

Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS

1. Vilcoria et al.. Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud. Revista Cubana de Salud Pública. 2016; 42(1): p. 80-91.
2. Carbonetti et al.. Manual de salud Comunitaria. Quinta ed. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba; 2016.
3. Segredo A, García A, López P, León P, Perdomo I. Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. Revista Cubana de Salud Pública. 2015;(41).
4. Bernal I, Pedraza N, Sánchez M. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico servicios públicos de salud: planeamiento de un modelo teórico. Estudios gerenciales. 2015; 31(8-19).

ANEXOS

a. Matriz de consistencia

“Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta, Madre de Dios, 2020”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS
<p>Problema general PG: ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020?</p>	<p>Objetivo general OG: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020.</p>	<p>Hipótesis general HG: El clima organizacional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>PE1: ¿Qué características generales tienen los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020?</p> <p>PE2: ¿Cómo se relaciona la estructura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020?</p> <p>PE3: ¿Cómo se relaciona el comportamiento organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020?</p> <p>PE4: ¿Cómo se relaciona las relaciones interpersonales con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>OE1: Identificar las características generales de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020.</p> <p>OE2: Determinar la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020.</p> <p>OE3: Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020.</p> <p>OE4: Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>HE1: La estructura organizacional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020.</p> <p>HE2: El comportamiento organizacional incide de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020.</p> <p>HE3: Las relaciones interpersonales se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020.</p>

b. Instrumentos de recolección de información

Ficha de recolección de datos

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL I VÍCTOR ALFREDO LAZO PERALTA, 2020”. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible.

DATOS

Edad: () Sexo ()

Ocupación: 1. Médico () 2. Enfermero(a) () 3. Técnico () 4. Obstetra ()
5. Tecnólogo ()

Para evaluar las variables, marcar con una “x” en el casillero correspondiente se a la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

CLIMA ORGANIZACIONAL		1	2	3	4	5
Estructura Organizativa						
Tamaño						
1	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada					
2	Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.					
3	Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.					
Estilo de Dirección		1	2	3	4	5
4	El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores					
5	El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión					
6	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.					
Estructura formal		1	2	3	4	5

7	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.					
8	Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.					
9	Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio					
Comportamiento Organizacional						
Productividad		1	2	3	4	5
10	Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan					
11	Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad					
12	Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad					
Tensiones y estrés		1	2	3	4	5
13	La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato.					
14	Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado					
15	El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.					
Motivaciones		1	2	3	4	5
16	Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.					
17	Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores.					
18	Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo.					
Expectativas		1	2	3	4	5
19	Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la sede					

	hospitalaria, objeto en estudio.					
20	Tienes mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades.					
21	Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la sede hospitalaria son efectivos.					
Relaciones Interpersonales		1	2	3	4	5
Comunicación						
22	Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.					
23	Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución.					
24	Existe una buena comunicación entre los compañeros de la institución.					
Compañerismo		1	2	3	4	5
25	Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar.					
26	Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo.					
27	Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.					
Conflicto interpersonales o interdepartamentales		1	2	3	4	5
28	Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área.					
29	Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la institución, objeto en investigación.					
30	Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución.					

DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
--------------------------	--	---	---	---	---	---

Funciones						
Conocimiento del trabajo						
1	El personal del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta, tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.					
2	El personal del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta, se rige a las normas y especificaciones del trabajo.					
3	El personal del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta, cuenta con autonomía para la toma de decisiones.					
4	El personal del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta, conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.					
Capacidad de análisis		1	2	3	4	5
5	El personal del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta, cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.					
6	El colaborador se comunica en tiempos oportunos con su jefe inmediato.					
7	El personal es confiable para manejar información confidencial.					
Comportamiento		1	2	3	4	5
Habilidades						
8	El colaborador cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.					
9	Las destrezas en el puesto del colaborador se diferencian del resto.					
10	Constantemente el colaborador compite con sus compañeros para optimizar el tiempo.					
Actitud		1	2	3	4	5
11	El personal de la del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta, se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta.					
12	El colaborador tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.					

13	El colaborador evita conflictos entre compañeros.					
Satisfacción		1	2	3	4	5
14	El personal del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta, está satisfecho con las responsabilidades en su puesto.					
15	El colaborador está contento con el salario obtenido.					
16	Se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado.					
Rendimiento		1	2	3	4	5
Resolución de problemas						
17	El colaborador tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.					
18	El personal del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta, mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.					
19	El personal del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta, plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.					
Ausentismo		1	2	3	4	5
20	El personal del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta, constantemente llega tarde a su centro de labor.					
21	El colaborador no presenta a tiempo sus informes de avance.					
22	El colaborador justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo.					
Compromiso		1	2	3	4	5
23	Considero que el personal se siente identificado con la organización.					
24	El personal del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta, se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.					
25	El personal del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta, no tiene registro de salidas antes del horario establecido.					
26	El personal del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta, constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.					

Trabajo en equipo		1	2	3	4	5
27	El personal del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta, no tiene dificultades para trabajar en equipo.					
28	El colaborador muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.					
29	Considero que el colaborador propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.					
30	El resultado alcanzado por el colaborador es más eficiente cuando trabajan en conjunto.					

c. Medios de verificación

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL I VÍCTOR ALFREDO LAZO PERALTA ESSALUD PUERTO MALDONADO, 2020"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable CLIMA ORGANIZACIONAL

Investigadora: CUBA PUMA, Josefina Hilda

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				x	
	CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				x	
	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				x	

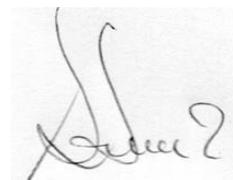
Contenido	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
	SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				x	
	INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.			x		
Estructura	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				x	
	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					
	COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				x	
	METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					x

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma



Dr. Guido Raúl Larico Uchamaco.

DNI: 02443179

Teléfono: 972256065

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL I VÍCTOR ALFREDO LAZO PERALTA ESSALUD PUERTO MALDONADO, 2020"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable CLIMA ORGANIZACIONAL.

Investigador (as): Bach. CUBA PUMA, Josefina Hilda

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Guido Raúl Larico Uchamaco.

Lugar y fecha: Puerto Maldonado, noviembre 2020

OBSERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

.....CUMPLE.....
.....
.....

CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

.....CUMPLE.....
.....
.....

ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

..... Nombres y Apellidos: Guido Raúl Larico Uchamaco.

Lugar y fecha: Puerto Maldonado, noviembre 2020

.....CUMPLE.....
.....
.....

APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....NINGUNA.....
.....
.....

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse



Firma

Dr. Guido Raúl Larico Uchamaco.

DNI: 02443179

Teléfono: 972256065

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL I VÍCTOR ALFREDO LAZO PERALTA ESSALUD PUERTO MALDONADO, 2020”

Nombre del instrumento: Cuestionario de la Variable DESEMPEÑO LABORAL

Investigador (a): Bach. CUBA PUMA, Josefina Hilda

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81- 100%
Forma	REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
Contenido	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X		
	SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	

	COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.			X		

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma



Dr. Guido Raúl Larico Uchamaco.
 DNI: 02443179
 Teléfono: 972256065

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL I VÍCTOR ALFREDO LAZO PERALTA ESSALUD PUERTO MALDONADO, 2020”

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable DESEMPEÑO LABORAL.

Investigador (as): Bach. CUBA PUMA, Josefina Hilda

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Guido Raúl Larico Uchamaco.

Lugar y fecha: Puerto Maldonado, noviembre 2020

OBSERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

.....CUMPLE.....

.....

CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

.....CUMPLE.....

.....

ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

.....CUMPLE.....

.....

APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....NINGUNA.....

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma



Dr. Guido Raúl Larico Uchamaco.

DNI: 02443179

Teléfono: 972256065

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL I VÍCTOR ALFREDO LAZO PERALTA ESSALUD PUERTO MALDONADO, 2020”

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable CLIMA ORGANIZACIONAL

Investigadora: CUBA PUMA, Josefina Hilda

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				x	
	CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				x	
	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				x	
Contenido	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
	SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				x	
	INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.			x		
Estructura	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				x	
	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					

	COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				x	
	METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					x

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma



MG. MARLENI MENDOZA ZUÑIGA.

DNI: 42555713

Teléfono: 958195986

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL I VÍCTOR ALFREDO LAZO PERALTA ESSALUD PUERTO MALDONADO, 2020"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable CLIMA ORGANIZACIONAL.

Investigador (as): Bach. CUBA PUMA, Josefina Hilda

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: MARLENI MENDOZA ZUÑIGA.

Lugar y fecha: Puerto Maldonado, noviembre 2020

OBSERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

.....CUMPLE.....

CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

.....CUMPLE.....

ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

..... Nombres y Apellidos: Guido Raúl Larico Uchamaco.

Lugar y fecha: Puerto Maldonado, noviembre 2020

.....CUMPLE.....

APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....NINGUNA.....

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma



MG. MARLENI MENDOZA ZUÑIGA.

DNI: 42555713

Teléfono: 958195986

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL I VÍCTOR ALFREDO LAZO PERALTA ESSALUD PUERTO MALDONADO, 2020"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la Variable DESEMPEÑO LABORAL

Investigador (a): Bach. CUBA PUMA, Josefina Hilda

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
Contenido	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X		
	SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.			X		

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

x

Debe corregirse



Firma

MG. MARLENI MENDOZA ZUÑIGA.

DNI: 42555713

Teléfono: 958195986

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL I VÍCTOR ALFREDO LAZO PERALTA ESSALUD PUERTO MALDONADO, 2020"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable DESEMPEÑO LABORAL.

Investigador (as): Bach. CUBA PUMA, Josefina Hilda

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: MARLENI MENDOZA ZUÑIGA.

Lugar y fecha: Puerto Maldonado, noviembre 2020

OBSERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

.....CUMPLE.....

CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

.....CUMPLE.....

ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

.....CUMLE.....

APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....NINGUNA.....

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse



Firma

MG. MARLENI MENDOZA ZUÑIGA.

DNI: 42555713

Teléfono: 958195986

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL I VÍCTOR ALFREDO LAZO PERALTA ESSALUD PUERTO MALDONADO, 2020"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable CLIMA ORGANIZACIONAL

Investigadora: CUBA PUMA, Josefina Hilda

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				x	
	CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				x	
	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				x	
Contenido	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
	SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				x	
	INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.			x		
Estructura	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				x	
	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					
	COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				x	
	METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					x

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

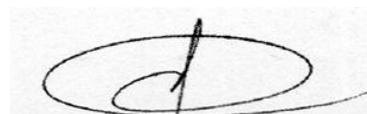
Procede su aplicación

Debe corregirse

MG. MATIAS MODESTO CHIPANA

DNI: 42555713

Firma



Teléfono: 958195986

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL I VÍCTOR ALFREDO LAZO PERALTA ESSALUD PUERTO MALDONADO, 2020"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable CLIMA ORGANIZACIONAL.

Investigador (as): Bach. CUBA PUMA, Josefina Hilda

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: MATIAS MODESTO CHIPANA

Lugar y fecha: Puerto Maldonado, noviembre 2020

OBSERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

.....CUMPLE.....

CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

.....CUMPLE.....

ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

..... Nombres y Apellidos: Guido Raúl Larico Uchamaco.

Lugar y fecha: Puerto Maldonado, noviembre 2020

.....CUMPLE.....

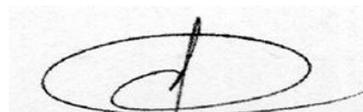
APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....NINGUNA.....

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación Debe corregirse

Firma



MG. MATIAS MODESTO CHIPANA

DNI: 42555713

Teléfono: 958195986

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL I VÍCTOR ALFREDO LAZO PERALTA ESSALUD PUERTO MALDONADO, 2020"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la Variable DESEMPEÑO LABORAL

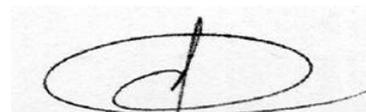
Investigador (a): Bach. CUBA PUMA, Josefina Hilda

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
Contenido	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X		
	SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.			X		

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse



Firma

MG. MATIAS MODESTO CHIPANA

DNI: 42555713

Teléfono: 958195986

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL I VÍCTOR ALFREDO LAZO PERALTA ESSALUD PUERTO MALDONADO, 2020"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable DESEMPEÑO LABORAL.

Investigador (as): Bach. CUBA PUMA, Josefina Hilda

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: MATIAS MODESTO CHIPANA

Lugar y fecha: Puerto Maldonado, noviembre 2020

OBSERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

.....CUMPLE.....

.....

CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

.....CUMPLE.....

.....

ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

.....CUMLE.....

.....

APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....NINGUNA.....

.....

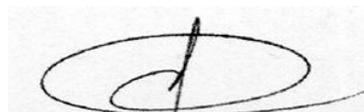
LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

 MG. MATIAS MODESTO CHIPANA

Firma



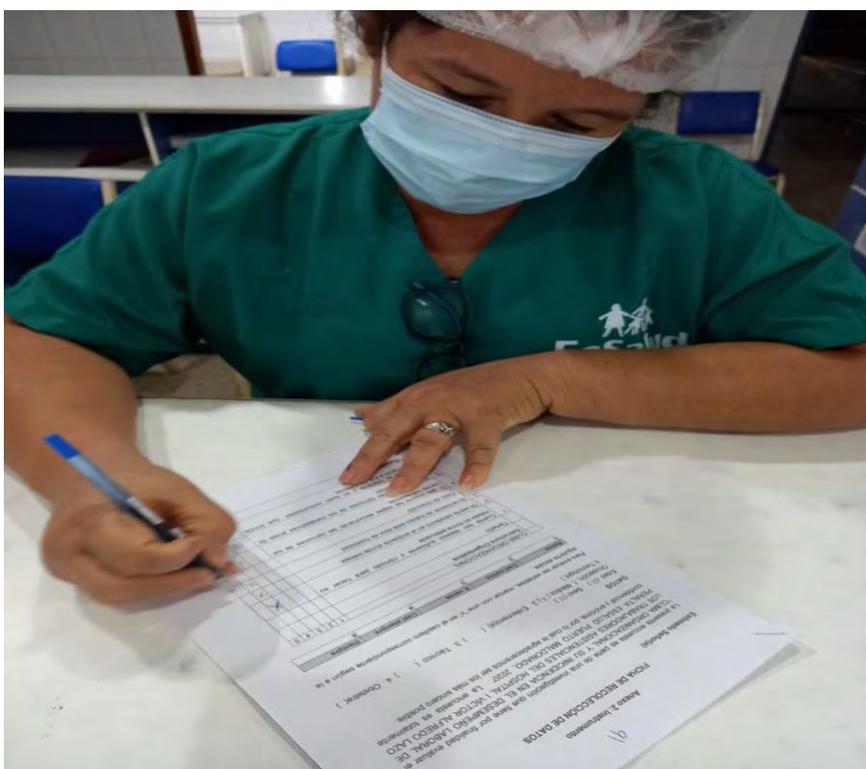
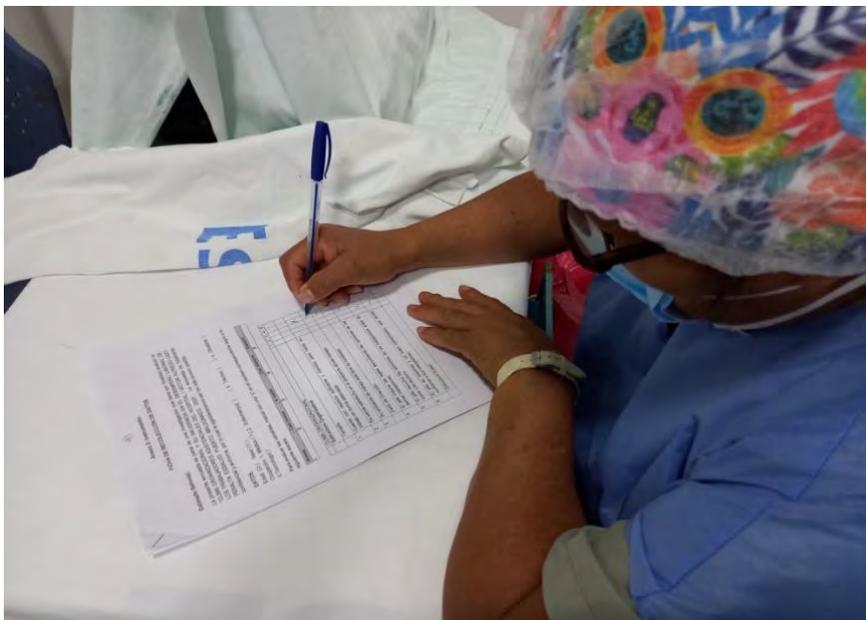
DNI: 42555713

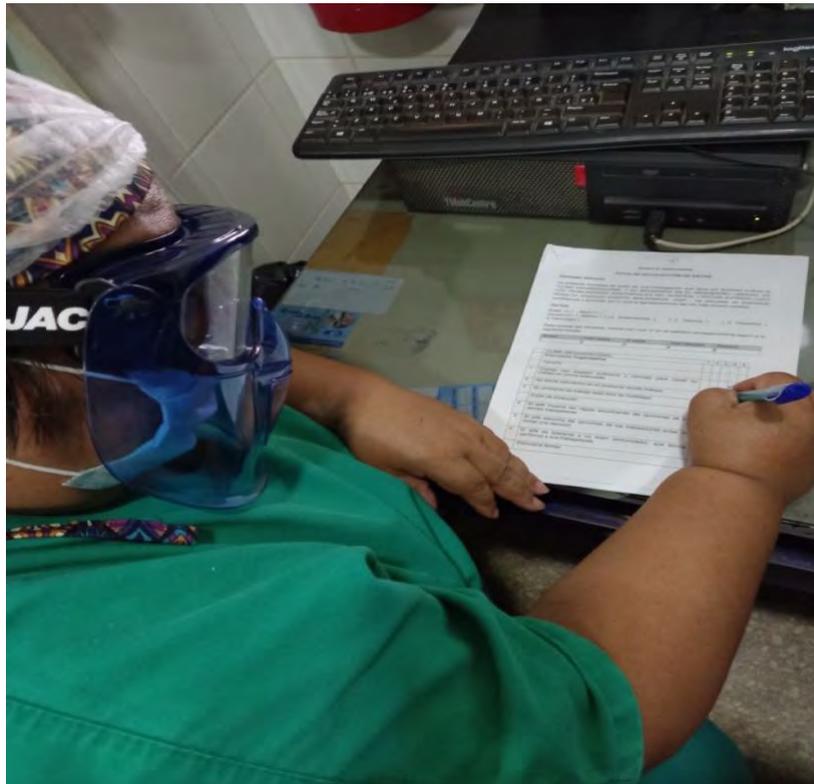
Teléfono: 958195986

d. Registro Fotográfico

Actividad: Encuesta Realizada A Trabajadores Asistenciales Del Hospital Víctor

Alfredo Lazo Peralta De Puerto Maldonado





ARTICULO

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL I VICTOR****ALFREDO LAZO PERALTA PUERTO MALDONADO, 2020***Cuba Puma, Josefina Hilda¹***Resumen**

El Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta viene funcionando en Puerto Maldonado, atendiendo más de 34 mil afiliados, es por tal motivo debido a la gran cantidad de atenciones que realizan cada año, es importante mantener el mejor desempeño laboral del personal asistencial, para ofrecer un servicio de calidad a los pacientes. La investigación planteada tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental. El instrumento aplicado fue el cuestionario considerando las características generales, en cuanto a sexo, edad y ocupación, y con una serie de 30 preguntas para la variable Desempeño laboral y 30 para la variable Clima Organizacional, ambas con la escala de Likert. Se tuvo como resultados correlaciones significativas para el objetivo general entre las variables clima organizacional y desempeño laboral un valor de $r=0,709$, estableciéndose una relación directa significativa. Además, entre las dimensiones estructura organizacional, comportamiento organizacional y relaciones interpersonales respecto de la variable desempeño laboral se obtuvo valores de correlación de 0,609, 0,715 y 0,646 respectivamente, concluyendo que ante una mejora del clima organizacional se da una mejora en el desempeño laboral.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, escala de Likert.

¹Enfermera por la Universidad Andina del Cusco, Magíster en salud pública con mención en gerencia de servicios de salud por la Universidad San Antonio Abad de Cusco. Email: 193404@unsaac.edu.pe

Abstract

The 1st Víctor Alfredo Lazo Peralta Hospital has been operating in Puerto Maldonado, serving more than 34,000 members. For this reason, due to the large number of services provided each year, it is important to maintain the best work performance of the healthcare personnel, to offer quality service to patients. The proposed research had a quantitative approach, descriptive correlational level, and non-experimental design. The instrument applied was the questionnaire considering the general characteristics, in terms of sex, age and occupation, and with a series of 30 questions for the variable Job Performance and 30 for the variable Organizational Climate, both with the Likert scale. The results were significant correlations for the general objective between the variables organizational climate and job performance, a value of $r=0.709$, establishing a significant direct relationship. In addition, between the organizational structure, organizational behavior and interpersonal relations dimensions regarding the work performance variable, correlation values of 0.609, 0.715 and 0.646 were obtained respectively, concluding that an improvement in the organizational climate leads to an improvement in work performance.

Keywords: Organizational climate, job performance, Likert Scale

Introducción

El presente estudio nace a partir del postulado de conocer la situación del ambiente laboral del personal asistencial, compuestos por las enfermeras, personal técnico, obstetras, médicos generales, tecnólogos y otros especialistas. Y de las principales cualidades personales, como las motivaciones personales, el nivel de compañerismo, estructura organizacional, etc.; todo sobre la variable desempeño laboral dentro del hospital, estableciendo como problema general: ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020? Y como problemas específicos: ¿Qué características generales tienen los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020?, ¿Cómo se relaciona la estructura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020?, ¿Cómo se relaciona el comportamiento organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020? Y ¿Cómo se relaciona las relaciones interpersonales con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020?

Como objetivo general se tiene determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020; asimismo como objetivos específicos se indagará en identificar las características generales de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020; determinar la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020; determinar la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020 y determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020.

Como hipótesis general se tiene demostrar si el clima organizacional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020 y como hipótesis específicas se indagará probar que la estructura organizacional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020; el comportamiento organizacional se relaciona de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020; y las relaciones interpersonales se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, 2020.

Para Chiavenato (1) el clima organizacional refiere explícitamente al “ambiente interno entre las piezas de una organización, y está estrechamente relacionado con el grado de motivación de quienes lo integran. Dicho término se enfoca en aquellas características motivacionales del ambiente organizacional, en otras palabras, los aspectos propios de la organización que estimulan o provocan diversos tipos de motivación en quienes lo integran.

Dentro de las dimensiones de clima organizacional se tiene a la estructura organizacional, comportamiento organizacional y relaciones interpersonales. Primero, se define a la estructura organizacional a aquella organización de acuerdo con una escala ordenada estructurada por una entidad considerando también aquellas conexiones que unen lo establecido en un organigrama para beneficio de una comunicación interna (2). Segundo, el comportamiento organizacional es una disciplina que depende de las condiciones y situaciones, también muestra dependencia de la mentalidad existente en cada entidad y la estructura organizacional que se utilice como base para tomar decisiones de las operaciones y en general, asimismo se ve influenciada por el entorno ambiental, sus procesos internos, etc. (3). Tercero, las relaciones interpersonales se centran en el trabajo en conjunto. La formación de grupos debe ser de manera espontánea, puesto que ello es importante para que las relaciones entre los individuos se establezcan adecuadamente (1).

Para Chiavenato la evaluación de desempeño laboral es “la apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo”, es decir es aquella

medición que realiza la compañía con sus trabajadores en base a un proceso para el desempeño productivo de los mismos (1).

En cuanto a las dimensiones del desempeño laboral, estas están conformadas por las funciones, comportamiento y rendimiento. Primero, las funciones vienen a ser un conjunto de actividades debidamente programadas bajo un horario, realizadas de forma sistemática o repetitiva por el personal a cargo, aunque es posible que se ejecuten por otra persona de forma temporal, o incluso definitivamente (1). Segundo, dentro de la definición de comportamiento humano la persona vela por la satisfacción de sus necesidades, realizan actividades, se motiva a los demás, así como se desarrolla actitudes y contribuciones (1). Tercero, el rendimiento se entiende como el objetivo de las empresas para la producción de bienes o servicios, ya que ello se evidenciará con el conveniente empleo del talento humano (3).

La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, correlacional, de diseño no experimental. La población y muestra de estudio de la presente investigación estuvo definida por la totalidad de 91 trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios, durante el año 2020, se encontró conformado como se muestra a continuación:

Tabla 1 Total de profesionales contratados en el hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta

N.º	Profesión	Cantidad
1	Médicos generales y especialistas	25
2	Enfermería	30
3	Obstetras	10
4	Personal Técnico	20
5	Tecnólogos	06
Total		91

Nota: Información adaptada de EsSalud.

Fuente: Elaboración propia

Materiales y métodos

Para realizar el proceso de recolección de datos, se hizo uso de la técnica de encuesta, siendo el instrumento el cuestionario. Para la variable clima organizacional se utilizó un instrumento adaptado, el cual estuvo basado en una pesquisa de Pernía y Carrera (4) en el libro de su autoría titulado “Correlación entre las competencias y el desempeño laboral” publicado en

2014, dicho instrumento mencionado consta de un total de 30 ítems, los cuales fueron distribuidos de acuerdo a las dimensiones tomadas en cuenta en este estudio, 9 ítems pertenecen a estructura organizativa, otros 12 pertenecen a comportamiento organizacional y los 9 restantes a relaciones interpersonales. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos para su aplicación en la presente investigación. Por su parte, para la variable desempeño laboral se utilizó un instrumento que contiene 30 ítems, el cual estuvo basado en Gan y Berbel (5), este se publicó en un libro de su autoría de nombre “Manual de recursos humanos” en el año 2011.” La distribución del mencionado fue por dimensiones también, por ello 7 pertenecieron a la dimensión denominada funciones, 9 ítems integran la dimensión comportamiento y 14 ítems en rendimiento, este tuvo el mismo método de validación que el primer instrumento mencionado líneas arriba.

Para realizar el análisis de las variables que se consideraron en el presente trabajo de investigación se hizo uso del programa estadístico SPSS V. 22, de modo que se pudo tabular y graficar los datos, se obtuvo la estadística descriptiva y la distribución de datos. Para la demostración de las hipótesis que se plantearon en el presente estudio se usó las técnicas estadísticas del Chi cuadrado y el Rho de Spearman, de esta manera se pudo comprobar la asociación entre variables, y entre variable y dimensiones.

Resultados

En el presente capítulo se muestra, después de la aplicación de instrumentos, los resultados obtenidos de los 91 trabajadores asistenciales encuestados. Comenzando primero con la presentación en tablas de los datos obtenidos y luego en discusión se interpreta más extensamente cada punto y se comparara con la bibliografía utilizada.

Tabla 2 Variable Clima Organizacional del personal asistencial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Casi nunca	11	12,1
	A veces	27	29,7
	Casi siempre	39	42,9
	Siempre	14	15,4
Total	91	100,0	100,0

En general, la variable clima organizacional, se observó que el 42,9% de los colaboradores o trabajadores asistenciales señalaron que casi siempre existe un buen clima organizacional; el 29,7% indicaron que a veces existe un buen clima organizacional; el 15,4% indicaron que siempre existe un buen clima organizacional; por el contrario, el 12,1% indicaron que casi nunca existe un buen clima organizacional.

Tabla 3 Variable Desempeño Laboral del personal asistencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	A veces	16	17,6	17,6
	Casi siempre	56	61,5	61,5
	Siempre	19	20,9	20,9
	Total	91	100,0	100,0

En general la variable desempeño laboral, se observó que el 61,5% de los trabajadores asistenciales manifestaron que casi siempre tienen un buen desempeño laboral; el 20,9% indicaron que siempre; y un 17,6% indicaron que a veces tiene un buen desempeño laboral. Por lo que, deduce que, los trabajadores asistenciales de Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado indicaron que tienen un buen clima laboral y esto se estaría reflejando en su desempeño laboral dentro de la institución de salud.

Con la finalidad de demostrar las hipótesis y lograr los objetivos de la investigación se realizó la prueba de hipótesis, entre las variables principales. Para iniciar, se hizo una comprobación del cruce de las dimensiones tomadas para clima organizacional y las dimensiones de desempeño laboral a fin de observar cómo es la distribución de los resultados obtenidos del personal asistencial (91) que participó en la investigación.

Tabla 4 Respuestas cruzadas de variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral

Tabla cruzada Clima Organizacional *Desempeño Laboral			Desempeño Laboral			Total
			A veces	Casi siempre	Siempre	
Clima Organizacional	A veces	Recuento	8	15	4	27
	Casi nunca	Recuento	5	4	2	11
	Casi siempre	Recuento	3	32	4	39
	Siempre	Recuento	0	5	9	14
Total		Recuento	16	56	19	91

Entonces, para el análisis entre ambas variables, se utilizó un coeficiente de confianza del 95%, esto significa que el nivel de significancia fue del 5% (0,05). Con estos resultados se realizó la prueba chi-cuadrado:

Tabla 5 Comprobación de hipótesis general prueba de Chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis general	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,449 ^a	6	0,000
Razón de verosimilitud	29,839	6	0,000
N de casos válidos	91		

a. 5 casillas (41,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,93.

En la tabla 5, se obtuvo un valor de significancia asintótica de $0,000 < 0,05$, que indica una relación significativa entre la variable de clima organizacional y desempeño laboral, con lo que se comprueba la hipótesis general y se afirma que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios durante el año 2020.

Respecto de la primera hipótesis específica, se obtuvo una relación significativa entre el indicador “estructura organizacional” y la variable desempeño laboral, debido a que se obtuvo un valor de significancia de $0.000 < 0.05$. Sobre la segunda hipótesis específica, es posible afirmar que hay relación significativa entre la dimensión comportamiento organizacional y la variable desempeño laboral, ya que se obtuvo un coeficiente de $0.000 < 0.05$. Por último, para la tercera hipótesis específica, referente a la dimensión “relaciones interpersonales” y la variable “desempeño laboral” se obtuvo una relación significativa, dado que se obtuvo como resultado un coeficiente $0.000 < 0.05$.

Discusión

Los principales resultados de esta investigación fueron, primeramente, que con ambas pruebas estadísticas (chi cuadrado y Rho de Spearman) se comprobó que el clima organizacional influyó de forma positiva y significativa en el desempeño laboral de trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta, esto significa que en general, para los trabajadores asistenciales, los aspectos como el lugar de trabajo, la conducta de sus compañeros, la responsabilidad en sus tareas, la motivación que reciben y el conocimiento que obtienen

incrementaron su desempeño en las actividades que realizan mientras más altos sean estos indicadores, en cambio si estos descienden o los trabajadores perciben una baja en estos indicadores sus resultados de desempeño serán menores.

En cuanto a las dimensiones observadas, la dimensión estructura organizacional del clima organizacional incidió de manera significativa y positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de salud del hospital. El comportamiento organizacional también demostró tener una correlación positiva y significativa con el desempeño laboral del personal de salud, se comprobó la importancia de tener un correcto manejo de las tensiones y el estrés en el trabajo, así como una participación general de todos los trabajadores en la solución de problemas e implementación de ideas de mejora, para un correcto desempeño laboral. Finalmente, las relaciones interpersonales, fue uno de los puntos más importantes porque reflejó que, los aspectos no materiales ni económicos también influyen en el desempeño del personal asistencial.

Conforme a la comparación de resultados con la literatura existente, en base a lo planteado por Chiavenato (1) se concuerda con la definición planteada por el autor, donde dentro del clima organizacional son significativos aspectos más relacionados con la motivación, comunicación y otros factores no tangibles sino más personales de los trabajadores dentro de la organización, como se comprobó en la tercera hipótesis, la dimensión relaciones interpersonales, es altamente significativa y de relación positiva con el desempeño laboral de la organización. Se encontró relación entre la teoría del clima organizacional de Brunet (6), donde se menciona que el ambiente esperado por el trabajador y el ambiente respectivo que encuentra en su trabajo deben mantener un equilibrio para que el empleado no vea afectado su rendimiento.

En la evaluación del desempeño laboral planteada por Chiavenato (1) y Pernía y Carrera (4) se considera la prevención de conflicto y problemas por desacuerdos o perspectivas distintas de los trabajadores de la institución. Para evitar contratiempos de mayor tamaño, se coincide en la presentación de resultados del indicador relaciones interpersonales donde el propio personal de salud considera que una intervención para una buena comunicación y motivación mejora su desempeño laboral en la institución. Finalmente, la teoría del ajuste en el trabajo de Dawis (7) se relaciona con la presente investigación debido a que esta presenta el condicionamiento de

un trabajador nuevo en base a su entorno, donde el desempeño del trabajador, así como su relación con los compañeros se ve influenciada claramente por las condiciones y relaciones de su entorno laboral.

Se concluye que, la variable general clima organizacional de los trabajadores asistenciales del Hospital I Víctor Alfredo Lazo Peralta de Madre de Dios incide de forma positiva y significativa. De la información general recolectada, referente a características generales, se extraen resultados donde la mayor parte del personal se encuentra en el rango de (21 a 35 años) siendo identificados como trabajadores jóvenes, además, predomina el sexo femenino en el total de trabajadores del hospital. La estructura organizacional de los trabajadores asistenciales tiene una incidencia significativa y positiva con su desempeño laboral. El comportamiento organizacional de los trabajadores asistenciales tiene una incidencia significativa y positiva con su desempeño laboral. Finalmente, las relaciones interpersonales de los trabajadores asistenciales inciden como en los casos anteriores de forma significativa y positiva en el desempeño laboral de estos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones Z ñiga Guti rrez EC, editor. Mexico: Mc Graw Hil; 2011.
2. Chiavenato I. Planificación estratégica. In. México: Mc Graw Hill; 2017. p. 374.
3. Chiavenato I. Comportamiento organizacional. In. México: Mc Graw Hill; 2009. p. 546.
4. Pernía K, Carrera M. Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramatico España: Academica Española; 2014.
5. Gan F, Berbel G. Manual de Recursos Humanos Argentina: Editorial UOC;

- 2011.
6. Brunet L. El clima de trabajo en las organizaciones, Definición, diagnóstico y consecuencias Mexico: Trillas; 1987.
 7. Dawis R, England G, Lofquist L. A theory of Work Adjustment Minnesota: University of Minnesota; 1964.
 8. Wilches Rubio N. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del trabajador en la empresa minera Texas Colombia. Tesis de posgrado. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas; 2018.
 9. Hermano A, Hemanos M. La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito al centro clínico quirúrgico Divino Niño C.A. Tesis de pregrado. Maturín: Universidad de Oriente, Departamento de administración; 2006.
 10. Salas Preciado LA. Clima organizacional y desempeño laboral en el servicio Gineco Obstetricia Hospital Alberto Sabogal EsSalud 2017. Tesis de Postgrado. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Postgrado; 2017.