



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD  
QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL  
PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE 2020**

**TESIS PRESENTADA POR:**  
**MIRIAN ELIZABETH MAMANI AGUILAR**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN**  
**MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**JULIACA - PERÚ**  
**2022**



**UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

**MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD  
QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL  
PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE 2020**

TESIS PRESENTADA POR:

**MIRIAN ELIZABETH MAMANI AGUILAR**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN**

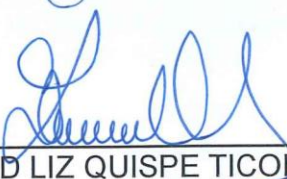
**MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

APROBADA POR:


PRESIDENTE

:   
Dra. LAURA BEATRIZ MUÑOZ CARBAJAL

PRIMER MIEMBRO

:   
Dra. INGRID LIZ QUISPE TICONA

MIEMBRO DEL JURADO

:   
Dra. MARYLUZ CRUZ COLCA

ASESOR DE TESIS

:   
Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: ACTIVIDAD ECONÓMICA – P58



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0700-2022-USA-EPG-UANCV/J**

Juliaca, 09 de noviembre del 2022

**VISTOS:**

El expediente N° 027454, presentado por el (a) Bachiller, **MAMANI AGUILAR MIRIAN ELIZABETH**, con número de DNI. **42360966**, asignado (a) con código de matrícula 131190008, de la **Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Sede Central Juliaca.

**CONSIDERANDO:**

Que, el (a) Bach. **MAMANI AGUILAR MIRIAN ELIZABETH**, con número de DNI. **42360966**, asignado (a) con código de matrícula 131190008, de la **Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE 2020**. La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **ACTIVIDAD ECONÓMICA - P58**. y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 04 de Noviembre del 2021. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR EXPEDITO** para la Sustentación de la Tesis titulada **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE 2020**. Elaborado por el (la) Bachiller **MAMANI AGUILAR MIRIAN ELIZABETH**. Integrado por los siguientes docentes:

|                        |   |  |
|------------------------|---|--|
| <b>Presidente</b>      | : | <b>Dra. LAURA BEATRIZ MUÑOZ CARBAJAL</b> |
| <b>Primer Miembro</b>  | : | <b>Dra. INGRID LIZ QUISPE TICONA</b>     |
| <b>Segundo Miembro</b> | : | <b>Dra. MARY LUZ CRUZ COLCA</b>          |
| <b>Asesor</b>          | : | <b>Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE</b>      |

**ARTÍCULO SEGUNDO. -** El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

|                  |   |   |
|------------------|---|---|
| <b>Fecha</b>     | : | <b>Jueves 24 de noviembre del 2022</b>          |
| <b>Hora</b>      | : | <b>10:00 a.m.</b>                               |
| <b>Modalidad</b> | : | <b>Plataforma Virtual EPG - UANCV - JULIACA</b> |

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado de **MAGÍSTER** a los estudiantes que ingresaron **anterior** a la aprobación de la ley Universitaria N° **30220**.

**ARTÍCULO TERCERO. -** Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
ESCUELA DE POSGRADO

*[Signature]*  
Dra. Graciela Bernal Salas  
SECRETARIA ACADEMICA



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
ESCUELA DE POSGRADO

*[Signature]*  
Dra. Graciela Bernal Salas  
SECRETARIA ACADEMICA



# UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO



### RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°1763-2024-USA-EPG-UANCV/J

Juliaca 25 Octubre del 2024

#### VISTOS:

El expediente N° 012798 del (a) Bachiller: **MIRIAN ELIZABETH MAMANI AGUILAR**, con número de DNI. 42360966 y con número de matrícula 131190008, de la Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Central Juliaca.

#### CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bachiller; **MIRIAN ELIZABETH MAMANI AGUILAR**, con número de DNI. 42360966 y con número de matrícula 131190008, de la Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca; ha Solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE 2020**, La misma que pertenece a la Línea de Investigación: ACTIVIDAD ECONÓMICA – P58 para ser sustentada;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 04 de Noviembre del 2021 Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

#### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO. – MODIFICAR EN VIAS DE REGULARIZACIÓN LA RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°0700-2022-D-EPG/UANCV**, de fecha 09 de Noviembre del 2022, únicamente en lo que corresponde corregir el nombre del segundo miembro del jurado dice: **MARY LUZ** debe decir: **MARYLUZ** y;

**ARTÍCULO SEGUNDO. – CONSERVAR** a los miembro del comité de investigación y asesor que aprobaron la tesis titulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE 2020**, Presentado por el (la) Bachiller; **MIRIAN ELIZABETH MAMANI AGUILAR**. Integrado por los siguientes jurados:

|                 |   |                                   |
|-----------------|---|-----------------------------------|
| Presidente      | : | Dra. LAURA BEATRIZ MUÑOZ CARBAJAL |
| Primer Miembro  | : | Dra. INGRID LIZ QUISPE TICONA     |
| Segundo Miembro | : | Dra. MARYLUZ CRUZ COLCA           |
| Asesor          | : | Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE      |

**ARTÍCULO TERCERO.- DETERMINAR** que la fecha de sustentación de Tesis, que se llevará acabo fijando el siguiente lugar, fecha y hora:

|       |   |  |
|-------|---|--|
| Fecha | : | Jueves 24 de Noviembre del 2022          |
| Hora  | : | 10:00 a.m.                               |
| Local | : | Plataforma Virtual EPG – UANCV - JULIACA |

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado de **MAGISTER** a los estudiantes que ingresaron posterior a la aprobación de la ley Universitaria N° 30220.

**ARTÍCULO CUARTO.- ELEVAR** la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese,

Cc./Archv.EPG (01)  
Interesado (01)  
Cargo (01)  
Jurados (03)  
Asesor (01)  
Expediente (01)  
LWCC (e)/vch



Escuela de Posgrado  
Dr. Leopoldo Velásquez Condori  
DIRECTOR (e)



**UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
ESCUELA DE POSGRADO**



**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 1472- 2021 -USA-EPG/UANCV**

Juliaca, 2021 Noviembre 19

**VISTOS:**

El Registro N° 2135 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Tesis de la MAESTRIA en: ADMINISTRACIÓN mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, del Jurado revisor del Proyecto de Tesis: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE 2020. Línea de Investigación: ACTIVIDAD ECONOMICA - P58. Presentado por el (a) Bach: MAMANI AGUILAR MIRIAN ELIZABETH, con número de DNI 42360966 y con Código de matrícula N° 131190008, para optar el Grado Académico de MAGÍSTER en: ADMINISTRACIÓN mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", de la Sede Central JULIACA.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante S.V. 21473, el estudiante. Bach: MAMANI AGUILAR MIRIAN ELIZABETH, Solicita LA CORRECCIÓN DE DATOS DE LOS JURADOS DE LA RESOLUCIÓN N° 691-2020-USA-EPG/UANCV. Siendo el anterior PRIMER APELLIDO DEL PRESIDENTE: MUÑOS Debiendo ser lo Correcto; MUÑOZ; Siendo el anterior NOMBRE DEL SEGUNDO MIEMBRO: MARILUZ Debiendo ser lo Correcto; MARYLUZ. Presentado por el (a) Bach. MAMANI AGUILAR MIRIAN ELIZABETH, para ser registrada en el Libro de Actas de Proyectos de Tesis.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el 16 de Abril del 2021, que fue registrado en el Folio N° 2135 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- ACEPTAR LA CORRECCIÓN DE DATOS DE LOS JURADOS DE LA RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 691-2020-USA-EPG/UANCV;** por los antecedentes expuestos. Del Proyecto de Tesis: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE 2020. Línea de Investigación: ACTIVIDAD ECONOMICA - P58. Presentado por el (a) Bach: MAMANI AGUILAR MIRIAN ELIZABETH, con número de DNI 42360966 y con Código de matrícula N° 131190008, de la maestría en: ADMINISTRACIÓN mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD y siendo Asesorado por el (a) Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE.

**SEGUNDO.- NOMINAR** según el acta de sorteo, la terna de jurados son los siguientes docentes:

|                  |      |                              |
|------------------|------|------------------------------|
| Presidente :     | Dra. | LAURA BEATRIZ MUÑOZ CARBAJAL |
| Primer Miembro : | Dra. | INGRID LIZ QUISPE TICONA     |
| Segundo Miembro: | Dra. | MARYLUZ CRUZ COLCA           |

**TERCERO.- AUTORIZAR** el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de MAGÍSTER de la Escuela de Posgrado.

**CUARTO.- ELEVAR** al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
ESCUELA DE POSGRADO  
DIRECCIÓN  
JULIACA  
Dr. Felix C. Ochatoma Paravicino  
DIRECTOR (o)

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
ESCUELA DE POSGRADO  
Mg. LUIS CHAYÑA AGUILAR  
SECRETARIO ACADÉMICO

Cc./CARGO (01)  
ARCHIVO EPG - 2021 (01)  
INTERESADO (01)  
FCOP(e)/



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 691-2020-USA-EPG/UANCV**

Juliaca, 18 de Diciembre del 2020.

**VISTOS:**

El Registro N° 2135 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Tesis de **MAESTRIA** en: **ADMINISTRACIÓN** mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**, del Jurado revisor del Proyecto de Tesis: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE 2020"** Línea de Investigación: **ACTIVIDAD ECONOMICA P58**. Presentado por el (a) Bach: **MIRIAN ELIZABETH MAMANI AGUILAR**, con número de DNI **42360966** y con Código de matrícula N°**131190008**, para optar el Grado Académico de **MAGISTER** en: **ADMINISTRACIÓN** mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, **Sede Central Juliaca**.

**CONSIDERANDO:**

Que, el (a) Bach. **MIRIAN ELIZABETH MAMANI AGUILAR**, para optar el Grado Académico de **MAGISTER** en: **ADMINISTRACIÓN** mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**, de la Escuela de Posgrado ha presentado el Dictamen de Proyecto de Investigación de tesis: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE 2020"**. Línea de Investigación: **ACTIVIDAD ECONOMICA P58**. Presentado por el (a) Bach. **MIRIAN ELIZABETH MAMANI AGUILAR**, para ser registrada en el Libro de Actas de Proyectos de Tesis.

Que, el referido Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el **02 de Diciembre del 2020**, se ha registrado en el Folio N° **2135** del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestrías, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de **MAGISTER** de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "h" del artículo 15 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- APROBAR** el **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS DE MAESTRIA**, Titulado: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE 2020"**. Línea de Investigación: **ACTIVIDAD ECONOMICA P58**. Presentado por el (a) Bach: **MIRIAN ELIZABETH MAMANI AGUILAR**, con número de DNI **42360966** y con Código de matrícula N° **131190008**, para optar el Grado Académico **MAGISTER** en: **ADMINISTRACIÓN** mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**, y Siendo **Asesorado** por el (a) **Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE**, y según Acta de Sorteo, la terna de Jurados son los siguientes docentes:

|                        |          |  |
|------------------------|----------|--|
| <b>Presidente</b>      | <b>:</b> | <b>Dra. LAURA BEATRIZ MUÑOZ CARBAJAL</b> |
| <b>Primer Miembro</b>  | <b>:</b> | <b>Dra. INGRID LIZ QUISPE TICONA</b>     |
| <b>Segundo Miembro</b> | <b>:</b> | <b>Dra. MARILUZ CRUZ COLCA</b>           |

**SEGUNDO.- AUTORIZAR** el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **MAGISTER** de la Escuela de Posgrado.

**TERCERO.- ELEVAR** al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

C.CARGO (P1)  
ARCHIVO EPG-2020 (P1)  
INTERASADO (P1)  
D.G.M Simejn



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
ESCUELA DE POSGRADO

**Dra. David I. Gutiérrez Mayta**  
DIRECTOR (e)



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
ESCUELA DE POSGRADO

**M. Sc. Gladys Apaza Chirinos**  
SECRETARÍA ACADÉMICA



## CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE 2020

### INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

|   |  |    |
|---|--|----|
| 1 | Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez<br>Trabajo del estudiante | 7% |
| 2 | repositorio.uancv.edu.pe<br>Fuente de Internet                                     | 2% |
| 3 | www.revsaludpublica.sld.cu<br>Fuente de Internet                                   | 2% |
| 4 | hdl.handle.net<br>Fuente de Internet   | 2% |
| 5 | www.semanticscholar.org<br>Fuente de Internet                                      | 1% |
| 6 | www.coursehero.com<br>Fuente de Internet   | 1% |
| 7 | repositorio.unsch.edu.pe<br>Fuente de Internet                                     | 1% |

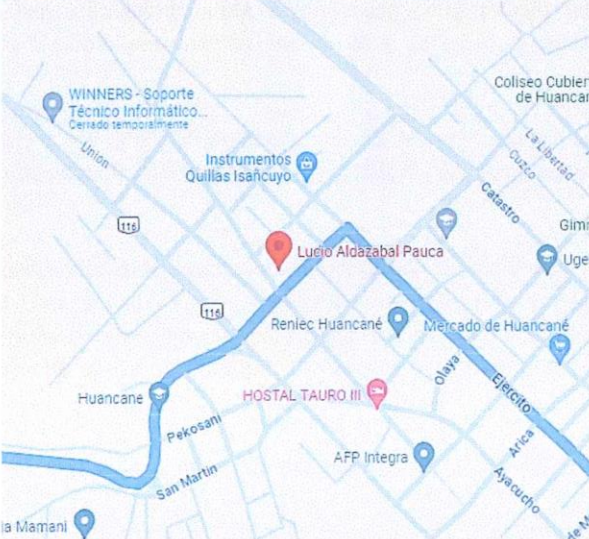


## Metadatos complementarios - UANCV

| TITULO  |   |
|---|---|
| <b>CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE 2020</b> |   |
| <b>Datos de autor</b>   |   |
| Nombres y Apellidos   | MIRIAN ELIZABETH MAMANI AGUILAR   |
| Tipo de documento de identidad  | DNI   |
| Número de documento de identidad  | 42360966  |
| URL de ORCID  | <a href="https://orcid.org/0009-0000-6413-3417">https://orcid.org/0009-0000-6413-3417</a> |
| <b>Datos de asesor</b>  |   |
| Nombres y apellidos   | ELIZABETH VARGAS ONOFRE   |
| Tipo de documento de identidad  | DNI   |
| Número de documento de identidad  | 29216323  |
| URL de ORCID  | <a href="https://orcid.org/0000-0001-6401-9470">https://orcid.org/0000-0001-6401-9470</a> |
| <b>Datos del jurado</b>   |   |
| <b>Presidente del jurado</b>  |   |
| Nombres Y Apellidos   | LAURA BEATRIZ MUÑOZ CARBAJAL  |
| Tipo de documento   | DNI   |
| Número de documento de identidad  | 02380943  |
| URL de ORCID  | <a href="https://orcid.org/0000-0002-4381-9636">https://orcid.org/0000-0002-4381-9636</a> |
| <b>Miembro del jurado 1</b>   |   |
| Nombres Y Apellidos   | INGRID LIZ QUISPE TICONA  |
| Tipo de documento   | DNI   |
| Número de documento de identidad  | 02449475  |
| URL de ORCID  | <a href="https://orcid.org/0000-0002-7619-9592">https://orcid.org/0000-0002-7619-9592</a> |

4



| Miembro del jurado 2                                   |   |
|--|---|
| Nombres Y Apellidos                                    | MARYLUZ CRUZ COLCA  |
| Tipo de documento                                      | DNI   |
| Número de documento de identidad                       | 29590767  |
| URL de ORCID   | <a href="https://orcid.org/0000-0003-4379-558X">https://orcid.org/0000-0003-4379-558X</a>   |
| Datos de investigación                                 |   |
| Línea de investigación                                 | ACTIVIDAD ECONÓMICA - P58   |
| Grupo de investigación                                 | No aplica.  |
| Agencia de financiamiento                              | Sin financiamiento.   |
| Ubicación geográfica de la investigación               | <p><b>Dirección:</b> Hospital Lucio Aldazabal Pauca<br/>           Provincia de Huancane<br/> <b>País:</b> Perú<br/> <b>Departamento:</b> Puno<br/> <b>Provincia:</b> Huancané<br/> <b>Distrito:</b> Huancané<br/>           -15.19885, -69.76482<br/> <a href="https://maps.app.goo.gl/WSt11a2hQoJ8b4oS8">https://maps.app.goo.gl/WSt11a2hQoJ8b4oS8</a></p>  |
| Año o rango de años en que se realizó la investigación | 2020 - 2022   |
| URL de disciplinas OCDE                                | Ciencias de la salud<br><a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.00</a><br>Ciencias del cuidado de la salud y servicios<br>(administración de hospitales, financiamiento)<br><a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.01">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.01</a>  |
|  | <a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a><br>- Librería   |



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CUSCO  
ESCUELA DE POSTGRADO

Dr. Segundo Ortiz Colca



**DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo MIRIAN ELIZABETH MAMANI AGUILAR, identificado con DNI Nro. 42360966 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRIA EN ADMINISTRACION MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación,  Trabajo Académico denominada:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCÍA ALDABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE 2020"

Asesorado por: Dra. ELIZABETH VARGAS DÍAZ

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 11 de DICIEMBRE del 2024

  
FIRMA (ASESOR)

  
FIRMA (obligatoria)



Huella



## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a Dios por darme la vida, otorgarme el conocimiento y salud y haberme permitido llegar hasta este objetivo.

A mis padres, mi pequeña Pamela por brindarme su apoyo incondicional tanto moral y espiritual.



## **AGRADECIMIENTO**

Aprovecho esta ocasión para mostrar mi más sincero agradecimiento a la persona que me apoyo con el asesoramiento de la tesis por su exigencia y paciencia.

Finalmente agradezco a mi pareja por su paciencia cariño y comprensión



## ÍNDICE

|                         |      |
|-------------------------|------|
| DEDICATORIA.....        | iii  |
| AGRADECIMIENTO.....     | iv   |
| INDICE DE TABLAS .....  | viii |
| INDICE DE FIGURAS ..... | x    |
| RESUMEN.....            | xi   |
| ABSTRACT .....          | xiii |
| INTRODUCCIÓN .....      | xv   |

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

|  |   |
|--|---|
| 1.1 EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA .....          | 1 |
| 1.2 FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....        | 2 |
| 1.2.1 Problema general .....                               | 2 |
| 1.2.2 Problemas específicos.....                           | 2 |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN .....                                   | 3 |
| 1.3 OBJETIVOS .....  | 4 |
| 1.3.1 Objetivos específicos.....                           | 4 |
| 1.5. Importancia y alcance de la investigación.....        | 4 |
| 1.4 Limitaciones y delimitaciones de la investigación..... | 5 |
| 1.5 Hipótesis.....   | 5 |
| 1.5.1 Hipótesis general .....                              | 5 |
| 1.5.2 Hipótesis específicas .....                          | 6 |
| 1.6 VARIABLES E INDICADORES.....                           | 6 |
| 1.6.1 CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES .....                 | 6 |
| 1.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....                  | 7 |



**CAPÍTULO II**

**MARCO TEÓRICO**

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN ..... 9

2.1.1 Antecedentes internacionales ..... 9

2.1.2 Antecedentes nacionales..... 11

2.1.3 Antecedentes regionales ..... 17

2.1.4. Antecedentes locales..... 18

2.2 BASES TEÓRICAS ..... 20

2.2.1 Clima organizacional ..... 20

2.2.2 Desempeño laboral por competencias ..... 29

2.2. MARCO CONCEPTUAL ..... 35

**CAPÍTULO III**

**MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

3.1 MÈTODO DE INVESTIGACIÓN ..... 37

3.1.1 Método general ..... 37

3.1.2 Método específico ..... 38

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN ..... 38

3.1 NIVEL DE INVESTIGACIÓN ..... 39

3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN ..... 39

3.5.2. Muestra ..... 42

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS ..... 44

3.5.1 Técnicas ..... 44

3.5.2 Fuentes: ..... 44

3.5.3 Instrumentos ..... 45

3.5.4 Consideraciones éticas ..... 49



|       |  |    |
|-------|--|----|
| 3.6   | VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO..... | 49 |
| 3.6.1 | Validez del instrumento .....                | 49 |
| 3.6.2 | Confiabilidad del instrumento .....          | 50 |
| 3.7   | DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....    | 51 |

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| CONCLUSIONES.....               | 89  |
| RECOMENDACIONES .....           | 91  |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 93  |
| ANEXOS.....                     | 101 |



**INDICE DE TABLAS**

**TABLA 1** OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES..... 7

**TABLA 2** POBLACIÓN TOTAL DEL PERSONAL DE SALUD ..... 40

**TABLA 3** MUESTREO DEL PERSONAL DE SALUD..... 42

**TABLA 4** DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN CATEGORÍAS E INCISO DEL INSTRUMENTO..... 47

**TABLA 5** MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE..... 57

**TABLA 6** COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE..... 60

**TABLA 7** RELACIONES INTERPERSONALE DE TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA HUANCANE..... 63

**TABLA 8** FUNCIONAMIENTO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE..... 66

**TABLA 9** CONDICIONES DE TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL



|                 |   |    |
|-----------------|---|----|
|                 | PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE .....   | 69 |
| <b>TABLA 10</b> | ESTIMULO DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA HUANCANE.....   | 72 |
| <b>TABLA 11</b> | LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA HUANCANE.....                            | 75 |
| <b>TABLA 12</b> | PARTICIPACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE.....           | 78 |
| <b>TABLA 13</b> | SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE ..... | 81 |
| <b>TABLA 14</b> | TRABAJO EN EQUIPO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE.....       | 84 |
| <b>TABLA 15</b> | DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS .....  | 86 |



### INDICE DE FIGURAS

**FIGURA 1** MOTIVACIÓN E INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL 58

**FIGURA 2** COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL .....61

**FIGURA 3** .....64

**FIGURA 4** FUNCIONAMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL..... 67

**FIGURA 5** CONDICIONES DE TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL .....70

**FIGURA 6** ESTIMULO DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL ..... 73

**FIGURA 7** LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL ..... 76

**FIGURA 8** ..... 79

**FIGURA 9** .....82

**FIGURA 10**.....85

**FIGURA CIRCULAR 11** ..... 86



## RESUMEN

**Objetivo:** Analizar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral por competencias del personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca. **Metodología:** Se utilizó el método deductivo, diseño descriptivo y el tipo fue explicativo causal simple, con una población de 76 trabajadores del sector salud. Se optó por el método analítico porque es adecuado para abordar problemas vinculados con la gestión de los servicios de salud dentro de un marco temporal y geográfico determinado. Para la recolección de datos, se utilizaron un cuestionario y una ficha de observación como instrumentos principales. **Resultados:** En la dimensión "comportamiento organizacional" se tiene 3 indicadores; en el caso del primero se encontró que a veces el personal de salud está motivado en un 32.9% y su desempeño es regular; referente a la "comunicación" también se halló un mayor porcentaje con desempeño regular en un 42.1% y las relaciones interpersonales se halló un 38.2% desempeño regular y 18.4% insatisfactorio. Con respecto a la dimensión "estructura organizacional" se halló un adecuado "funcionamiento organizacional" en un 26.3% y en cuanto a las condiciones de trabajo cuanto mejor son las circunstancias mejora el desempeño laboral (25.0%) y finalmente si en una institución se estimula a los trabajadores ellos desempeñarán su trabajo con más ganas y mejorará el servicio hacia el usuario. En lo que respecta a la "dimensión estilo de dirección" y los indicadores "liderazgo y participación" se encontró que es importante asumir liderazgo y participar de actividades que organiza la institución siempre 30.2% y 27.6% respectivamente y el desempeño laboral mejorará en gran medida. Lo mismo podríamos decir del trabajo en equipo y la pronta solución de conflictos porque más del 50% de las personas



que lo hacen trabajar más contentos y mejor. Finalmente, la tesis tiene como resultado un desempeño laboral en un 26.3% buena frente a un 22.4% insatisfactorio y regular en un 51.3%. **Conclusiones:** El clima organizacional influye en el desempeño laboral por competencias del personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca tal como lo demuestra los resultados estadísticos encontrados

**Palabras clave:** *Clima organizacional y desempeño laboral.*



## ABSTRACT

**Objective:** To analyze the organizational climate and its influence on job performance by competencies of the health personnel who work at the Lucio Aldazabal Pauca Hospital. **Methodology:** A deductive method was used and the type was explanatory, with a population of 76 health sector workers. The analytical method was used because its application addresses management problems of health services management in a specific time and geographic space. The instruments used were a questionnaire and an observation sheet.

**Results:** In the dimension "organizational behavior" there are 3 indicators; In the case of the first, it was found that sometimes the health personnel are motivated in 32.9% and their performance is regular; Regarding "communication", a higher percentage with regular performance was also found in 42.1% and interpersonal relations a 38.2% regular performance and 18.4% unsatisfactory performance was found. With respect to the dimension "organizational structure", an adequate "organizational functioning" was found in 26.3% and in terms of working conditions, the better the circumstances, the better the job performance (25.0%) and finally if an institution is stimulated to the workers they will carry out their work with more enthusiasm and it will improve the service towards the user. Regarding the "management style dimension" and the "leadership and participation" indicators, it was found that it is important to assume leadership and participate in activities organized by the institution, always 30.2% and 27.6% respectively, and job performance will improve greatly. The same could be said of teamwork and prompt conflict resolution because more than 50% of the people who do it work happier and better. Finally, the thesis results in a 26.3% good job performance compared to 22.4% unsatisfactory and 51.3% fair. **Conclusions:**



The organizational climate influences the job performance by competencies of the health personnel who work at the Lucio Aldazabal Pauca Hospital, as shown by the statistical results found.

**Keywords:** *Organizational climate and job performance.*



## INTRODUCCIÓN

La vigente tesis titulada clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral por competencias del personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca de la Provincia de Huancané estudio que fue ejecutado durante el año 2020, permitió observar que para el personal de salud el ambiente de trabajo no es el adecuado hacia su rendimiento y su punto de vista académico, de esta forma a fin de brindar una óptima atención se deberá afianzar su función de trabajo a través de una transformación cultural hacia el beneficio de los pacientes y usuarios del establecimiento. Toda vez que el personal de salud mediante inclinación y objetivo logren optimizar su rendimiento en el trabajo, y de esta forma mejoren su labor, sus tácticas de trabajo; asimismo es indudable que el personal de salud transmita su condición emocional a los usuarios, de esto viene la formación del personal previo a su labor diaria. De tal forma la intercomunicación de los individuos en la parte interna de la entidad laboral es originado mediante la óptima administración y dependerá de la motivación del personal.

Actualmente, el ambiente en las empresas es una de las dificultades que agobia en el S. 21. La formación académica hacia la inclusión en el área de trabajo, en la actualidad son altos los requerimientos, son altos en estos ambientes globalizados, ya que la civilización completa afronta altos retos en comparación con antepasados en periodos pasados. Los entes de salud tienen un rol bastante trascendental por cuanto nos corresponde ofrecer una asistencia con amabilidad y calidad al usuario.



En el estudio participaron los trabajadores del C.S. Huancané, el trabajo se basó en la preocupación de la percepción que tiene personal trabajador respecto a su institución, la motivación para el desempeño laboral y su identificación con la misma. Al percibir la insuficiente adaptación al medio laboral de ciertos trabajadores insatisfechos como aislamiento grupal, irresponsabilidad con sus labores, falta de comunicación, trato inadecuado al usuario, falta de compañerismo. Es por esto que el propósito de la investigación será describir y analizar el ambiente de las empresas y su impacto en el rendimiento de trabajo por competencias de los trabajadores de salud que labora en dicha institución.

Conforme a la normativa de título profesional y grado académico de la Escuela de Posgrado el proyecto se ha estructurado en función y coherencia de los 6 capítulos de acuerdo a la normativa y en merito a la resolución directoral N° 691-2020-USA-EPG/UANCV.



## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1 EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Las personas están obligadas a participar entre ellas, a la formación de ordenamientos hacia el alcance de algunas metas que la función propia y/o sola en absoluto llegaría a alcanzar. Un ordenamiento es una red de funciones de manera consciente que se encuentra coordinada por 2 o + individuos y solamente hay en el momento que existen usuarios aptos de interrelacionarse y que se encuentren dispuestos a participar en una función grupal para lograr una meta colectiva. (1)

Las funciones o actitudes observadas en el personal son resaltantes en el alcance de las metas de la institución, en tal caso se señala que un óptimo rendimiento en el trabajo es el carácter con mayor relevancia la cual dispone una institución. De este modo, el ambiente laboral es de suma preponderancia hacia cada una de las instituciones, porque ayuda al alcance de las metas propuestas, continua mejoría e intenta obtener más rendimiento y eficacia institucional. (2)

Hoy en día una de las dificultades trascendentales que se evidencian en las instituciones de salud, conforma la disfuncionalidad del ambiente de trabajo, definido mediante la no satisfacción de la persona interna y externa, elección de



opciones verticalmente, problemas labores grupales, etc., impactando de esta forma el rendimiento en el trabajo, en esta circunstancia del país se ha observado la relevancia del ambiente laboral en el rendimiento de las organizaciones, incluso el MINSA, ha realizado un conjunto de normas técnicas donde describen los requisitos hacia la determinación del ambiente de trabajo de las instituciones sanitarias, reconociéndose como un elemento fundamental que impacta la asistencia ofrecida a través del ente que realiza prestaciones sanitarias. (3)

Se ejecutó una investigación profunda de trabajos que traten asuntos directivos en el área sanitaria, hallándose pocas investigaciones, porque la mayoría de estudios estuvieron realizados en áreas diferentes, de esta forma es fundamental afirmar que en el área sanitaria se ejecutan con bastante normalidad investigaciones enfocadas al área de atención. Cada una de estas cuestiones crearon la atención de tratar este estudio en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca.

## 1.2 FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo a la problemática existente se planteó lo siguiente:

### 1.2.1 Problema general

**PG.** ¿El clima organizacional si influye en el desempeño laboral por competencias del personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca?

### 1.2.2 Problemas específicos

**PE<sub>1</sub>.** ¿Qué indicadores del comportamiento organizacional influirán en el desempeño laboral por competencias del personal de salud?



**PE<sub>2</sub>.** ¿Qué indicadores de la estructura organizacional influirán en el desempeño laboral por competencias del personal de salud?

**PE<sub>3</sub>.** ¿Qué indicadores del estilo de dirección influirán en el desempeño laboral por competencias del personal de salud?

**PE<sub>4</sub>.** ¿Cuál será el resultado de la evaluación del desempeño laboral por competencias del personal de salud?

### 1.3. JUSTIFICACIÓN

La Provincia de Huancané es una de las 13 localidades del departamento de Puno que para el año 2017, según estimaciones del INEI, tiene 48.97% de habitantes de sexo masculino y 51.03% de habitantes de sexo femenino. En ese entender el ambiente laboral de los trabajadores de salud del C.S. en el cual se realizará la investigación tendrá que ver en el grado de rendimiento profesional de los trabajadores y es importante a fin de lograr calcular la meta alcanzada por toda tipología de participación, al igual que la demanda de las propias prestaciones y recursos, que por último conduce a la probabilidad de existencia que presenten los métodos sanitarios de calidad. La Organización Mundial de la Salud, señala que el ambiente donde se atienden a los individuos en el momento que solicitan asistencia sanitaria, son un importante instrumento para saber con más profundidad los factores de complacencia de los individuos con la red de asistencia sanitaria y el grado en que esta apreciación se ve influenciada mediante las experiencias de cada uno como enfermo.

**Justificación práctica:** En lo práctico la investigación se justifica porque es significativa y beneficioso hacia la colectividad ya que los datos encontrados servirán como antecedentes hacia estudios posteriores en la especialidad gestión y gerencia de servicios de salud. De esta forma, podrán contribuir un



máximo logro de saberes acerca del problema en investigación, porque no son muchas las investigaciones enfocadas en este rubro, a fin de colaborar a la colectividad en la indagación de respuestas que mejoren la capacidad operacional y mejorar el rendimiento profesional del trabajador sanitario enfocándonos en actividades que se brinden con calidad y eficiencia". (4)

## 1.3 OBJETIVOS

### Objetivo general

**OG.** Analizar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral por competencias del personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca.

### 1.3.1 Objetivos específicos

**OE<sub>1</sub>.** Mencionar qué indicadores del comportamiento organizacional influirán en el desempeño laboral por competencias del personal de salud.

**OE<sub>2</sub>.** Identificar qué indicadores de la estructura organizacional influirán en el desempeño laboral por competencias del personal de salud.

**OE<sub>3</sub>.** Establecer qué indicadores del estilo de dirección influirán en el desempeño laboral por competencias del personal de salud.

**OE<sub>4</sub>.** Indicar el resultado de la evaluación del desempeño laboral por competencias del personal de salud

## 1.5. Importancia y alcance de la investigación

La importancia de la investigación radica en que los resultados que se logró de este estudio, resultaran como origen fundamental de datos hacia los directores del área sanitaria, al igual que a los especialistas sanitarios a fin de que logren determinar tácticas encaminadas a optimizar el desempeño laboral;



de esta forma ayudar a que el organismo sanitario muestre una óptima presencia frente a la colectividad y asimismo este beneficiado a la sociedad. (5). Igualmente es imprescindible remarcar que el ambiente laboral evidencia los beneficios o inconvenientes que localiza el empleado para incrementar o minimizar su rendimiento o para buscar su punto de estabilidad. De manera que en el momento que se evalúe el ambiente lo que se realiza es establecer, por medio de las percepciones del personal, cual es la dificultad que hay en los organismos y el impacto que ejecutan en ellos los sistemas organizativos, elementos dentro o fuera del procedimiento laboral desempeñando como agilizadores u obstaculizadores del alcance de las calidades de las metas de los organismos. En este caso la labor está justificada mediante la urgencia de tener los datos valiosos con relación al vínculo que hay entre el ambiente y el rendimiento de trabajo de los empleados del Hospital de Huancané.

#### **1.4 Limitaciones y delimitaciones de la investigación**

Durante la investigación se ha tenido ciertas limitaciones debido al tiempo y recarga laboral que tenemos como parte del personal de salud que estamos en primera línea de batalla a raíz de la emergencia sanitaria que vivimos desde marzo del 2020, por tanto para la recolección de datos se ha tenido algunas dificultades ya que el personal de salud se encontraba muy estresado y algunos con licencia por salud lo cual demora un poco el recojo de información, además muy temerosos, presurosos limitaban su participación.

#### **1.5 Hipótesis**

##### **1.5.1 Hipótesis general**

**HG.** El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral por competencias del personal de salud.



## 1.5.2 Hipótesis específicas

**HE<sub>1</sub>.** Los indicadores del comportamiento organizacional que influyen en el desempeño laboral por competencias del personal de salud son la motivación y las relaciones interpersonales de trabajo.

**HE<sub>2</sub>.** Los indicadores de la estructura organizacional que influyen en el desempeño laboral por competencias del personal de salud son las condiciones de trabajo y el estímulo al desarrollo organizacional.

**HE<sub>3</sub>.** Los indicadores del estilo de dirección que influyen en el desempeño laboral por competencias del personal de salud son el liderazgo y el trabajo en equipo.

**HE<sub>4</sub>.** El resultado de la evaluación del desempeño laboral por competencias del personal de salud será bueno.

## 1.6 VARIABLES E INDICADORES

Están precisados en la tabla del ítem 1.9 de este trabajo.

### 1.6.1 CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES

La variable independiente es aquella que se usa para manifestar, expresar o pronosticar la variable dependiente. Tanto la variable dependiente como la independiente puede ser una o muchas, cuantitativa o cualitativa.



## 1.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

| VARIABLE INDEPENDIENTE         | DIMENSIÓN                         | INDICADORES                                 | ESCALA DE VALORES                            | TIPO   | ESCALA DE MEDICION                           |                        |         |
|--------------------------------|-----------------------------------|---|--|--|--|------------------------|---------|
| <b>1. Clima organizacional</b> | 1.1 Comportamiento organizacional | 1.1.1 Motivación                            | a. Inadecuado<br>b. En riesgo<br>c. Adecuado | Cualitativa politómica                       | Nominal                                      |                        |         |
|                                |                                   | 1.1.2 Comunicación                          | a. Inadecuado<br>b. En riesgo<br>c. Adecuado |  |  |                        |         |
|                                |                                   | 1.1.3 Relaciones interpersonales de trabajo | a. Inadecuado<br>b. En riesgo<br>c. Adecuado |  |  |                        |         |
|                                | 1.2 Estructura organizacional     | 1.2.1 Funcionamiento                        | 1.2.1  | a. Inadecuado<br>b. En riesgo<br>c. Adecuado | Cualitativa politómica                       | Nominal                |         |
|                                |                                   |   | 1.2.2 Condiciones de trabajo                 | a. Inadecuado<br>b. En riesgo<br>c. Adecuado |  |                        |         |
|                                |                                   |   | 1.2.3 Estimulo al desarrollo organizacional  | a. Inadecuado<br>b. En riesgo<br>c. Adecuado |  |                        |         |
|                                |                                   | 1.3 Estilo de dirección                     | 1.3.1 Liderazgo                              | 1.3.1  | a. Inadecuado<br>b. En riesgo<br>c. Adecuado | Cualitativa politómica | Nominal |
|                                |                                   |   |  | 1.3.2 Participación                          | a. Inadecuado<br>b. En riesgo<br>c. Adecuado |                        |         |
|                                |                                   |   |  | 1.3.3 Solución de conflictos                 | a. Inadecuado<br>b. En riesgo<br>c. Adecuado |                        |         |
|                                |                                   | 1.3.4 Trabajo en equipo                     | 1.3.4  | a. Inadecuado<br>b. En riesgo<br>c. Adecuado | Cualitativa politómica                       | Nominal                |         |



| VARIABLE DEPENDIENTE                        | DIMENSIÓN                 | INDICADORES                                 | ESCALA DE VALORES                         | TIPO                  | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---|---------------------------|---|---|-----------------------|--------------------|
| <b>2.Desempeño laboral por competencias</b> | 2.2 Sistema de evaluación | Competencia en calidad                      |   |                       | Ordinal            |
|   |                           | Competencia en planificación y organización | Insatisfactoria (Por debajo de 40 puntos) | Cuantitativa discreta |                    |
|   |                           | Competencia en dominio técnico              | Regular (40-59 puntos)                    |                       |                    |
|   |                           | Competencia en proactividad                 |   |                       |                    |
|   |                           | Competencia en liderazgo                    | Buena (60-79 puntos)                      |                       |                    |
|   |                           | Competencia en trabajo en equipo            | Muy buena (80-89 puntos)                  |                       |                    |
|   |                           | Competencia en sensibilidad organizacional  | Excelente (90-100 puntos)                 |                       |                    |
|   |                           | Competencia en adaptabilidad                |   |                       |                    |
|   |                           | Competencia en disciplina laboral           |   |                       |                    |
|   |                           | Competencia en comunicación                 |   |                       |                    |



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

En una investigación referente al tema de estudio según este autor (6) titulado "Análisis de clima organizacional aplicado al Hospital de Victoria, Valdivia Chile 2013", formularon como objetivo estimar y estudiar el ambiente laboral en el C.S. de Victoria, donde ejecutaron un análisis cuya **metodología** fue de tipología descriptiva, realizaron con un muestreo representativo del universo que subió a 147 directivos, donde fueron elegidos mediante un M.A.E. con afijamiento proporcionado. La herramienta que utilizaron fue un formulario consistentemente uniformizado en 71 indicativos que presentan las catorce dimensiones del ambiente laboral. Lograron como resultados que el ambiente laboral del C.S. es normal, de igual manera las dimensiones de identidad y responsabilidad lograron una valoración alta con respecto a la mediana, en otras palabras, se aprecia una mayor responsabilidad y reconocimiento del trabajador, no obstante, las dimensiones de equilibrio en el trabajo, oportunidades de crecimiento y equipamiento y distribución de individuos se localizaron por debajo de la mediana, lo cual señala que existen fallas en dichas dimensiones. Por último, se llegó a la conclusión de que el ambiente laboral que existe en el C.S. de Victoria



es normal, en otras palabras, es insuficientemente competente de fomentar la optimización en la administración estatal del hospital.

En otro estudio (7) denominado "Evaluación del desempeño del profesional de Enfermería del servicio de Neonatología en la provincia de Ciudad de Habana 2006" formularon como objetivo medir el rendimiento del titulado de enfermería, de tal forma incluyeron con la intervención de 21 especialistas de este rubro de 3 organismos seleccionados, los cuales utilizaron 3 pautas de atención donde estimaban las dimensiones del rendimiento de trabajo. Los resultados que lograron fueron: con respecto a la dimensión procedimiento, de los cinco procesos medidos el de mejor resultado fue la limpieza de las palmas de la mano con un 71.4 % de especialistas que lo ejecutaron correctamente y entre los pésimos resultados se hallaron el proceso alimentario con un 52.3 % y la ducha del neonato con un 42.8 % de especialistas que lo ejecutaron incorrectamente; con respecto a la dimensión aspecto organizativo, los resultados demuestran que solamente el 33.3 % usa el historial clínico hacia la anotación de las reacciones del recién nacido al igual que hacia su medición, con relación a la dimensión utilización del procedimiento de asistencia de enfermería el 100.0 % del especialista de enfermería en absoluto uso la metodología científica laboral de la especialidad para la ejecución de las funciones trascendentes, los cuales afectaron la prueba, estimación y monitoreo del recién nacido. Por último, se llegó a la conclusión de que el rendimiento de los especialistas en enfermería que trabajan en las prestaciones neonatológicas refleja una insuficiencia en el control y en la formación, vinculado con los fundamentales procedimientos y métodos examinados.



## 2.1.2 Antecedentes nacionales

Con respecto a este apartado tenemos el de este autor (8) refiere que el **objetivo** fue establecer el grado de ambiente laboral en el Dpto. ginecológico y obstetrical del HRDMI – EC 2018. Metodología: Es un estudio descriptivo no experimental trasversal. El muestreo fue constituido por 130 empleados, con un sistema muestral de censo, resultando ser interrogados en la encuesta 115 empleados con una herramienta de ambiente laboral con una confiabilidad de 0.795. Resultados: El ambiente laboral en el Dpto. ginecológico y obstetrical se encuentra en un estado de mejoría, demostrando que las dimensiones: conflictos y cooperaciones, motivaciones, comunicaciones, organizacionales, remuneraciones, toma de decisiones, bienestar, innovaciones, liderazgo y recompensas demostraron un ambiente por optimizar en tanto que el conjunto de la dimensión de capacidad humana es el que más ambiente negativo demuestra, en otro aspecto, solamente en las dimensiones estructura e identidad el ambiente resulto ser sano. Asimismo, el 83.5 % del personal señalaron disponer de un ambiente laboral por optimizar, el 11.3 % del personal señalaron disponer de un ambiente laboral sano y solamente el 5.2 % del personal señalaron disponer de un ambiente laboral no sano, asimismo se demostró que de ninguna manera los trabajadores que laboran > 35 periodos anuales en el Dpto. consideran un ambiente organizacional sano. Se puede concluir que el ambiente laboral en el Dpto. ginecológico y obstetrical del HRDMI – EC, se encuentra en un estado por optimizar, y resultando ser el ambiente laboral un factor trascendental en una entidad, se deberán elegir lineamientos hacia la mejoría de estos en las dimensiones: recompensa, remuneración e innovación porque mostraron un alto ambiente negativo.



Otra investigación a nivel nacional (9) en el cual los autores refieren el título como "Relación entre el clima organizacional de los servicios de hospitalización y el desempeño laboral del profesional de Enfermería de la Institución de Salud Bellavista Callao 2014", formularon como objetivo: establecer el vínculo entre el ambiente laboral y el rendimiento en el trabajo del especialista en enfermería en los periodos del primer y segundo mes del 2014. Metodología: Ejecutaron una investigación correlacional de corte transversal, con un muestreo de ochenta especialistas de enfermería que trabajaron por un periodo anual mayor al año en las distintas prestaciones hospitalarias. Los resultados del estudio fueron: el 59.0 % está referido a un ambiente laboral y un rendimiento de trabajo normal; con relación a las dimensiones de ambiente laboral el 38,75 % aprecia una capacidad humana normal; el 60.0 % de las especialistas en enfermería señalaron una estructura de organización normal; estudiando las variables de rendimiento de trabajo el 68.0 % aprecia un desempeño de trabajo bueno, el 46,25 % rasgos propios normales y el 51.0 % una habilidad de trabajo bueno. En conclusión, se encontró una conexión resaltante entre el ambiente laboral y rendimiento de trabajo del especialista de enfermería.

En este estudio (10) señala como problema el distinguir los grados del ambiente laboral de un centro médico estatal limeño. El objetivo de esta investigación es establecer el grado del ambiente laboral en el Dpto. enfermero de la prestación de emergencias del centro médico en investigación, de donde se sueltan 4 objetivos característicos direccionados al cumplimiento del obj. absoluto. Metodología: La perspectiva fue cualitativa, la tipología de investigación fue básica, el diseño fue de tipología descriptiva sencilla. Como herramienta hacia la recopilación de informaciones se empleó el registro



ambiente laboral del magister Aguilar A. (2011). Se tomo un universo de 83 especialistas sanitarios del departamento de emergencias del centro médico en investigación que aborda los 2 ciclos asistenciales. Como resultados se evidenciaron que el ambiente laboral es favorablemente mediano en un 78,3 % y pésimo en un 21,7 %, ello señala que se logra utilizar diversos métodos a fin de lograr la mejoría en el clima organizacional. Como conclusión se llegó que partiendo de la investigación de que el departamento de enfermería requiere presentar una óptima intercomunicación asimismo de interrelacionar e impulsar al trabajador a fin de presentar un óptimo clima organizacional en la prestación.

En este trabajo de investigación (11) tuvo por obj. general establecer la vinculación entre "clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral – 2016. La metodología utilizada para el tipo de investigación fue correlacional, diseño no experimental e índole cuantitativo. El universo estuvo conformado por 426 empleados del centro médico Huaral 2016 y el muestreo de 105. El método empleado fueron las encuestas, conformado por 2 formularios que estuvieron dedicados a los elementos de muestra determinados a través del proceso aleatorio. Los productos del proceso e investigación estadística del ambiente laboral y rendimiento del trabajo, señalan una conexión inmediata, efectiva y mayor entre las 2 variables, el mismo que estuvo demostrado con el rho de Spearman ( $\rho=0.741$  p – valor= $0.000<0.05$ ); el vínculo de dimensión identidad y rendimiento de trabajo ( $\rho=0.585$  p – valor = $0.000<0.05$ ), cooperación y rendimiento en el trabajo ( $\rho=0.662$  p – valor= $0.000<0.05$ ); estructura y rendimiento en el trabajo ( $\rho=0.654$  p – valor= $0.000<0.05$ ); recompensa y rendimiento en el trabajo ( $\rho=0.371$  p – valor= $0.000<0.05$ ). Se llevo a la conclusión que se encontró una correlación inmediata, efectiva mayor



y relevante entre las variables ambiente laboral y rendimiento en el trabajo, asimismo entre las dimensiones igualdad, contribución, organización, recompensación y rendimiento en el trabajo.

En este estudio de investigación a nivel nacional (12) referente al tema cuyo **objetivo** fue: Establecer de que forma el ambiente laboral se vincula con la complacencia en el trabajo de los empleados adscritos al C.S. Ascensión Huancavelica, 2015. Metodología: Tipología investigativa de acuerdo con la participación del indagador observacional, grado de investigación correlacional, diseño no experimental trasversal correlativo. El universo está conformado mediante 63 empleados. Las herramientas de recopilación de informaciones fueron: Nivel de ambiente laboral y complacencia en el trabajo. Resultados: Si hay vinculación entre ambiente laboral y complacencia en el trabajo porque, en la examinación de hipótesis, el rho de Spearman emitió una cifra de 0.274 y un P de 0.030 resultando esta cifra menor de 0.025, en ese caso se admite la hipótesis del estudio. Con relación al 50.8 % de empleados señalaron presentar un ambiente laboral normal y una complacencia en el trabajo. Se llegó a la conclusión de que hoy en día el ambiente laboral y la complacencia en el trabajo conforman un factor importante hacia el alcance de las metas humanas y organizativas.

En esta investigación cuyo autor (13) señala que tiene como objetivo medir el vínculo entre el adecuado rendimiento en el trabajo y su regular crecimiento de acciones a partir del punto de vista del ambiente laboral. Metodología: El estudio realizado fue no experimental trasversal, descriptivo. Para la ejecución del actual estudio se realizó un formulario con 46 interrogantes, este formulario facilitó la recopilación y la investigación de informaciones, para



ello se empleó las escalas de evaluación de Likert aplicado a un muestreo de 62 individuos seleccionados aleatoriamente. Se empleo como herramienta en el procedimiento de recopilación de informaciones a los trabajadores de RR.HH. de una terciarización a nivel mundial en el periodo 2017. Se logro como resultados la comprobación de la vinculación de influencias entre el ambiente laboral y el rendimiento en el trabajo. Este estudio se realizó con el propósito de obtener una mejora en el rendimiento del trabajo por medio del crecimiento del ambiente laboral, esta mejoría se encuentra para obtener el ingreso con nuestra prestación a nuevas zonas comerciales a nivel internacional.

En este estudio (14) en su investigación titulada "**Clima organizacional y calidad de atención en el Centro de Salud Ascensión, Huancavelica 2015**". Formularon como objetivo; Establecer el vínculo entre el ambiente laboral y las calidades de asistencia en el C.S. Ascensión. Metodología: Ejecutaron un análisis correlativo, no experimental, con un muestreo de 41 integrantes entre empleados sanitarios y consumidores. Los resultados del estudio dieron a conocer que el 56.0 % de los integrantes apreciaron un ambiente laboral y unas calidades de asistencia normal, en tanto que un 44.0 % presento una apreciación optima, de igual manera hallaron una significación de nivel estadístico de 0.05. Por último, se concluyó en que hay una vinculación entre el ambiente laboral y las calidades de asistencia.

En este trabajo de investigación cuyo autor mencionamos en bibliografía (15) cuyo objetivo fundamental del estudio es establecer el grado de ocurrencia del ambiente laboral acerca de la complacencia de la persona externa sanitaria, de las entidades de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2013. Metodología: Por medio de una muestra probabilística de manera aleatoria, se empleó el



estudio a un muestreo universal de cien trabajadores; y, 384 individuos atendidos mediante las entidades sanitarias. Mediante investigación descriptiva correlacional, se halló como resultado que las medias absolutas de todo conjunto de factores presentan cifras superiores al promedio de la muestra; y, que la ocurrencia de la variable ambiente laboral es relevante con relación de la variable satisfacción de la persona externa sanitaria, puesto que la resistencia de la vinculación lineal es  $r = 0.0801$ . La prueba de Hipótesis, dado un  $p - \text{value} > 0.05$  muestra que hay ocurrencia del ambiente laboral acerca de la variable satisfacción de la persona externa sanitaria.

Esta investigación cuyo autor mencionado en la bibliografía (16) hace referencia que su objetivo fundamental es: Establecer el nivel de conexión que existe entre el ambiente laboral y el rendimiento de trabajo en el personal del centro médico, San José-Piura, 2018; la metodología del estudio que se empleó, fue una investigación descriptiva correlacional, de tipología trasversal; resulto ser mixto ya que se determinó, y se utilizó, una estructura adecuada a lo que sucede en la posta, en su ambiente original, asimismo fue cuantitativo, porque, se incluyeron estimaciones de indicadores; los resultados nos mostraron que el nivel correlativo;  $r$  de Pearson 0.570 y su grado de significancia=0.000; indicaron que hay en dicho centro médico una relación de grado bajo, cuya hipótesis designada fue: Hay un nivel de conexión significativa entre el ambiente laboral y el rendimiento en el trabajo en el personal de la posta media San José, Piura, 2016 lo cual hicieron valido su vinculación y en consecuencia; la hipótesis principal; porque;  $r=0.570$ , entre el ambiente laboral con el rendimiento en el trabajo, junto con la estimación obtenida mediante su nivel significativo=0.000, el cual no hay error en la información de las variables vinculadas; de esta forma;



se logró llegar a la conclusión en valores donde el nivel de vinculación entre ambiente laboral y el rendimiento, resulto ser positivo y aumentable.

### 2.1.3 Antecedentes regionales

En cuanto a las investigaciones regionales se encontró el de esta autora (17) que presenta como objetivo determinar el vínculo que hay entre ambiente laboral y el rendimiento de trabajo del personal del Municipio de la ciudad del Collao (Ilave), 2017-2018; como hipótesis se formuló: hay un vínculo directo y significativo entre el ambiente laboral y rendimiento en el trabajo, porque hay una proporcionalidad inmediata y su cifra es menor a 0,005. La metodología empleada es la metodología hipotética deductiva que corresponde a la noción cuantitativa donde se fundamenta en la perspectiva inmediata en la disposición que se encontró el contrastamiento de la hipótesis por medio de informaciones numéricas. El universo de la investigación es de 189 empleados del municipio entre reposiciones judiciales y personas nombradas y contratadas, los cuales se tuvieron como muestreo a 92 empleados los cuales se les realizaron las encuestas que permitieron recabar las informaciones y luego de un estudio exhaustivo por medio del programa de estadística SPSS, se concluyó que el 60,90 % del personal manifestó que el ambiente laboral se ejecuta habitualmente, realizándose de manera efectiva en la parte interna del municipio. Conforme a la  $r$  de Pearson hay una correlación entre el ambiente laboral y el rendimiento en el trabajo, dando como resultado que el elemento de correspondencia es de 0,893, esto se entiende como una correlación positiva-significativa, en otras palabras, que a buen ambiente laboral será más óptimo el rendimiento en el trabajo del personal del Municipio de la ciudad del Collao (Ilave).



En esta investigación sobre la temática el autor (18) presento como objetivo general, establecer si el ambiente laboral repercute en el rendimiento del trabajo de los empleados administrativos del departamento de vigilancia, resguardo e higiene de la Universidad Nacional del Altiplano Puno. La hipótesis general formulada fue el ambiente laboral repercute de forma significativa en el rendimiento de trabajo de los empleados administrativos del departamento de vigilancia, resguardo e higiene de la Universidad Nacional del Altiplano Puno. El método de estudio de esta investigación fue el hipotético-deductivo y la tipología investigativa fue causal-correlacional, el método utilizado fueron las encuestas y la herramienta el formulario. El universo se encontró conformado mediante 114 empleados del área administrativa, el muestreo de esta investigación se encontró a través de la técnica de M.A.S. que simboliza a 44 empleados del departamento de vigilancia, resguardo e higiene de la Universidad Nacional del Altiplano Puno. Los resultados obtenidos del ambiente laboral influyen de manera significativa en el rendimiento del trabajo de los empleados administrativos del departamento de vigilancia, resguardo e higiene de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2018. el cual se muestra en el cuadro 6, en el que el 36.40 % se ubicaron en el grado normal la variable de ambiente laboral, demostrando que hay un vínculo dependiente, asimismo el ji-cuadrado demuestra una cifra de 20.799, más alto a la cifra del ji cuadrado tabulado de 9.49, con 4 gl. mostrando con esto que hay vinculo dependiente entre las variables.

#### **2.1.4. Antecedentes locales**

Con relación a los estudios locales se encontró la de esta autora (19) se tuvo como objetivo establecer el nivel de vinculo que hay entre el ambiente laboral y el rendimiento en el trabajo del personal administrativo del programa



exclusivo Lago Titicaca. Metodología: El estudio es descriptivo al mismo tiempo correlacional. Se empleo una herramienta, donde estuvo conformado de un conjunto de interrogantes de 21 premisas que se usaron de forma correspondiente al ambiente laboral tomando en consideración sus factores; en relación al rendimiento en el trabajo se consideró el uso de 18 interrogantes de la misma manera, teniendo en consideración sus factores. A fin de determinar la correlación entre las variables en investigación se utilizó la  $r$  de Pearson. Los resultados que se lograron, resultaron ser el de establecer el hallazgo de un vínculo directo ( $r=0.33$ ) entre el ambiente laboral y el rendimiento en el trabajo, tomando en consideración los factores de las variables en investigación. Se logro que un 90.0 % del personal administrativo encuestado manifiesta que el ambiente administrativo es pésimo e inferior de manera respectiva. Se concluyo que, hay un vínculo positivo ( $r=0.33$ ) se deniega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna, en el que un ambiente laboral pésimo presenta como consecuencia un rendimiento en el trabajo inferior del personal administrativo del plan exclusivo Lago Titicaca Puno; de la misma manera en relación a los factores considerados y analizados hacia el ambiente laboral y rendimiento en el trabajo, son pésimos ( $> 60.0\%$ ) e inferiores ( $> 50.0\%$ ) de manera respectiva.

Este autor (20) en su estudio ha planteado como objetivo determinar el vínculo entre el ambiente laboral y el rendimiento en el trabajo entre los catedráticos de las facultades académicas de la UANCV. Metodología: Se uso la estructura correlacional, con un universo de 308 catedráticos de las distintas facultades académicas de la UANCV. Se empleo 2 herramientas correctamente validadas, en otras palabras, se administró unas encuestas que constan de 50 premisas las cuales se consideraron los distintos factores hacia la variable



ambiente laboral y para clacular la variable rendimiento en el trabajo se empleó otras encuestas que constaron de 19 premisas donde se consideraron interrogantes de acuerdo a los factores que se muestran a continuación: compromiso propio, enseñanza-aprendizaje, prueba de la enseñanza y ambiente en el entorno de la enseñanza. Se concluyo lo siguiente: El 1ro, hay un vínculo directo y alto a un grado relevante entre las variables que se tomaron hacia el estudio, que son el ambiente laboral y el rendimiento en el trabajo. El 2do se estableció que hay un ambiente laboral inapropiado, esto afecta en los catedráticos en un rendimiento de trabajo deficiente. De esta forma, se llega a la conclusión que, hay un vínculo causa-efecto entre las variables que se llegaron a tomar en el estudio.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Clima organizacional**

En el marco del ambiente laboral se esconde una mezcla de 2 máximas doctrinas filosóficas: La de Gestalt y la funcionalista. La 1ra está centrada en el sistema perceptivo, entendido como el conjunto es distinto a la totalidad de sus porciones. Esta doctrina contribuye 2 fundamentos perceptivos de la persona:

- a) Percibir la organización de los objetos, así como se encuentran en la realidad.
- b) Formar una nueva organización, a través de un procedimiento integrativo a escala filosófica. De acuerdo a dicha doctrina, los individuos asimilan el entorno en donde viven fundamentándose en pautas percibidas e inferidas y están comportadas en relación al modo como captan el entorno. En otras palabras, que la captación del entorno laboral y del ambiente es lo que afecta en su conducta.



Los individuos muestran requerimiento de datos provenientes de su ambiente laboral, para comprender las conductas que requiera la entidad y lograr de esta forma un grado de estabilidad favorable con el ambiente donde habita, p. ej.: en el caso que un individuo perciba hostigamiento en el ambiente organizacional, va a tener inclinaciones a actuar de forma defensiva de modo que logre formar una estabilidad con su entorno, porque, para este sujeto necesita de una acción defensiva. (21)

A modo de entender más la distinción que hay entre las definiciones culturales y climatológicas, se dan un conjunto de términos que facilitarían una visión clara de las repercusiones de estas definiciones en las entidades.

a) El ambiente laboral está definido como una serie de características del entorno de trabajo, captadas de forma indirecta y directa a través del personal que se entiende que es una energía que repercute en el comportamiento del trabajador. (22)

b) Expresan que el ambiente está referido a un conjunto de particularidades del entorno ambiental en la parte interna de la organización, así como lo capta el personal. (23)

c) Formula que en absoluto existe un acuerdo con respecto a la connotación de la definición, las terminologías rotan en torno a los elementos organizativos como sistemas, reglamentos y estrategias, hasta atribuciones percibidas tan subjetivas, por ejemplo, la amabilidad y la ayuda. (24)

De la planeación presentada acerca del significado de la terminología ambiente laboral, se deduce que el ambiente está referido al entorno laboral individual de la entidad. Este entorno produce un efecto directo en el comportamiento y la



actitud del personal. En este aspecto se logra señalar que el ambiente laboral es la manifestación cultural con mayor profundidad de la empresa. En esta misma disposición de nociones es oportuno aclarar que el ambiente establece el modo donde el empleado capta su labor, desempeño, funcionalidad y bienestar en el trabajo que realiza. (25)

De cada una de las perspectivas acerca de la definición de ambiente laboral, el que ha mostrado más beneficio es el que emplea como factor elemental las apreciaciones que el empleado presenta de los sistemas y métodos que acontecen en un entorno de y trabajo. (26)

### **2.2.1.1 Comportamiento organizacional**

El ambiente laboral es una manifestación compleja, de muchos factores, que implica a elementos vinculados con las formas de gestión, estructuración y las conductas en la parte interna de la empresa que muestran como soporte el conocimiento, la actitud y la práctica. (27)

El factor conducta en la organización es señalada como la que facilita la investigación sistemática de las acciones y comportamientos que los individuos demuestran en las empresas. Esto involucra a los niveles motivacionales, de intercomunicación y vínculos con las personas en general y en el ambiente laboral. (28)

#### **a. Motivación**

Este nivel como factor fundamental en la investigación del CO es primordial a fin de alcanzar la duración de los individuos en la organización. Esta definición como capacidad del individuo para manifestar un acto, implica las razones, que son los que establecen o incitan al individuo a comportarse en un modo particular. (29)



## **b. Comunicación**

La intercomunicación eficaz es fundamental hacia el cambio laboral y se estima crítico a fin de alcanzar el impulso del personal y su bienestar laboral. Cualquier director o gerente requiere datos oportunos y útiles a fin de elegir opciones apropiadas; en el caso que las informaciones sean incompletas, ineficientes o inapropiadas, impactan el impulso, comportamiento, bienestar, productividad del personal y toda área de la empresa, puesto sea el efecto de la incidencia de la gerencia. (30)

La intercomunicación eficaz ocasiona comportamientos mayormente positivos, lo cual expresa en el grado motivacional que presenta el trabajador en el rendimiento de sus actividades, en las calidades de las prestaciones o productos terminados, en su comunicación con los directivos, con los integrantes de su grupo, clientelas externas y otros conjuntos implicados en dicha función de producción que como ultimo producto impacta de forma positiva a la colectividad en terminologías de las utilidades que esta percibe. La intercomunicación como transferencia y entendimientos hacia las acciones efectivas cumplen con la responsabilidad de monitorear el actuar de los integrantes del equipo o de la empresa por medio de los niveles de dirección y la instalación de pautas, estimula el impulso al entregar las aclaraciones necesarias en búsqueda de una herramienta elemental que facilite al personal expresar sus estados de frustración y sentidos de bienestar (31)

## **Relaciones interpersonales de trabajo**

Se conoce por relación interpersonal laboral a la habilidad que presenta un individuo o más de interactuar entre estos en muchas ocasiones o sucesos. Hoy en día, en los distintos ambientes de trabajo realizan un rol bastante



primordial porque en la gran parte de estas situaciones se realiza en grupo en el que la intercomunicación es trascendental hacia el logro del objetivo en cada una de las funciones. Es de suma relevancia en el entorno de trabajo impulsar vínculos sociales óptimos, ello se alcanza fomentando la consideración mutua, seguidamente, se señalan ciertos tips a fin de optimizar e impulsar los vínculos de trabajo ideales: (32)

- Representación de la confiabilidad.
- Expresar siempre el respeto
- Expresar soporte en la solución de problemas.
- Dedicar el momento requerido en las funciones del trabajo.
- Establecer límites
- Usar el sentido común
- Evitar emitir juicios de valor

### **2.2.1.2 Estructura organizacional**

Con respecto al factor sistema organizacional, que está formado por los niveles: funcionamiento, condición laboral e impulso al crecimiento en la empresa, se vincula a los métodos legales que ajustan el progreso laboral. Es una ordenación dinámica, variable, que involucra una serie de intercomunicaciones y coordinamientos entre los recursos, procedimientos y el factor de los trabajadores de la empresa, a fin de consolidarse que estos logren sus metas comunitarias. (33)

#### **a. Funcionamiento**

Esta clase de sistema es la comúnmente utilizada, en esta los campos o áreas de acción simbolizan labores esenciales de un sector, en este caso el sector salud. Como es verdaderamente sencillo, se aplica en empresas que



laboran en situaciones fijas y que presentan no muchas prestaciones o artículos y que sus funciones sean cotidianas.

Lo que importa de este sistema es que junta a individuos que muestran una perspectiva parecida en la parte interna del organismo o que ejecutan acciones similares, usando medios y capacidades de la misma forma. Se encuentra constituida mediante porciones que componen a la empresa y los vínculos que las asocian, involucrando las tareas, acciones, vínculos de direccionales y dependientes, responsabilidad, objetivo, manual y procedimiento, descripción de cargos laborales y designación de medios. No obstante, esta clase de sistema logra hallarse en varias tipologías de empresa, a pesar de que frecuentemente se usa en pymes por la sencillez de análisis y monitoreo que ofrece, generalmente es común que se equivoque de manera errónea con la definición de diagrama organizativo, porque ofrece una inmediata vista de ciertos factores legales de vital preponderancia. (34)

## **b. Condiciones de trabajo**

La cualidad o condición de los objetos y la circunstancia en la cual se halla una cosa recibe la denominación de condición, una terminología que proviene de la palabra latina "condicio". La labor, es una función de producción por la cual se percibe un pago salarial. Se refiere de una medición del sacrificio que ejecutan las personas humanas. El estado laboral, en consecuencia, se encuentra asociada a la condición del ambiente de trabajo. La definición trata a las calidades, el aseguramiento y la higiene del establecimiento, entre otros elementos que impactan en el confort y la sanidad del empleado.

Mantener los estados laborales presentan varios beneficios hacia el jefe y hacia la nación, ya sea en el aspecto económico, legal hasta moral.



Podría mencionarse que las situaciones laborales se encuentran constituidas mediante múltiples clases de estados, por ejemplo, situaciones de nivel físico donde se ejecuta la labor (iluminaria, comodidad, clase de equipos, uniformes), los estados de nivel medioambiental y los estados organizativos (periodo del jornal de trabajo, tiempo de descanso). (35)

### **c. Estímulo al desarrollo organizacional**

Un incentivo es una distinción, un agradecimiento que viene a generar el sentimiento de emoción original en donde la mayor parte de los empleados sintieron al momento de ingresar a la organización, aunque es posible que haya dejado esto a consecuencia de la monotonía del sacrificio no compensado.

Los incentivos son los que nos producen estar direccionados a un sitio o un objetivo definido, donde debe tener nuestro estado motivacional. Esta estimulación es posible que sea positiva o negativa, por lo cual ello es precisamente lo que se debe de mantener. En varias situaciones se ha observado organizaciones establecer metas específicas, debidamente planteadas y con un aspecto lógico de ejecución bastante verdadero. No obstante, al colocar las estimulaciones en los individuos provocan que estos se desanimen solamente por ser de aspecto negativo. (36)

#### **2.2.1.3 Estilos de dirección**

Esto involucra el modo adoptado mediante el grado de dirección de la entidad a fin de dirigir sus lineamientos, con miras a alcanzar el acatamiento de las metas propuestas hacia la empresa.

Los niveles que exploran estas dimensiones son: intervención, liderazgo, resolución de problemas y trabajo en grupo. (37)



## **a. Liderazgo**

Es un grupo de capacidades que funcionan para influir en el modo de pensamiento o de actuación de otros individuos. No obstante, esta definición menos aún deberá centrarse en el solo hecho de hacer modificar la perspectiva en los individuos. Ya que un líder asimismo presenta la habilidad de adoptar el impulso y dar planes innovadores, y no únicamente de otorgar mandatos. El liderazgo menos aún es equivalente a una repartición dispareja de autoridad. Y aun cuando el líder sea el que presente el último mandato, es la labor grupal el que dará los resultados óptimos. (38)

## **b. Participación**

Es la función de estar involucrado en toda clase de acción de modo intuitivo o cognitivo. Una intervención de aspecto intuitivo es impulsivo, inmediato y emotivo, por otro lado, una intervención de modo cognitivo es premeditado y procedente de un método de los conocimientos. (39)

Ser participe tiene el significado de actuar como una porción de una totalidad, encontrarse incorporado a su funcionalidad, actividad, ser partícipe de alguna cosa de modo dinámico, acatando funciones y una acción inmersa en la totalidad, cuyo resultado se perciba en ventaja del grupo. Es la probabilidad directa que presenta cualquier individuo de mostrar estímulos, elegir y realizar con otras personas, temas de atención y de la colectividad. Es una facultad humana reconocida a través de la sociedad y es asimismo una obligación. (39)

## **c. Solución de conflictos**

Método mediante el cual un problema de modo colectivo, inter-grupal, intercorporativo o global de orígenes profundos es solucionado mediante recursos que en absoluto utilicen la violencia y de manera aproximadamente



equilibrada, por intermedio, 1ro del estudio y distinción de los motivos que subyacen al problema y, por consiguiente, del lugar de las situaciones organizadas donde los requerimientos y atenciones de cualquiera de las miembros enfrentados logren estar satisfechos de manera simultánea. Solucionar problemas requiere usar una táctica colaborativa y conciliadora. Usándola se consigue lograr un mayor resultado conjunto, alcanzando una máxima responsabilidad con el consenso y optimizar los vínculos sociales de los miembros implicados. (40). Hay muchos periodos importantes que dan posibilidad al surgimiento de la táctica de resolución de conflictos:

- a) Al comienzo de la comunicación a través de la distinción del conflicto.
- b) Al momento de plantear opciones y resoluciones al problema.
- c) En la última etapa del procedimiento de negociación.

**d. Trabajo en equipo**

La preponderancia de la actividad laboral grupal se ha observado reflejado en el transcurso de la época histórica de la civilización humana. Esta función conlleva a las poblaciones al avance de la sociedad. En la actualidad, la definición se encuentra vinculado con mecánicas de actividad laboral en equipo en distintos aspectos: de trabajo, de alumnado y de familias. La preponderancia de la actividad laboral grupal nace mediante la relevancia de que en tanto mayor sea el número de individuos que se encuentren comprometidos en la ejecución de una función, son mayores y óptimos los resultados que se alcancen. Es bastante frecuentemente hallar dicha definición en las organizaciones, puesto que estas se hallen en distintas agrupaciones de individuos organizados a fin de acatar metas específicas generales. La meta laboral grupal es juntar a una serie de personas con habilidades, conocimientos, nociones y capacidades parecidos



con la finalidad de ejecutar labores de modo inmediato a fin de lograr buenos resultados. (41)

## 2.2.2 Desempeño laboral por competencias

Primero realizaremos la definición de desempeño laboral entendido como la actuación en el trabajo y el desenvolvimiento que presenta el empleado al realizar las tareas y funciones fundamentales que requiere su puesto en el ámbito del trabajo delimitado de rendimiento, donde facilita presentar su competencia.

En el momento en que tratamos acerca del rendimiento en el trabajo nos estamos enfocando a las calidades de prestaciones o de la labor que ejecuta el trabajador en la parte interna de la empresa. En esta parte ingresan a la acción partiendo desde sus capacidades propias hasta sus destrezas sociales. Finalmente, se pretende de cómo se procede y en qué situación se realiza su labor un trabajador y como incide eso en la organización en este caso el sector salud, ya sea de modo positivo como negativo. Es efectivamente por esta razón que trae como resultado vital calcularlo. ya que un pésimo rendimiento podría dañar a la organización, si no ya que un óptimo es calificado de incrementar el estímulo y aproximarnos a nuestra meta definitiva. En toda situación, los resultados en absoluto serán absolutos, sino que hay que tomar en consideración que aquellos únicamente son el efecto incompleto de un rendimiento en el trabajo.

El rendimiento en el trabajo es el elemento definitivo a fin de conocer que está ocurriendo con el empleado y su ambiente laboral, y es por este motivo que Idalberto C. expresa que cualquier persona es evaluada en distintos momentos de su existencia, por ejemplo, en una institución educativa, casa de estudios,



comunidad, conjunto de amistades, incluso en la parte interna del entorno de las familias, y más incluso inmerso en lo que respecta al trabajo, puesto que este final es uno de los elementos a resaltar hacia la persistencia en la parte interna de la empresa, desarrollo académico y propio. (42)

### 2.2.2.1 Importancia de evaluar el desempeño

En el periodo de medir el rendimiento se tendrá en consideración cada uno de los elementos donde se pueda optimizar ya sea hacia la ventaja propia como la empresa, es por ello que este autor (42), determina que cualquier individuo deberá captar retroinformación concerniente de su rendimiento, a fin de conocer cómo avanza en las labores. Si no hay retroinformación, los individuos andan sin rumbo. La empresa asimismo deberá conocer cómo se desenvuelven los individuos en las funciones, a fin de disponer una noción de sus capacidades. De esta forma, los individuos y la empresa deberán saber su rendimiento. Los motivos importantes para que las empresas se inquieten por medir el rendimiento del personal son:

- a. Proporcionar una razón sistemática a fin de justificar incrementos de pago, promoción, transferencia y, en varias situaciones, destitución del personal.
- b. Permitir manifestar al personal como avanzan en las labores, o que deberán modificar en la conducta, en las acciones y en las destrezas.
- c. Posibilitar que los subalternos sepan lo que el gerente esté pensando de estos. La prueba es usada a través de los jefes como soporte para conducir y recomendar a los subalternos con relación a su rendimiento.

Como se logra observar la prueba del rendimiento presenta una suma relevancia en la parte interna de las empresas porque a través de ella se podrá saber el nivel de rendimiento que disponen los empleados y de esta forma usar las disposiciones básicas a fin de alcanzar su rendimiento superior ya sea para la ventaja propia como de las organizaciones. (42)



## 2.2.2.2 La responsabilidad de la evaluación del desempeño

La obligación de la valoración en absoluto está sujeto a un solo individuo, sino al lineamiento establecido de manera previa mediante el área de capacidad humana, donde los implicados primordiales suelen ser la dirección gerencial, la persona evaluada, los jefes de dpto. y los mismos trabajadores de dicha área, donde deberán ser juiciosos, examinadores y verídicos en todos los resultados alcanzados y un óptimo grado de reserva en función a los resultados alcanzados. (42)

## 2.2.2.3 Personal que debe evaluar el desempeño

La prueba de rendimiento deberá demostrar al trabajador lo que los individuos conjeturan de su actividad laboral y de su aportación a la empresa y al usuario, es por ello que este autor (42) determina que la persona interesada primordial en la prueba de rendimiento es el trabajador. En la mayoría de los casos las empresas forman métodos de prueba enfocados en una sola entidad que retiene la cuestión, lo perfecto vendría ser el establecimiento de un método fácil de prueba donde la misma plaza laboral suministre cada una de las informaciones con relación al rendimiento del residente, no habiendo urgencia de usuarios intermediarios. Las empresas usan distintas opciones a fin de medir el rendimiento del trabajador. Las muy igualitarias y colaborativas otorgan al trabajador la obligación de autoevaluarse con autonomía su rendimiento; varias delegan esta obligación al jefe más próximo, a fin de fortalecer las jerarquías; otros intentan juntar al jefe y al empleado en la prueba, a fin de minimizar la desigualdad de la jerarquía; algunos otorgan la prueba del rendimiento a los grupos laborales, en particular en el caso que sean autosostenibles y auto capaces. (42)



#### 2.2.2.4 Beneficios de la evaluación del desempeño

Este autor (42) expresa que las ventajas de la prueba de rendimiento son ya sea hacia el jefe, la persona, la empresa y la sociedad, porque en el asunto del jefe, le va servir para estudiar el rendimiento de sus empleados, encontrar respuestas de optimización, mostrar una buena intercomunicación con sus empleados, manifestarles hacia que lugar se encuentra dirigida la prueba del desempeño, en consecuencia la ventaja hacia la dirección gerencial vendrá a ser el de presentar una alta relación con sus colaboradores y observar sus deficiencias y lograr optimizarlas.

Entre las importantes ventajas hacia la persona se encuentra que lograra descubrir los reglamentos de la gerencia, en otras palabras hacia qué lugar desea direccionarse la empresa, descubrir la valoración que le entrega la organización al empleado en relación a los productos de la prueba del rendimiento, comprenderse personalmente, saber sus lados positivos y sus defectos luego de aplicar la prueba, comprender cual es la mejora que sus jefes de área o directivos más próximos practican p.ej.: formaciones, proyectos de crecimiento, programas de seguimiento, proyectos académicos, entre otros. Y las ventajas hacia la empresa son el producto definitivo de las pruebas del rendimiento, porque a través de aquellas se ejecutan programas de formación a fin de optimizar el rendimiento de sus empleados, a través de instructores dentro o fuera de la organización, talleres, etc., y en efecto algunas organizaciones se verán beneficiadas porque se lograrán optimizar los rendimientos de las mismas, mediante la alternancia de trabajadores, el proceso de perfección de los distintas capacidades y en consecuencia los vínculos humanos laborales.(42)



## 2.2.2.5 Evaluación del desempeño por competencias

A partir de los inicios del sector moderno en todas las ocasiones se practicaron ciertos tipos de prueba de desempeño. Por lo tanto, es imprescindible la investigación de la prueba de rendimiento a través de prácticas en las organizaciones de salud en la actualidad. Seguidamente, se expresan las ventajas que caben desear de la prueba de rendimiento, adoptando como alusión lo mencionado por esta autora (43), en rendimiento mediante prácticas, en la cual esta menciona de forma clara algunos puntos elementales que ejecutaran el objeto de un marco conceptual en este estudio que pretendemos realizar a fin de incrementar y alcanzar un óptimo uso de la prueba de rendimiento en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca que busque como fin último ser la mejor en la asistencia de las prestaciones que se ofrece.

La prueba de rendimiento es posible de manera teórica en:

- La identificación de urgencias de formación
- El hallazgo de individuos vitales.
- El hallazgo de capacidades de la persona evaluada.
- El sitio de todo individuo en su cargo apropiado y ejecución del mismo.
- La retroinformación hacia una autoprueba de desempeño.
- La elección de alternativas acerca de los pagos salariales.

Explicaremos enseguida los términos básicos involucrados en dicha proposición.

### Competencias laborales

Es la habilidad de ejecutar de manera eficiente una labor, usando las potencialidades, capacidades, entendimientos y aptitudes necesarias, al igual que las cualidades que favorezcan responder circunstancias de contingencia y dilemas. (44)



## Evaluación de desempeño por competencias

Ejecutado el termino de competencia, la siguiente parte a tratar y que es primordial en esta investigación, es saber cómo medirlas eficientemente. En la actualidad la globalización ha provocado, a causa de la libertad de circulación de datos, la formación de maneras innovadoras de laborar, de manejar y guiar procedimientos y sus empresas, lo que lleva a grados superiormente altos de capacidades necesarias. Es por esto que las organizaciones deberán acoplarse e inclusive estar anticipadas a las modificaciones, planteando de forma adecuada sus tácticas y dirigiendo apropiadamente las contribuciones de su talento corporativo con estas tácticas para lograr las finalidades y propósitos de la empresa. El cumplir que estos procedimientos vayan a resultar eficientemente, en otras palabras, que aumente el rendimiento y repercuta en el ROI del talento corporativo, necesita de una administración de RRHH basado en capacidades y de una apropiada prueba del rendimiento del personal que las tengan. (45)

La prueba del rendimiento mediante capacidades conforma el procedimiento a través del que mide el desempeño total del trabajador, colocando realce en que cualquier individuo en absoluto es preparado hacia cada una de las funciones y en absoluto se encuentre idénticamente interesado en toda tipología de labores. Es por eso que el estímulo que se le entregue a todas las personas impactara en el buen crecimiento de sus facultades. La mayoría de los trabajadores intenta alcanzar retroinformación acerca de la forma en el cual cumpla con sus funciones y los individuos que presenten a su disposición el control de otros trabajadores deberán medir el rendimiento propio a fin de elegir las funciones que deberán adoptar. (46)



## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

**2.2.4. Estructura:** Es lo que significa la apreciación que poseen los integrantes de la empresa con respecto al número de normas, procesos, gestiones y otras limitantes donde se observan confrontados en la ejecución de su labor. (46)

**2.2.5. Recompensa:** Comprende la apreciación que poseen los integrantes acerca del ajuste del premio recibido a través de la labor realizada de manera óptima. Es el valor en donde la empresa emplea con mayor frecuencia la recompensa que la amonestación o sanción. (47)

**2.2.6. Desafío:** Comprende la apreciación que poseen los integrantes de la empresa de los retos que ordena la actividad laboral, promueve los peligros estimados para conseguir las metas propuestas. (47)

**2.2.7. Relaciones:** Es la apreciación que viene de los integrantes de la organización sobre la presencia de un entorno laboral ameno y de buena relación social ya sea para los padres como entre gerentes y empleados. (47)

**2.2.8. Cooperación:** Es la sensación de los integrantes de la empresa acerca de la presencia de animo de apoyo que proviene de los jefes y de los demás trabajadores del equipo, la relevancia esta puesta en la ayuda mutua. (47)

**2.2.9. Estándares:** Es la impresión de los integrantes sobre la relevancia que ponen las empresas acerca de las reglas del desempeño. (48)

**2.2.10. Conflictos:** Es la sensación del nivel en donde los integrantes de la empresa admiten las expresiones contrarias y en absoluto dudan combatir y solucionar las dificultades que tan rápido aparezcan. (48)

**2.2.11. Identidad:** Es la sensación de identidad a la empresa y que es un factor vital y fundamental en la parte interna del equipo laboral. Generalmente,



es la percepción de transmitir las metas propias con los de las organizaciones.

(48)

**2.2.12. Estatus:** En el momento en que se ingresa a un equipo donde los otros consideren vital, otorga a los miembros estatus y distinción. (48)

**2.2.13. Consecución de metas:** En el momento que se necesite más de un individuo hacia la realización de una función. (48)

**2.2.14. Adaptación:** Eficacia en distintos lugares y con distintas atribuciones, obligaciones e individuos. (49)

**2.2.15. Comunicación:** Percepción de manifestar sus pensamientos de modo efectivo tanto en equipo como personal la habilidad de acomodar la palabra o termino a las exigencias. Al optimo uso de la forma gramatical, organizacional y estructural en intercomunicaciones. (49)

**2.2.16. Iniciativa:** Propósito de influenciar de forma activa acerca de los sucesos para lograr objetivos. A la destreza de causar condiciones en vez de admitirlas de forma pasiva. A las disposiciones que toman a fin de alcanzar metas muy allá de lo solicitado. (49)

**2.2.17. Conocimiento:** Grado conseguido de técnico o profesional en departamentos relacionados laborales. (49)



## CAPÍTULO III

### MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se llevará a cabo utilizando el método científico, el cual se caracteriza por ser un conjunto de procedimientos y componentes interconectados que buscan cumplir con objetivos definidos previamente. Este enfoque se basa en una serie de pasos diseñados para confirmar hipótesis o suposiciones, con el fin de explicar o predecir propiedades, relaciones y comportamientos que no se habían identificado antes del estudio. (50)

##### 3.1.1 Método general

3.1.2 Para esta investigación se utilizará el método general analítico, que se basa en los resultados del método anterior. Este enfoque implica descomponer el objeto de estudio en sus diversas partes para obtener un conocimiento más detallado de cada una de ellas. El método es aplicable tanto a objetos empíricos como conceptuales, y los nuevos conocimientos generados sirven como base para el empleo de otro método: el sintético. Se adoptó el método general, ya que es común en todas las ciencias y disciplinas, con el propósito de construir un conocimiento que puede ser tanto precientífico como científico. (51)

### 3.1.3 Método específico

Se empleó el método epidemiológico debido a que está orientado a abordar problemas relacionados con la gestión y administración de los servicios de salud dentro de un contexto temporal y geográfico específico. (52)

- Encontrar principios desconocidos a partir de los ya conocidos
- Descubrir consecuencias desconocidas de principios ya conocidos.

No obstante, también se debe mencionar y considerar en la investigación los siguientes enfoques específicos que guiarán el desarrollo del proyecto:

- **Cualitativo:** Este enfoque hace referencia a los aspectos teóricos de la investigación, lo que implica la recopilación de diversas clases de información con el propósito de analizar el problema, comprender su contexto y las razones que explican su existencia.
- **Cuantitativo:** Este enfoque se refiere a los métodos aplicados en la investigación que se fundamentan en el uso de aspectos numéricos, empleando la estadística o modelos numéricos específicos, como los modelos lineales, exponenciales u otros de naturaleza similar, para analizar y representar los datos.

### 3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio realizado es de tipo explicativo causal simple, ya que facilitó la descripción del comportamiento de las variables utilizadas y permitió un análisis exhaustivo de cómo estas variables se afectan y se relacionan entre sí, proporcionando una comprensión más profunda de las causas subyacentes.

También involucrara los siguientes tipos de investigación: (53)

- **Exploratorio** Este enfoque reconoce las variables relevantes que deben ser investigadas, lo que permitirá tenerlas en cuenta al elaborar el trabajo de

tesis. A través de este nivel de investigación, se podrá obtener un mayor entendimiento sobre el tema de estudio, complementado con el trabajo de campo que se llevará a cabo.

- **Descriptivo** Este enfoque permite caracterizar la realidad investigada, a través del conocimiento detallado de las actividades y procesos que siguen las personas dentro de la organización. El objetivo principal de este nivel de investigación es determinar si existe o no una influencia entre las variables en estudio.

- **Explicativo** Este enfoque permite identificar las causas y guiar la elaboración de propuestas de solución para la problemática planteada. Los resultados finales de este nivel de investigación son cruciales para el proyecto, ya que demuestran la fiabilidad y validez de la investigación. Además, facilitarán la identificación de la correlación entre la motivación y el desempeño laboral, proporcionando una base sólida para las conclusiones y recomendaciones.

### 3.1 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El diseño es IV nivel explicativa. Como dice la palabra “explicativa”, se trata de explicar, no solo de describir, como ocurre los sucesos en términos de causalidad en la investigación. (53)

### 3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño es descriptivo porque en este modelo el investigador busca y recoge información en forma directa para tomar decisiones.: (54)

$$Y = f(X_1)$$

Dónde: Y = Variable dependiente (Desempeño laboral por competencias)

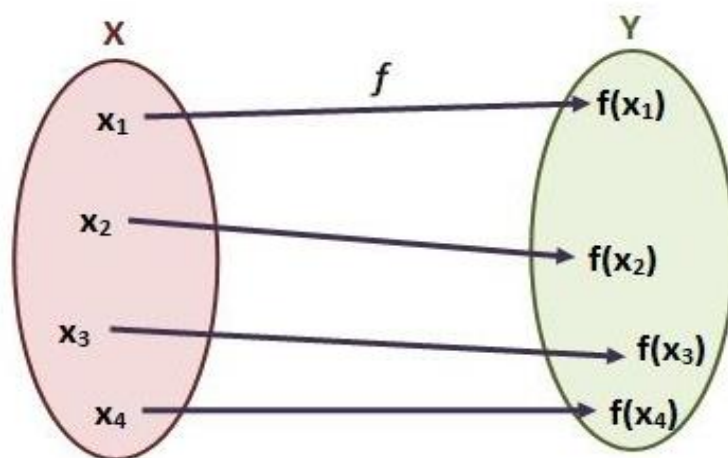
$X_1$  = Variable independiente (Clima organizacional)

$$y = f(x)$$

↑ Variable dependiente     ↑ Variable independiente

$$f : X \longrightarrow Y$$

$$x \longmapsto y = f(x)$$



### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1 Población

La población del presente trabajo de investigación está constituida por el total de trabajadores considerados “personal de salud” del Hospital Lucio Aldazabal Pauca de Huancané, dato obtenido en el registro de nómina de la oficina de personal de la dicha institución que resulto siendo un total de 130 tal como se evidencia en el cuadro que sigue: (55)

**TABLA 2 POBLACIÓN TOTAL DEL PERSONAL DE SALUD**

| POBLACIÓN |                   | CANTIDAD |
|-----------|-------------------|----------|
| SERVICIO  | PERSONAL DE SALUD |          |



|   |  |            |
|---|--|------------|
|   | Médicos generales  | 7          |
|   | Médicos Pediatras  | 2          |
|   | Médicos Medicina interna   | 1          |
| <b>Consultorio de emergencias</b>                 | Médicos Cirujanos  | 2          |
|   | Médicos oftalmólogo  | 1          |
|   | Médicos ginecólogos  | 5          |
|   | Médicos anestesiólogos   | 2          |
| <b>Servicios hospitalarios</b>                    | Enfermeras de hospitalización de medicina, cirugía y aislados                | 4          |
|   | Enfermeras de la unidad de vigilancia intensiva (UVI)                        | 1          |
|   | Enfermeras de hospitalización pediatría                                      | 2          |
|   | Técnicos en enfermería de hospitalización pediatría                          | 5          |
|   | Enfermeras de hospitalización de ginecobstetricia y neonatología             | 8          |
|   | Técnicos en enfermería de hospitalización de ginecobstetricia y neonatología | 5          |
|   | Técnicos en enfermería de Ginecoobstetricia                                  | 7          |
| <b>Centro materno hospitalización</b>             | Obstetras  | 12         |
| <b>Control pre natal y planificación familiar</b> | Obstetras  | 5          |
| <b>Consultorio de obstetricia</b>                 | Técnicos de enfermería   | 4          |
| <b>Emergencia área critica</b>                    | Enfermeras   | 10         |
|   | Técnicos en enfermería   | 9          |
| <b>Laboratorio</b>                                | Biólogos   | 3          |
|   | Personal técnico   | 2          |
| <b>SIS</b>  | Enfermeras   | 2          |
|   | Obstetras  | 1          |
| <b>Consultorios externos</b>                      | Técnicos en enfermería   | 3          |
|   | Odontólogos  | 4          |
|   | Psicólogos   | 2          |
|   | Asistente social   | 2          |
| <b>Referencias</b>                                | Enfermeras   | 1          |
|   | Obstetras  | 1          |
| <b>Farmacia</b>                                   | Químicos Farmacéuticos   | 5          |
| <b>Nutricion</b>                                  | Lic. Nutricionistas  | 2          |
| <b>Triaje</b>                                     | Enfermeras   | 1          |
|   | Técnicos en enfermería   | 2          |
| <b>Admisión</b>                                   | Técnicos en enfermería   | 7          |
|   | <b>TOTAL</b>   | <b>130</b> |

Nota: Oficina general de personal del Hospital Lucio Aldazabal Pauca

### 3.5.2. Muestra

Al inicio se tenía planificado trabajar con el total de la población, sin embargo, en el proceso de recojo de datos se obtuvo la participación de 76 trabajadores de salud que colaboraron con la recopilación de información es así que se tiene una muestra final de 76 a los cuales se aplicó los siguientes criterios que cumplieron a cabalidad:

#### Criterios de inclusión:

- Personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca.
- Personal de salud que se encuentre dispuesto a la aplicación de los instrumentos de investigación
- Personal de salud que otorgue y firme el consentimiento informado
- Personal de salud que participe sin ninguna coacción

#### Criterios de exclusión:

- Personal de salud que se encuentra de vacaciones.
- Personal de salud que se encuentra con licencia y/o permiso.
- Personal que no desee participar en la investigación.

**TABLA 3 MUESTREO DEL PERSONAL DE SALUD**

| SERVICIO                              | POBLACIÓN                | CANTIDA<br>D |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------|
|                                       | PERSONAL DE SALUD        |              |
| <b>Consultorio de<br/>emergencias</b> | Médicos generales        | 4            |
|                                       | Médico Pediatra          | 1            |
|                                       | Médicos Medicina interna | 1            |
|                                       | Médicos Cirujanos        | 1            |
|                                       | Médicos oftalmólogo      | 1            |



|   |  |           |
|---|--|-----------|
|   | Médicos ginecólogos  | 3         |
|   | Médicos anesthesiólogos  | 1         |
| <b>Servicios hospitalarios</b>                    | Enfermeras de hospitalización de medicina, cirugía y aislados                | 2         |
|   | Enfermeras de la unidad de vigilancia intensiva (UVI)                        | 1         |
|   | Enfermeras de hospitalización pediatría                                      | 1         |
|   | Técnicos en enfermería de hospitalización pediatría                          | 3         |
|   | Enfermeras de hospitalización de ginecobstetricia y neonatología             | 4         |
|   | Técnicos en enfermería de hospitalización de ginecobstetricia y neonatología | 3         |
|   | Técnicos en enfermería de Ginecoobstetricia                                  | 4         |
|   | <b>Centro materno hospitalización</b>  | Obstetras |
| <b>Control pre natal y planificación familiar</b> | Obstetras  | 3 (40)    |
| <b>Consultorio de obstetricia</b>                 | Técnicos de enfermería   | 2         |
| <b>Emergencia área critica</b>                    | Enfermeras   | 5         |
|   | Técnicos en enfermería   | 4         |
| <b>Laboratorio</b>                                | Biólogos   | 2         |
|   | Personal técnico   | 1         |
| <b>SIS</b>  | Enfermeras   | 1         |
|   | Obstetras  | 1         |
| <b>Consultorios externos</b>                      | Técnicos en enfermería   | 2         |
|   | Odontólogos  | 4         |
|   | Psicólogos   | 1         |
|   | Asistente social   | 1         |
| <b>Referencias</b>                                | Enfermeras   | 1         |
|   | Obstetras  | 1         |
| <b>Farmacia</b>                                   | Químicos Farmacéuticos   | 3         |
| <b>Nutricion</b>                                  | Lic. Nutricionistas  | 1         |
| <b>Triaje</b>                                     | Enfermeras   | 1         |
|   | Técnicos en enfermería   | 1         |
| <b>Admisión</b>                                   | Técnicos en enfermería   | 4         |
|   | <b>TOTAL</b>   | <b>76</b> |



## 3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

### 3.5.1 Técnicas

1. **Encuesta:** Permitió la aplicación de un instrumento validado para recoger datos sobre el clima organizacional del personal de salud que labora en el Hospital de Huancané, desde la perspectiva del trabajador de salud. (56)
2. **Observación:** Esta técnica permitirá evaluar directamente el desempeño laboral por competencias. Es una técnica que se basa en la observación cuidadosa de un fenómeno, hecho o caso, recopilando y registrando la información relevante para su posterior análisis. La observación es esencial en todo proceso de investigación, ya que proporciona al investigador los datos necesarios para obtener conclusiones precisas y fundamentadas (56)

### 3.5.2 Fuentes:

Las fuentes de investigación que utilizaremos para la realización del presente proyecto son:

1. **Según el contenido:**
  - **Primarias:** Las técnicas que usaremos para recolectar información primaria es la observación, entrevistas y fichas de observación.
  - **Secundarias:** Fichas de registro.
2. **Según la procedencia de la información:**
  - **Documentales:** Registro de personal, cuestionarios.
  - **No documentales:** Procesos de relaciones sociales que se entablaran al momento de recolectar los datos.
3. **Según el soporte:**



- **Impresas:** Revistas de investigación, diccionarios, enciclopedias manuales y directorios.
- **Electrónicas:** Para consultar el tema de investigación se utilizó páginas web que se publican a través de internet de personas, instituciones y organizaciones que cuentan con credibilidad y prestigio de tal manera que garantiza la seriedad de la información.

### 3.5.3 Instrumentos

1. **Cuestionario:** Este instrumento permitió evaluar el clima organizacional en las instituciones de salud. Fue validado por Alina María Segredo Pérez, de la Escuela Nacional de Salud Pública. Su desarrollo surgió de la necesidad de fortalecer la capacidad de gestión del cambio en las instituciones de salud, a fin de responder de manera adecuada a las demandas sociales, para lo cual se requieren herramientas eficaces. Se diseñó un instrumento específico para medir el clima organizacional en el ámbito de la salud, garantizando una medición objetiva, válida y confiable, acorde con las particularidades de las organizaciones en diferentes contextos. Es una herramienta fácil de aplicar, con respuestas accesibles y claras, que discrimina de manera efectiva y ofrece información crucial para la gestión del cambio en el sector salud. (57) (Anexo 1)

**Resultados:** El instrumento se estructuró en dos bloques, el primero de datos generales de los sujetos y el segundo de los incisos que dan salida a las variables exploradas. Se creó una escala ordinal para la clasificación del clima organizacional por dimensiones y categorías a partir del promedio obtenido con la aplicación en las instituciones del instrumento elaborado donde, adecuado: 6 o más; en riesgo: 4 a 5,9 e inadecuado: menos de 4.

La confección final del instrumento consta de tres momentos:



**-Primer momento:** Se definen las dimensiones fundamentales y representativas del clima organizacional en salud pública.

**-Segundo momento:** Se determinaron las dimensiones y categorías que, desde una perspectiva teórica, componen la variable objeto de estudio, y se establecieron los criterios específicos para cada categoría dentro de cada dimensión.

**-Tercer momento:** Se redactaron los ítems del instrumento en forma de afirmaciones, resultando en un total de 50 ítems que abordan las dimensiones y sus respectivas categorías.

Luego de ser validado y ajustado según los resultados obtenidos, se completó la elaboración del instrumento denominado "Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Secreto" (ECOS-S), el cual va acompañado de un texto explicativo. Las opciones de respuesta se establecieron utilizando una escala de Likert de tres puntos.

El encuestado debe marca con una cruz (X), según su percepción de cómo se comporta en la organización cada una de las afirmaciones, es decir si está o no presente: Inadecuado (0), En riesgo (1) o Adecuado (2).

Las dimensiones del clima organizacional con sus categorías y los incisos para cada una de ella, se muestra en la tabla. Igualmente se definió que una vez aplicado el instrumento fuera calificado con una clave creada para este fin, donde para la calificación de las respuestas fueron así:

- Inadecuado: 0
- En riesgo: 1 punto
- Adecuado: 2 puntos.

La puntuación para cada ítem varía de 0 a 2 puntos. Dado que cada categoría

consta de cinco ítems, la puntuación total por categoría oscila entre 0 y 10 puntos. Asimismo, como resultado de una escala ordinal, se clasificó el clima organizacional por dimensiones y categorías, basándose en el promedio obtenido tras aplicar el instrumento al personal de salud del Hospital de Huancané del instrumento que previamente fue validado antes de su aplicación por la autora Segredo y denominado como ECOS-S donde la puntuación se consignó lo siguiente:

- Clima organizacional adecuado: 7 o más.
- Clima organizacional en riesgo: 4 a 6.
- Clima organizacional inadecuado: menos de 4.

En el cuadro siguiente se detalla las 3 dimensiones con sus respectivas categorías siendo un total de 10 y cada una de ellas contempla los incisos correspondientes para la valoración y puntuación.

**TABLA 4 DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN CATEGORÍAS E INCISO DEL INSTRUMENTO**

| DIMENSIÓN                            | CATEGORIA    | INCISOS        | Respuestas           |                          |                      | TOTAL RESULTADO                                      |
|--------------------------------------|--------------|----------------|----------------------|--------------------------|----------------------|--|
|                                      |              |                | Nunca<br>0<br>puntos | A<br>veces<br>1<br>punto | Nunca<br>2<br>puntos |  |
| <b>Comportamiento organizacional</b> | Motivación   | 10,15,29,35,45 |                      |                          |                      | Adecuado > 7<br>En riesgo 4 a 6<br>Inadecuado < de 4 |
|                                      | Comunicación | 2,17,22,37,48  |                      |                          |                      | Adecuado > 7<br>En riesgo 4 a 6<br>Inadecua          |





2. El análisis e interpretación global del clima organizacional se realizará calculando el promedio de las puntuaciones obtenidas de las respuestas a los 50 ítems, con valores que van de 0 a 100. Para clasificar el clima organizacional global, se consideró el promedio total obtenido según las respuestas de los encuestados, utilizando la siguiente escala ordinal: clima organizacional adecuado: 60 o más; en riesgo: de 40 a 59; e inadecuado: menos de 40.

3. **Guía de observación:** Constituye un instrumento que permitirá observar y evaluar el sistema de evaluación de desempeño laboral por competencias

### 3.5.4 Consideraciones éticas

Para evitar transgredir los derechos de los participantes y mantener en reserva y en el anonimato los datos recolectados y procedimientos en la evaluación, se tomará en cuenta de todo momento los 4 principios bioéticos. (58)

## 3.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### 3.6.1 Validez del instrumento

**Procedimiento de validación:** El instrumento que aplicaremos en el caso de la variable independiente esta previamente validado por su autora. El proceso de construcción que realizo la autora Ana María Segredo Pérez El proceso se llevó a cabo con la participación de 11 expertos en salud pública y constó de tres etapas: la definición de las dimensiones, la identificación de las mismas junto con sus categorías y criterios, y la elaboración del instrumento, que consistió en la redacción de 50 ítems, conocido como "Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo

Consto de 3 momentos: (59)



- **Primer momento:** Se establecieron las dimensiones clave y representativas del clima organizacional en el ámbito de la salud pública.
- **Segundo momento:** Se determinaron las dimensiones y categorías que teóricamente conforman la variable objeto de estudio, y se definieron los criterios correspondientes a cada categoría dentro de cada dimensión.
- **Tercer momento:** Se redactaron los ítems del instrumento en forma de afirmaciones, resultando en un total de 50 ítems que abarcan las dimensiones y sus respectivas categorías.

Una vez validado y ajustado según los resultados obtenidos, se finalizó la elaboración del instrumento titulado "Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo" (ECOS-S), el cual incluye un texto explicativo introductorio. Las opciones de respuesta se estructuraron utilizando una escala de Likert de tres niveles.

**3.6.2** Por otro lado, el instrumento utilizado para la variable dependiente fue la ficha de observación del sistema de evaluación de desempeño laboral por competencias, validado por la Asociación Americana de Estudios Psicológicos en colaboración con la Universidad de Michigan (UM). La escala fue aplicada inicialmente a 345 sujetos de nivel variable, incluyendo asistentes y ejecutivos de Chicago, y una segunda versión (definitiva) fue aplicada a 298 voluntarios de empresas del sector inmobiliario de la zona. La validación fue respaldada por la evaluación de 15 jueces expertos de UM, quienes aprobaron los contenidos, ítems y el constructor de este cuestionario

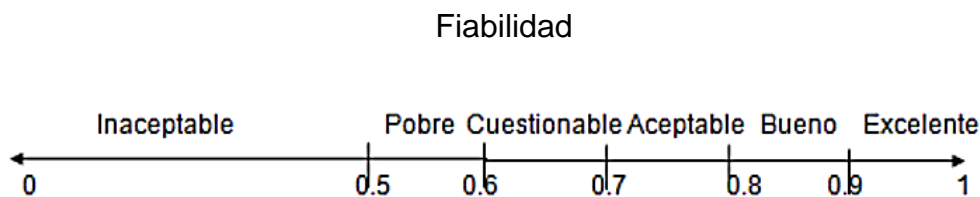
### 3.6.3 Confiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad del instrumento de medición que será aplicado al personal de salud fue sometido a un análisis de confiabilidad, calculándose a través del coeficiente de confiabilidad de Alfa de Crombach. Cuya formula es:

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

**Donde:**

- $S_i^2$  : varianza del ítem i-avo
- $S_t^2$  : varianza de la escala
- K : número de ítems



La confiabilidad de la herramienta de desempeño se evaluó mediante el programa estadístico SPSS, y el resultado obtenido para el Alfa de Cronbach fue de 0.879, lo que indica que la herramienta aplicada es confiable.

| Estadísticos de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| .879                       | 12             |

### 3.7 DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

#### 1. Determinar la hipótesis estadística

**Ho :**  $\mu_1 = \dots = \mu_8$  [El clima organizacional **no** influye significativamente en el desempeño laboral por competencias del personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca Provincia de Huancané 2020].

**Ha :**  $\mu_1 \neq \dots \neq \mu_8$  [El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral por competencias del personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca Provincia de Huancané 2020].

## 2 Nivel de Significancia.

$\alpha = 0,05$ .

### Regla de decisión

Si el Valor  $p \geq 0.05$ , se Acepta Ho. Si el valor  $p < 0.05$ , se Acepta Ha

Si:  $p \leq \alpha$ , se rechaza la Ho y se acepta la Ha

Si el valor de la Chi cuadrado calculada ( $X^2c$ ) es superior al valor de la Chi cuadrado tabulada ( $X^2t$ ) se asumió como verdadera la hipótesis de investigación (Hi) de lo contrario se asume como cierta la hipótesis nula (Ho)

La prueba estadística: Se aplico la prueba de Pearson:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

Se considerará como parámetro para tomar la decisión, según el coeficiente de correlación obtenida.

Si el Valor  $p \geq 0.05$ , se Acepta Ho. Si el valor  $p < 0.05$ , se Acepta Ha

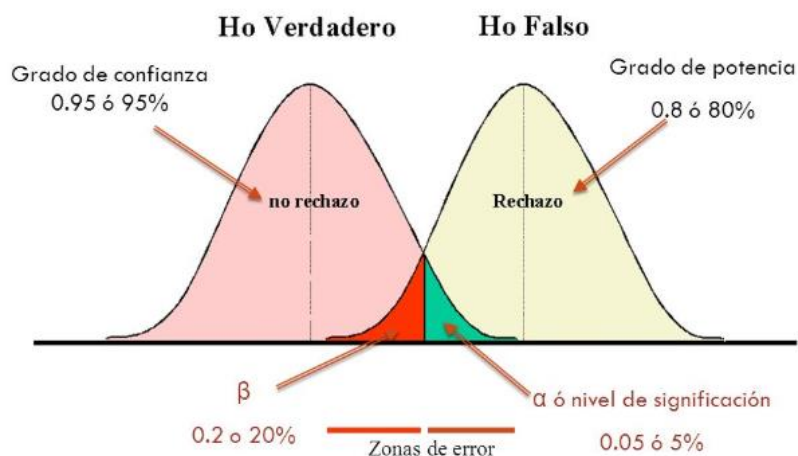
Si:  $p \leq \alpha$ , se rechaza la Ho y se acepta la Ha

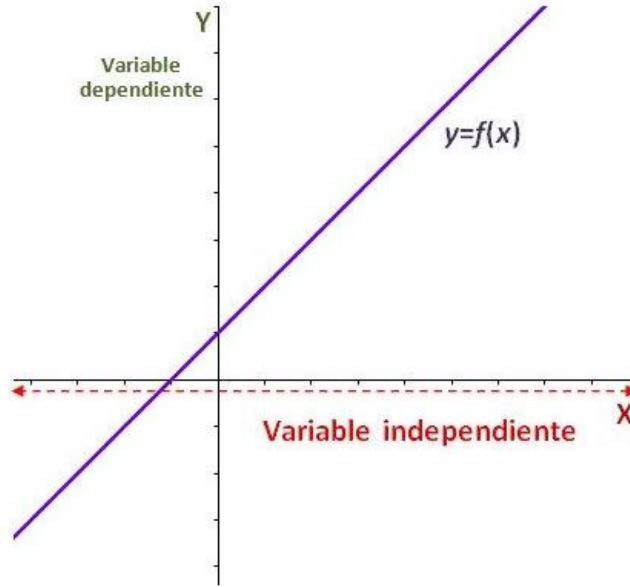
Si el valor de la Chi cuadrado calculada ( $X^2c$ ) es superior al valor de la Chi cuadrado tabulada ( $X^2t$ ) se asumió como verdadera la hipótesis de investigación ( $H_i$ ) de lo contrario se asume como cierta la hipótesis nula ( $H_o$ )

El procesamiento de los datos se realizará mediante el programa estadístico SPSS versión 25. Para la contrastación de la hipótesis se utilizará el coeficiente de correlación de Pearson; se aceptará como significativo el valor  $p < 0,05$ , que nos garantiza la calidad de la relación, autenticidad y veracidad de los datos.

$$\chi^2 = \sum \frac{(fo - ft)^2}{ft}$$

## Regla de decision







## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Concluido el proceso de recolección de datos se procedió a elaborar la base de información en el Software Spss y se elaboraron 11 tablas estadísticas de doble entrada que presentaremos a continuación de acuerdo a los objetivos planteados y teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores respectivas.

En coherencia con el primer objetivo específico que cuenta con 3 indicadores se han elaborado 3 tablas estadísticas bivariados.

En la tabla 1 según el indicador motivación y su influencia en el desempeño laboral por competencias observamos que 76 trabajadores participaron en el estudio esta cifra representa el 100% y de los cuales que un 39.5% se encuentra con una motivación adecuada y en riesgo respectivamente y 21% inadecuado por la coyuntura de emergencia sanitaria que vivimos.

Aquellos trabajadores cuya motivación esta "en riesgo" el 32.9% tiene un desempeño laboral regular, un 4% insatisfactorio y 2.6% buen desempeño.

Los que están motivados "adecuadamente" a pesar de las circunstancias un 23.7% tienen buen desempeño, 15.8% regular.



Y por último aquellos compañeros de trabajo que tienen motivación “inadecuada” un 18.4% su desempeño es insatisfactorio y el 2,6% regular.

Se procesó la información al margen de error del 5% y 95% de certeza, con una significancia  $p < 0,05$ , se tuvo una  $X^2_c = 83,881$  mayor que la  $X^2_{t=9,488}$ , para grados de libertad  $Gl=4$ , con un nivel de significancia  $p=0,000$ , de tal manera que, este indicador sí influye con el desempeño laboral por competencias.

Es importante que los directivos de las instituciones sobre todo las del sector salud se ocupen de la motivación laboral, especialmente en esta situación tan complicada que atravesamos. Es importante que se establezcan rutinas de comunicación, que se combinen sesiones individuales y colectivas, dar mayor estructuración a las tareas a realizar, el tiempo y el fortalecimiento espiritual ayudaría mucho.



**TABLA 5 MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE**

| COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL | DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS |      |         |      |       |      | TOTAL |        |
|-------------------------------|------------------------------------|------|---------|------|-------|------|-------|--------|
|                               | Insatisfactorio                    |      | Regular |      | Buena |      | N°    | %      |
|                               | Motivación                         | N°   | %       | N°   | %     | N°   |       |        |
| Inadecuado                    | 14                                 | 18.4 | 2       | 2.6  | 0     | 0.0  | 16    | 21.0   |
| En riesgo                     | 3                                  | 4.0  | 25      | 32.9 | 2     | 2.6  | 30    | 39.5   |
| Adecuado                      | 0                                  | 0.0  | 12      | 15.8 | 18    | 23.7 | 30    | 39.5   |
| <b>TOTAL</b>                  | 17                                 | 22.4 | 39      | 51.3 | 20    | 26.3 | 76    | 100.00 |

Nota: Consolidado de los instrumentos aplicados en la investigación.

GL: 4

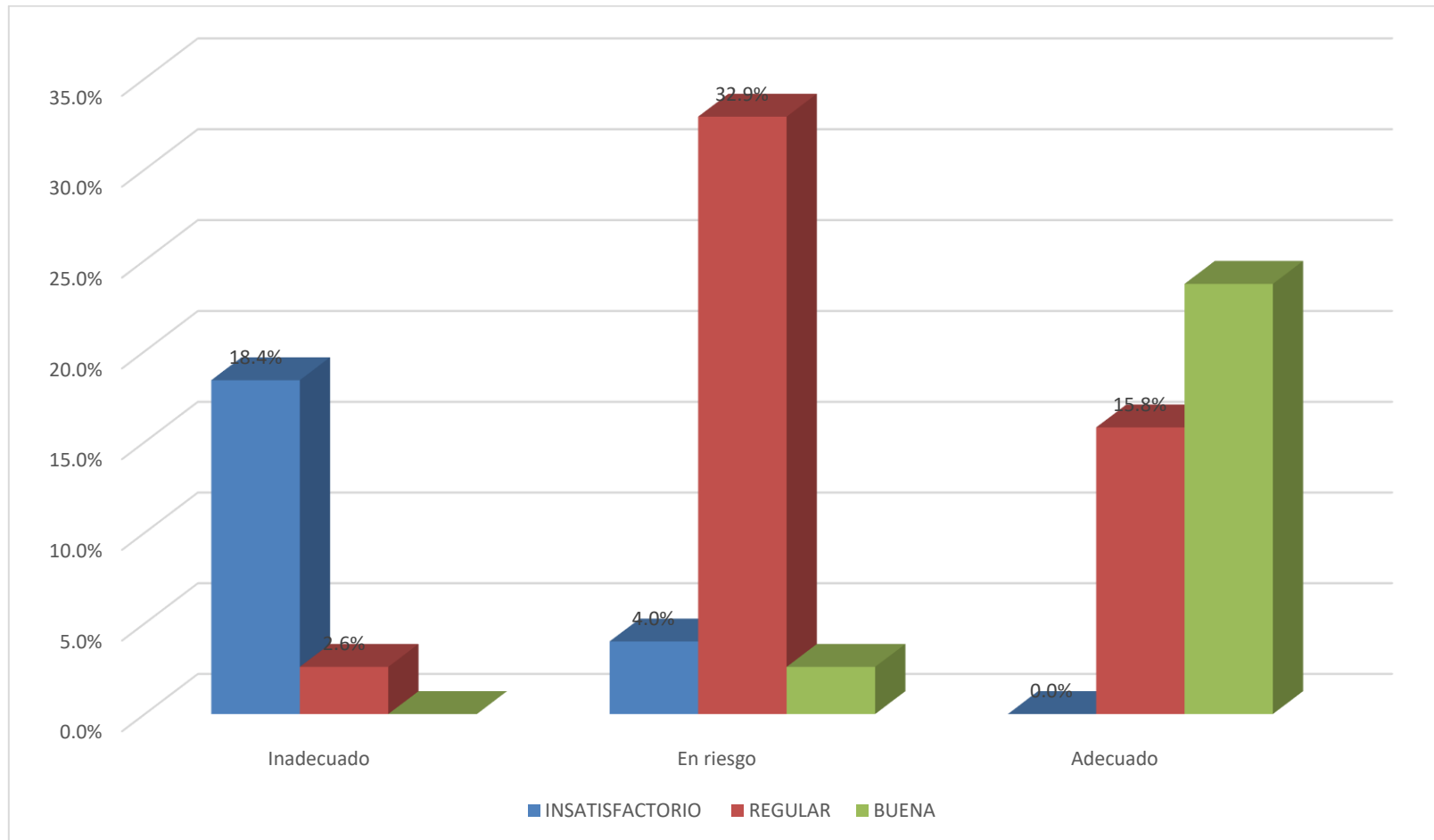
X<sup>2</sup>c: 83.881

X<sup>2</sup>t:9,488

P:0.000



FIGURA 1 MOTIVACIÓN E INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL





En la siguiente tabla evidenciamos el siguiente indicador según el orden de los objetivos el cual es la “comunicación”; en ella hallamos que de un total de 76 trabajadores que equivalen el 100% un 65.8% la comunicación este en “riesgo”, un 32.9% lo hace “adecuadamente” y el 1.3% indican que la comunicación entre el equipo de salud es inadecuada porque cumplen su función y eso es toda su labor.

Al cruzar el indicador con la variable dependiente encontramos que del grupo de investigados cuya comunicación esta “en riesgo” el 42.1% tienen un desempeño laboral regular y 22.4% es insatisfactorio.

Del grupo de trabajadores del sector salud que indican que la comunicación es “adecuada” su desempeño laboral es bueno en un 25% y regular en un 7,9%. Y finalmente aquellos que no consideran que esto es importante y la comunicación es “inadecuada” ningún trabajador se desempeña apropiadamente.

Se proceso la información al margen de 29,332 mayor que la  $X^2_{i=}$  9,488, para grados de libertad  $Gl=4$ , con un nivel de significancia  $p=0,000$ , de tal manera que, este indicador si es influyente con el desempeño laboral por competencias.

La comunicación efectiva dentro del contexto de cuidado de salud, es una habilidad crítica que influye en: la satisfacción con el cuidado, la toma de decisiones con respecto a la salud, la forma en la que el paciente se sienta comprendido, entre otras variables.



**TABLA 6 COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE**

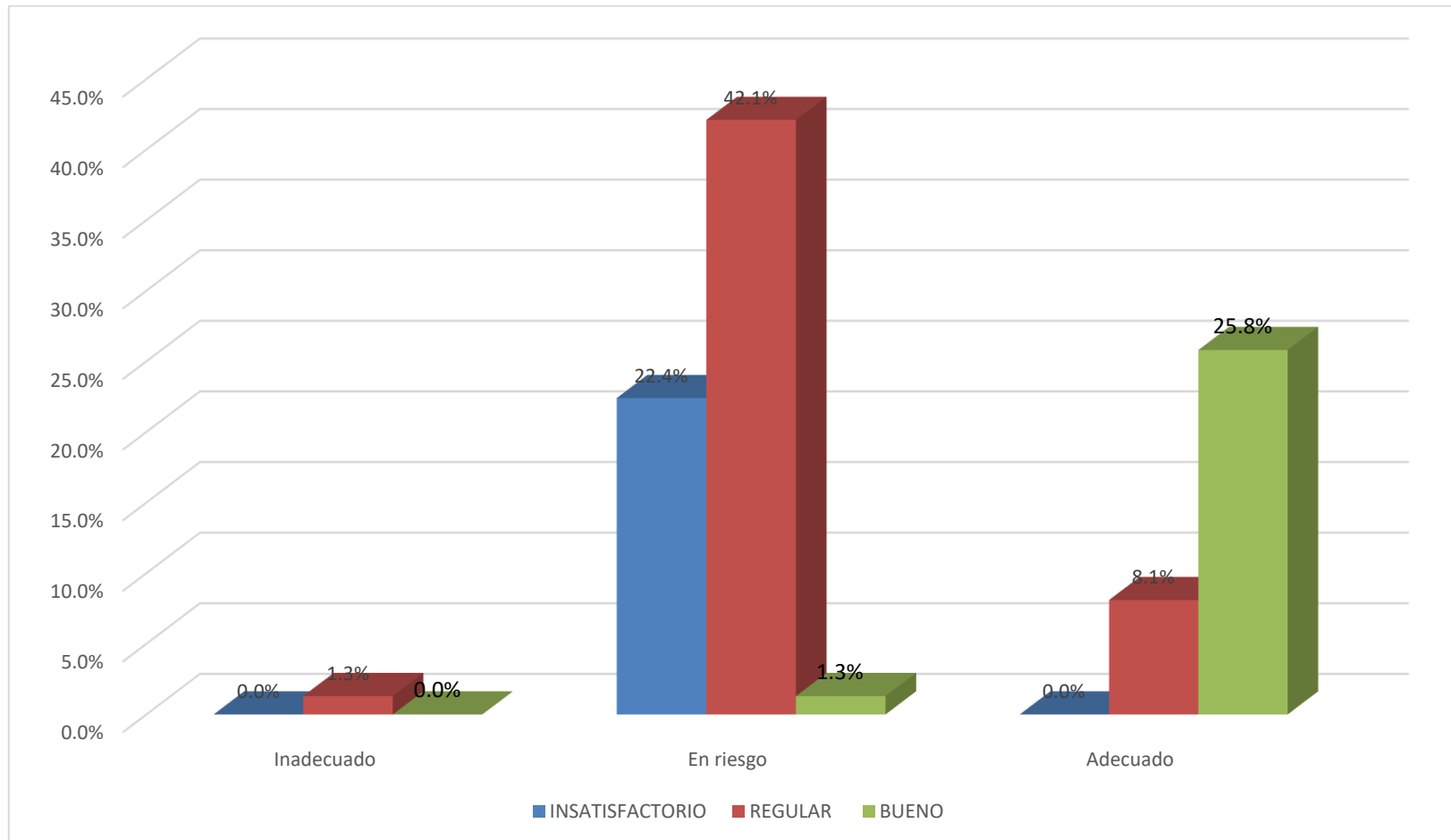
| COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL | DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS |             |         |             |       |             | TOTAL |               |
|-------------------------------|------------------------------------|-------------|---------|-------------|-------|-------------|-------|---------------|
|                               | Insatisfactorio                    |             | Regular |             | Buena |             | N°    | %             |
|                               | N°                                 | %           | N°      | %           | N°    | %           |       |               |
| <b>Comunicación</b>           |                                    |             |         |             |       |             |       |               |
| Inadecuado                    | 0                                  | <b>0.0</b>  | 1       | <b>1.3</b>  | 0     | <b>0.0</b>  | 1     | <b>1.3</b>    |
| En riesgo                     | 17                                 | <b>22.4</b> | 32      | <b>42.1</b> | 1     | <b>1.3</b>  | 50    | <b>65.8</b>   |
| Adecuado                      | 0                                  | <b>0.0</b>  | 6       | <b>7.9</b>  | 19    | <b>25.0</b> | 25    | <b>32.9</b>   |
| <b>TOTAL</b>                  | 17                                 | <b>22.4</b> | 39      | <b>51.3</b> | 20    | <b>26.3</b> | 76    | <b>100.00</b> |

Nota: Consolidado de los instrumentos aplicados en la investigación.

GL: 4                      X<sup>2</sup>c: 29,332                      X<sup>2</sup>t:9,488                      P:0.000



### FIGURA 2 COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL





En la tabla 3 observamos el ultimo indicador de esta primera parte el cual es “relaciones interpersonales de trabajo”; y encontramos que de un total de 76 sujetos que participaron en la investigación en un 56.6% este indicador esta en “riesgo”, el 35.5% mantienen siempre una relación adecuada entre trabajadores y el 7.8% indican que es inadecuado.

Luego encontramos que del grupo del personal de salud que el indicador estudiado se encuentra en “riesgo” el 38.2% tienen un desempeño laboral regular y 18.4% es insatisfactorio.

Del grupo de trabajadores que indican que las relaciones interpersonales son “adecuadas” el 26.3% su desempeño es bueno y el 9,2% regular. Y finalmente aquellos que nunca tienen adecuadas relaciones laborales un 3.9% su desempeño es regular e insatisfactorio respectivamente.

Se proceso la información al margen de error del 5% y 95% de certeza, con una significancia  $p < 0,05$ , se tuvo una  $X^2_c = 39,636$  mayor que la  $X^2_t = 9,488$ , para grados de libertad  $Gl = 4$ , con un nivel de significancia  $p = 0,000$ , de tal manera que, este indicador si influye con el desempeño laboral por competencias.

En las áreas de sanidad, las relaciones interpersonales poseen el propósito de desarrollar la eficacia y la eficiencia en la labor que realiza el equipo de salud ya que en estas se reflejan las ideas, valores, competencia profesional y características personales en el personal en general; es por ello, el interés de estudiar este indicador.



**TABLA 7 RELACIONES INTERPERSONALE DE TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA HUANCANE**

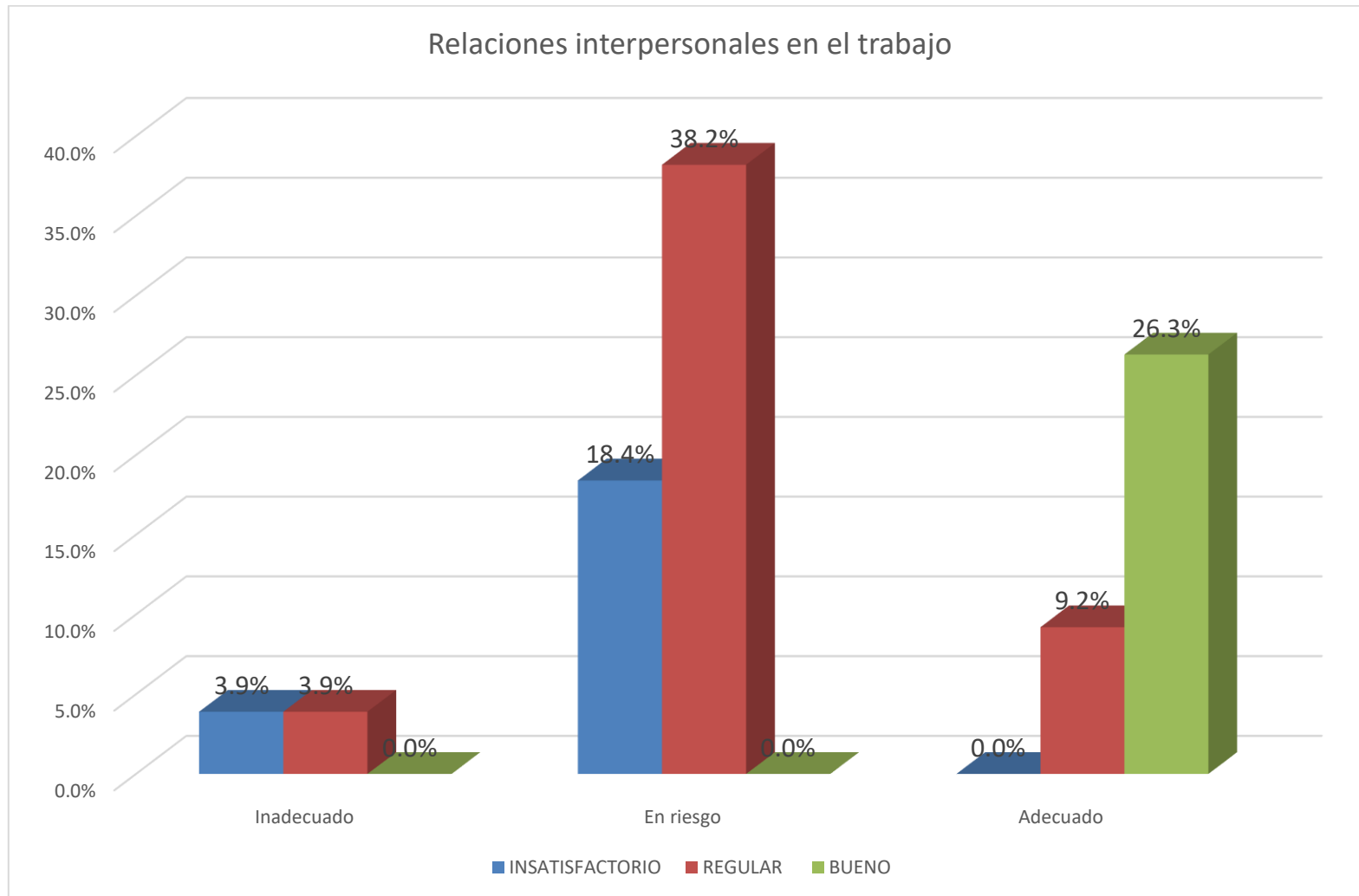
| COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL         | DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS |      |         |      |       |      | TOTAL |        |
|---------------------------------------|------------------------------------|------|---------|------|-------|------|-------|--------|
|                                       | Insatisfactorio                    |      | Regular |      | Buena |      | N°    | %      |
|                                       | N°                                 | %    | N°      | %    | N°    | %    |       |        |
| Relaciones interpersonales de trabajo |                                    |      |         |      |       |      |       |        |
| Inadecuado                            | 3                                  | 3.9  | 3       | 3.9  | 0     | 0.0  | 6     | 7.8    |
| En riesgo                             | 14                                 | 18.4 | 29      | 38.2 | 0     | 0.0  | 43    | 56.6   |
| Adecuado                              | 0                                  | 0.0  | 7       | 9.2  | 20    | 26.3 | 27    | 35.5   |
| <b>TOTAL</b>                          | 17                                 | 22.4 | 39      | 51.3 | 20    | 26.3 | 76    | 100.00 |

Nota: Consolidado de los instrumentos aplicados en la investigación.

GL: 4                      X<sup>2</sup>c: 39,636                      X<sup>2</sup>t:9,488                      P:0.000



FIGURA 3





Conforme al segundo objetivo específico en el cual se elaboró 3 tablas estadísticas encontramos que:

Referente al indicador “funcionamiento” en la cual se refiere a si los trabajadores conocen la misión de la institución, si cumplen el horario de trabajo y asignación justa de labores del personal encontramos que de un total de 76(100%) de participantes en un 44.7% este indicador esta “en riesgo”, el 40.8% es “adecuado” y 14.5% es inadecuado.

Luego encontramos que del grupo del personal de salud que este indicador “está en riesgo” el 36.8% tiene un desempeño laboral regular y 7.9% es insatisfactorio.

Del grupo de trabajadores que este indicador es “adecuado” el 26.3% su desempeño es bueno y el 14.5% es regular. Y finalmente aquellos que nunca tienen adecuadas relaciones laborales el 14,5%% su desempeño es insatisfactorio.

Se proceso la información al margen de error del 5% y 95% de certeza, con una significancia  $p < 0,05$ , se tuvo una  $X^2_c = 84,052$  mayor que la  $X^2_{t=9,488}$ , para grados de libertad  $Gl=4$ , con un nivel de significancia  $p=0,000$ , de tal manera que, este indicador si influye con el desempeño laboral por competencias.

El adecuado “funcionamiento” en una institución permite regular diversas aristas presentes en el desempeño de funciones, estableciendo procedimientos a seguir, parámetros a considerar, prohibiciones aplicables y sanciones; suprimiendo o reduciendo significativamente las incertidumbres que puedan generarse en el desenvolvimiento de las, relaciones laborales.



**TABLA 8 FUNCIONAMIENTO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE**

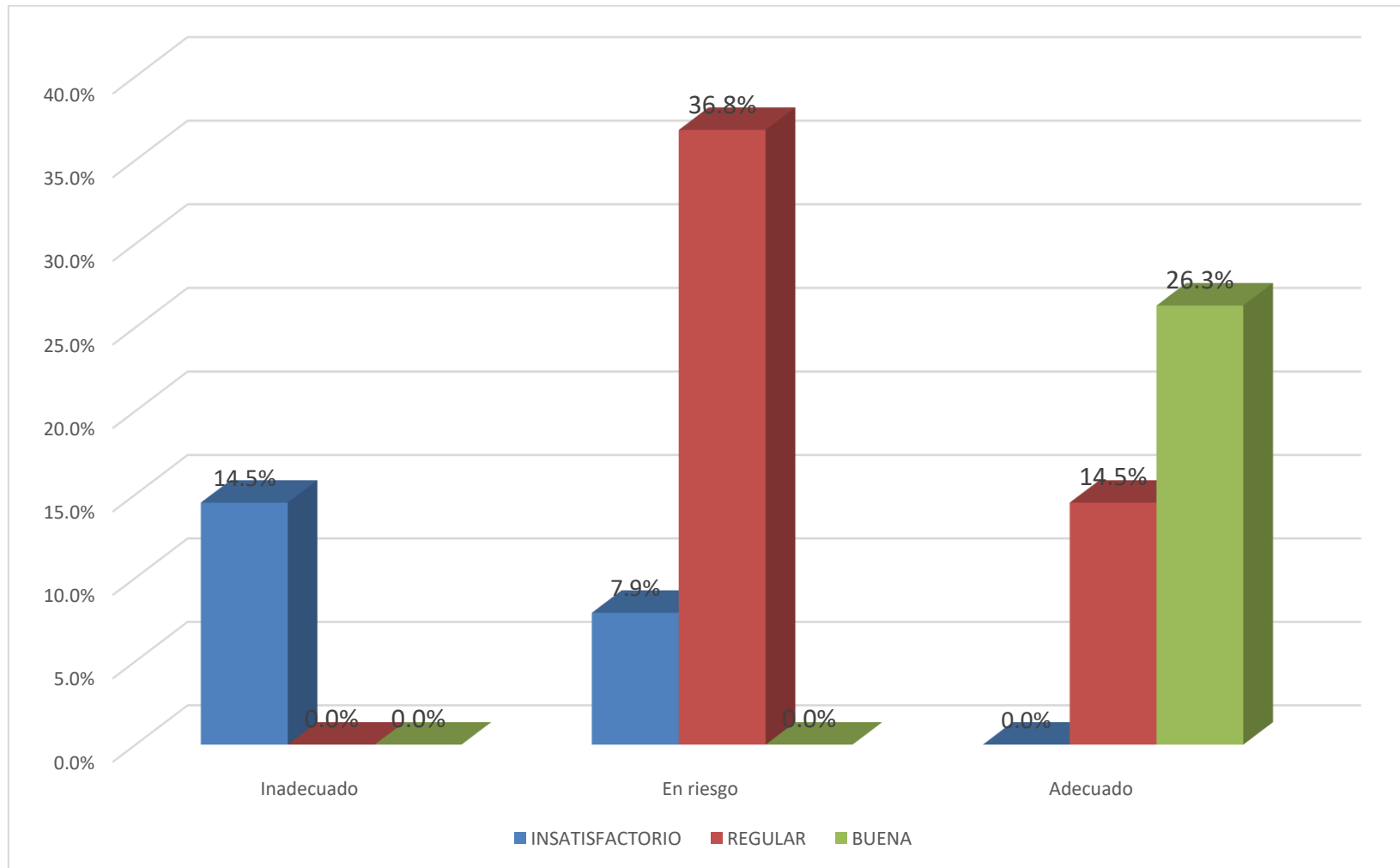
| ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL<br>Funcionamiento | DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS |      |         |      |       |      | TOTAL |        |
|---|------------------------------------|------|---------|------|-------|------|-------|--------|
|   | Insatisfactorio                    |      | Regular |      | Buena |      | N°    | %      |
|   | N°                                 | %    | N°      | %    | N°    | %    |       |        |
| Inadecuado                                  | 11                                 | 14.5 | 0       | 0.0  | 0     | 0.0  | 11    | 14.5   |
| En riesgo                                   | 6                                  | 7.9  | 28      | 36.8 | 0     | 0.0  | 34    | 44.7   |
| Adecuado                                    | 0                                  | 0.0  | 11      | 14.5 | 20    | 26.3 | 31    | 40.8   |
| <b>TOTAL</b>                                | 17                                 | 22.4 | 39      | 51.3 | 20    | 26.3 | 76    | 100.00 |

Nota: Consolidado de los instrumentos aplicados en la investigación.

GL: 4                      X<sup>2</sup>c: 84,052                      X<sup>2</sup>t: 9,488                      P:0.000



### FIGURA 4 FUNCIONAMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL





En la tabla que sigue se observa los resultados siguientes:

De un total de 76 personas equivalentes al 100% un 56.5% indican que las condiciones de trabajo están "en riesgo"; el 38.1% indican que es "adecuado" y el 5.3% manifiestan que es inadecuado.

Ahora bien, del grupo del personal de salud que indicaron que las condiciones de trabajo están "en riesgo" el 38.1% tienen regular desempeño laboral y el 17.1% es insatisfactorio.

Del grupo de trabajadores que indican que este indicador es "adecuado" el 25.0% su desempeño es bueno y 13,1% regular. Y finalmente aquellos que refirieron tener inadecuadas condiciones laborales un 5.3% su desempeño es insatisfactorio.

Se proceso la información al margen de error del 5% y 95% de certeza, con una significancia  $p < 0,05$ , se tuvo una  $X^2_c = 42,908$  mayor que la  $X^2_t = 9,488$ , para grados de libertad  $Gl = 4$ , con un nivel de significancia  $p = 0,000$ , de tal manera que, este indicador si influye con el desempeño laboral por competencias.

Un trabajador con buenas condiciones laborales, se sentirá motivado, valorado y con ganas de trabajar. Es por eso que, unas condiciones que garanticen un buen ambiente, pueden traducirse en mantener una buena salud del trabajador y, por ende, una reducción del estrés y ausentismo laboral.



**TABLA 9 CONDICIONES DE TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE**

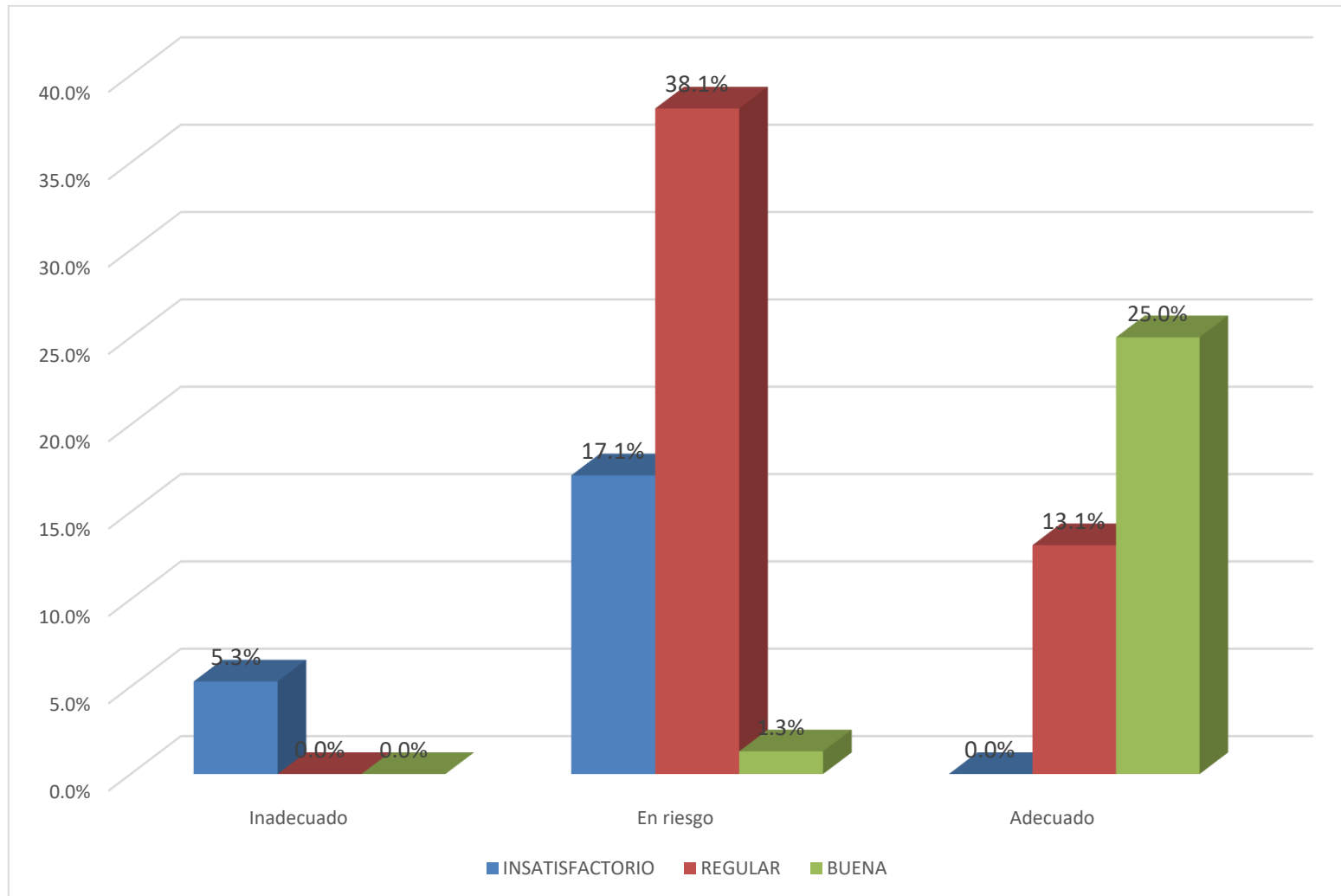
| ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL     | DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS |             |         |             |       |             | TOTAL |               |
|-------------------------------|------------------------------------|-------------|---------|-------------|-------|-------------|-------|---------------|
|                               | Insatisfactorio                    |             | Regular |             | Buena |             | N°    | %             |
|                               | N°                                 | %           | N°      | %           | N°    | %           |       |               |
| <b>Condiciones de trabajo</b> |                                    |             |         |             |       |             |       |               |
| Inadecuado                    | 4                                  | <b>5.3</b>  | 0       | <b>0.0</b>  | 0     | <b>0.0</b>  | 4     | <b>5.3</b>    |
| En riesgo                     | 13                                 | <b>17.1</b> | 29      | <b>38.1</b> | 1     | <b>1.3</b>  | 43    | <b>56.5</b>   |
| Adecuado                      | 0                                  | <b>0.0</b>  | 10      | <b>13.1</b> | 19    | <b>25.0</b> | 29    | <b>38.1</b>   |
| <b>TOTAL</b>                  | 17                                 | <b>22.4</b> | 39      | <b>51.3</b> | 20    | <b>26.3</b> | 76    | <b>100.00</b> |

Nota: Consolidado de los instrumentos aplicados en la investigación.

GL: 4                      X<sup>2</sup>c: 42,908                      X<sup>2</sup>t:9,488                      P:0.000



FIGURA 5 CONDICIONES DE TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL





En cuanto al estímulo desarrollo organizacional y su influencia en el desempeño laboral hallamos que:

Un 40.8% de los participantes indicaron que el estímulo organizacional esta "en riesgo"; el 39.5% mencionaron que es inadecuado y el 19.7% indican que es adecuado.

Luego encontramos que del grupo del personal de salud que refieren que este indicador esta "en riesgo" el 32.9% tienen un desempeño laboral regular y 6.6% es bueno.

Del grupo de trabajadores que indican que el estímulo de desarrollo organizacional es "inadecuado" el 21,0% su desempeño es insatisfactorio y el 15.8% es regular y el 2,6% es buena. Y finalmente aquellos que consideran que es adecuado el 17,1% su desempeño es bueno.

Se proceso la información al margen de error del 5% y 95% de certeza, con una significancia  $p < 0,05$ , se tuvo una  $X^2_c = 61,685$  mayor que la  $X^2_t = 9,488$ , para grados de libertad  $Gl = 4$ , con un nivel de significancia  $p = 0,000$ , de tal manera que, este indicador si influye con el desempeño laboral por competencias.

El término de plan de estímulos e incentivos laborales hace referencia al estado de satisfacción que logra el trabajador en el ejercicio de sus funciones, producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, lo cual repercute en el ambiente familiar y social.



**TABLA 10 ESTIMULO DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA HUANCANE**

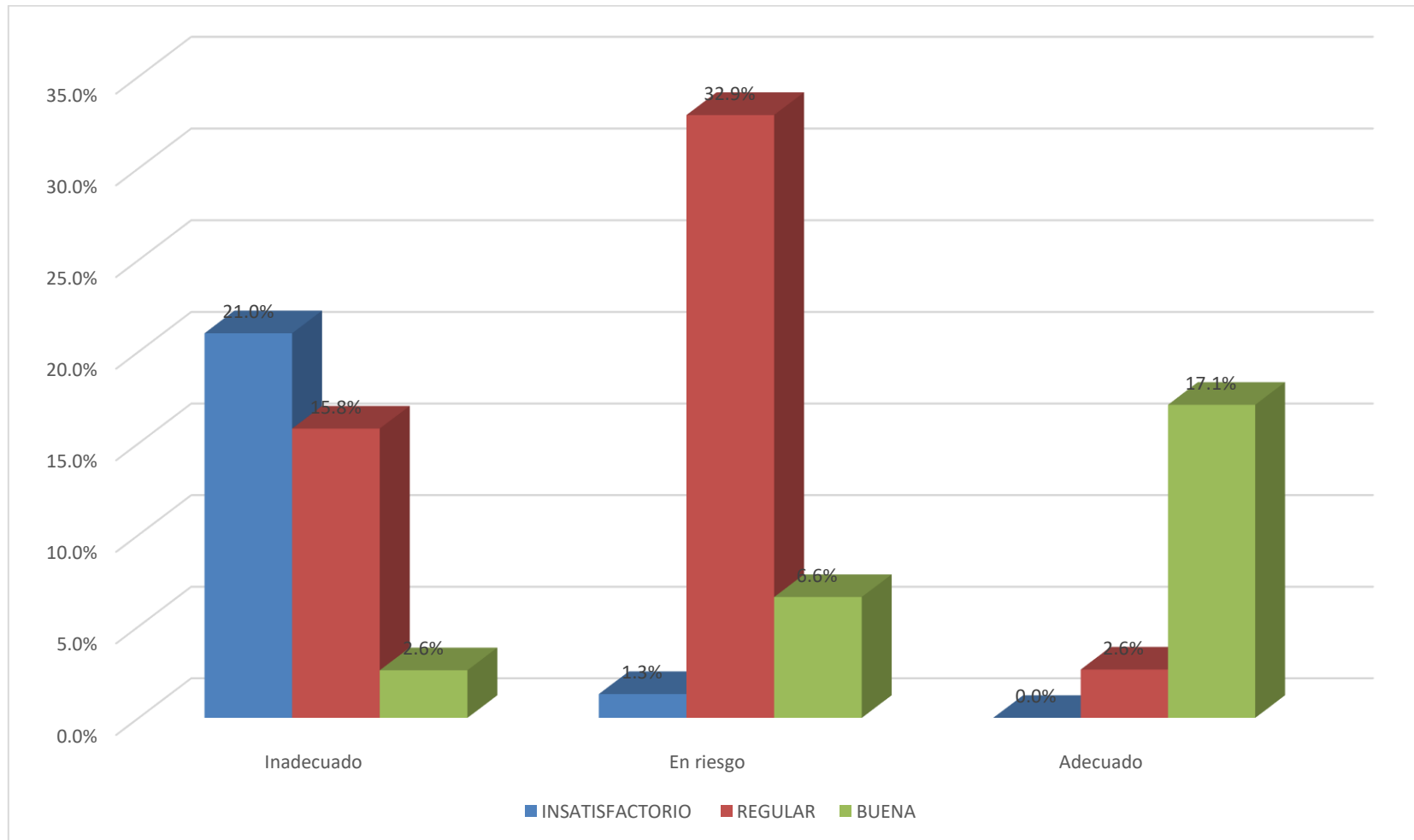
| ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS |             |         |             |       |             | TOTAL |               |
|---------------------------|------------------------------------|-------------|---------|-------------|-------|-------------|-------|---------------|
|                           | Insatisfactorio                    |             | Regular |             | Buena |             |       |               |
|                           | Nº                                 | %           | Nº      | %           | Nº    | %           | Nº    | %             |
| Inadecuado                | 16                                 | <b>21.0</b> | 12      | <b>15.8</b> | 2     | <b>2.6</b>  | 30    | <b>39.5</b>   |
| En riesgo                 | 1                                  | <b>1.3</b>  | 25      | <b>32.9</b> | 5     | <b>6.6</b>  | 31    | <b>40.8</b>   |
| Adecuado                  | 0                                  | <b>0.0</b>  | 2       | <b>2.6</b>  | 13    | <b>17.1</b> | 15    | <b>19.7</b>   |
| <b>TOTAL</b>              | 17                                 | <b>22.4</b> | 39      | <b>51.3</b> | 20    | <b>26.3</b> | 76    | <b>100.00</b> |

Nota: Consolidado de los instrumentos aplicados en la investigación.

GL: 4                      X<sup>2</sup>c: 61,685                      X<sup>2</sup>t:9,488                      P:0.000



**FIGURA 6 ESTIMULO DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL**





De acuerdo al tercer objetivo específico que marca la ruta de estos resultados tenemos que:

En la tabla 7 observamos un 56.6% mencionan que el liderazgo en la institución esta "en riesgo", el 30.2% que es adecuado y el 13.2% es inadecuado.

En cuanto al grupo de personas que indican que el liderazgo este "en riesgo" el 42.1% tienen un desempeño laboral regular y 13.2% es insatisfactorio.

Del grupo de trabajadores que indican que el liderazgo es "adecuado" asumen liderazgo un 26.4% su desempeño es bueno. Y finalmente aquellos que nunca tienen esta iniciativa de ser líderes un 9.2% su desempeño es insatisfactorio.

Se proceso la información al margen de error del 5% y 95% de certeza, con una significancia  $p < 0,05$ , se tuvo una  $X^2_c = 50,441$  mayor que la  $X^2_t = 9,488$ , para grados de libertad  $Gl = 4$ , con un nivel de significancia  $p = 0,000$ , de tal manera que, este indicador si influye con el desempeño laboral por competencias.

El liderazgo es muy importante porque es útil para influenciar en la manera de pensar o de actuar de otras personas. Porque un líder también tiene la capacidad de tomar la iniciativa y proporcionar ideas innovadoras, y no solo de dar órdenes.



**TABLA 11 LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA HUANCANE**

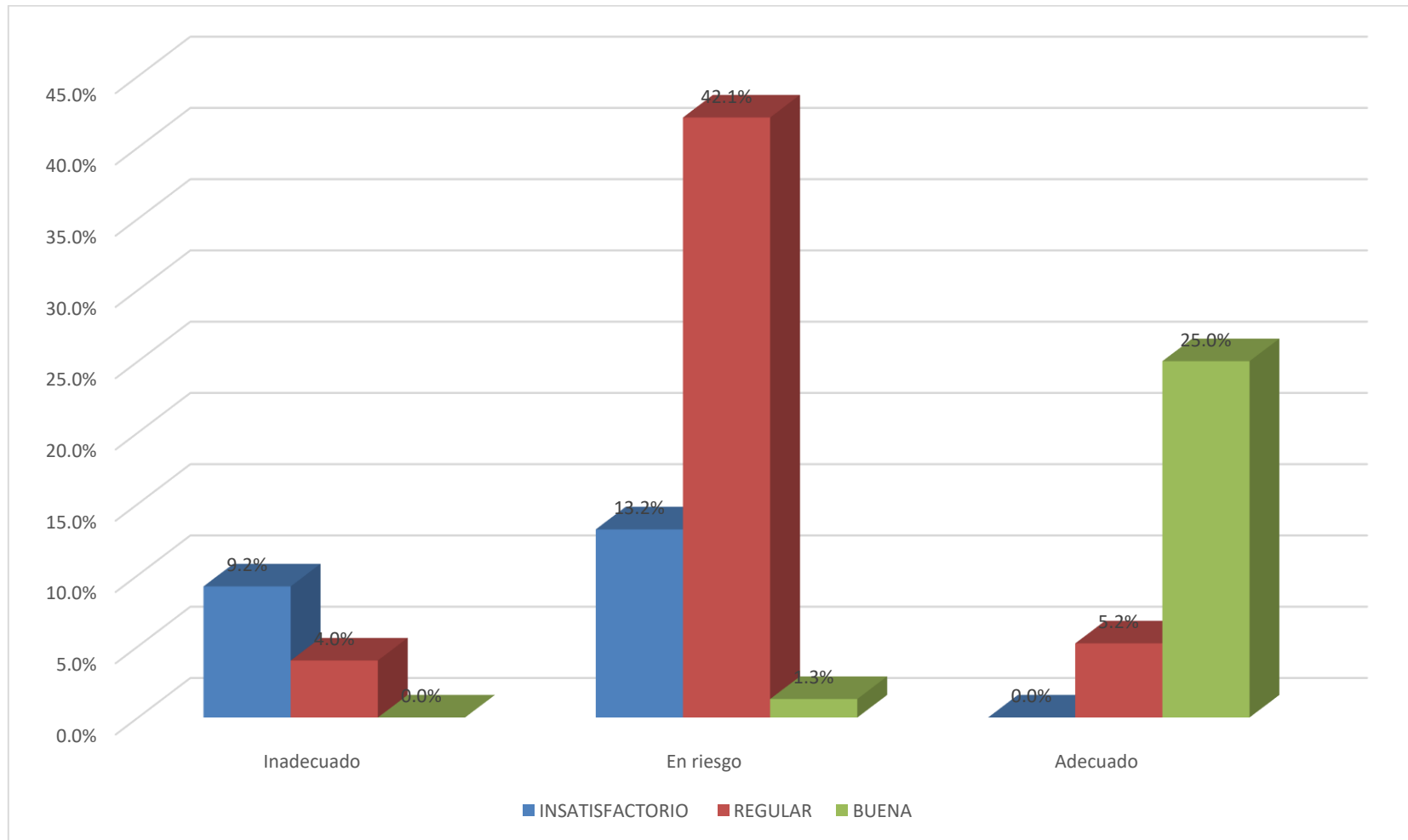
| ESTILO DE DIRECCIÓN | DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS |      |         |      |       |      | TOTAL |        |
|---------------------|------------------------------------|------|---------|------|-------|------|-------|--------|
|                     | Insatisfactorio                    |      | Regular |      | Buena |      | N°    | %      |
|                     | Liderazgo                          | N°   | %       | N°   | %     | N°   |       |        |
| Inadecuado          | 7                                  | 9.2  | 3       | 4.0  | 0     | 0.0  | 10    | 13.2   |
| En riesgo           | 10                                 | 13.2 | 32      | 42.1 | 1     | 1.3  | 43    | 56.6   |
| Adecuado            | 0                                  | 0.0  | 4       | 5.2  | 19    | 25.0 | 23    | 30.2   |
| <b>TOTAL</b>        | 17                                 | 22.4 | 39      | 51.3 | 20    | 26.3 | 76    | 100.00 |

Nota: Consolidado de los instrumentos aplicados en la investigación.

GL: 4                      X<sup>2</sup>c: 50,441                      X<sup>2</sup>t: 9,488                      P:0.000



FIGURA 7 LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL





En la tabla 8 se visualiza que un 42.1% de los trabajadores de salud indican que la participación en las actividades del Hospital esta "en riesgo", el 30.3% su participación es inadecuada y el 27.6% lo hacen adecuadamente.

Del grupo del personal de salud que cuya participación esta en riesgo por la escasa iniciativa que tienen en las actividades el 38.1% tienen desempeño laboral regular y 2.6% insatisfactorio.

Del grupo de trabajadores cuya participación es "inadecuada" el 19,8% tiene un desempeño insatisfactorio y el 10,5% regular. Y finalmente aquellos que se comprometen adecuadamente en las actividades un 25% su desempeño es bueno y el 2,6% es regular.

Se proceso la información al margen de error del 5% y 95% de certeza, con una significancia  $p < 0,05$ , se tuvo una  $X^2_c = 88,130$  mayor que la  $X^2_{\alpha} = 9,488$ , para grados de libertad  $Gl = 4$ , con un nivel de significancia  $p = 0,000$ , de tal manera que, este indicador si influye con el desempeño laboral por competencias.

La participación en la construcción de mejora y propuesta adecuada en el sector salud se entiende como la acción de actores sociales con capacidad, habilidad y oportunidad para identificar problemas, necesidades, definir prioridades, y formular y negociar sus propuestas en la perspectiva del desarrollo de la salud.



**TABLA 12 PARTICIPACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE**

| ESTILO DE DIRECCIÓN | DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS |                 |    |             |    |             | TOTAL |               |   |
|---------------------|------------------------------------|-----------------|----|-------------|----|-------------|-------|---------------|---|
|                     | Participación                      | Insatisfactorio |    | Regular     |    | Buena       |       | N°            | % |
|                     |                                    | N°              | %  | N°          | %  | N°          | %     |               |   |
| Inadecuado          | 15                                 | <b>19.8</b>     | 8  | <b>10.5</b> | 0  | <b>0.0</b>  | 23    | <b>30.3</b>   |   |
| En riesgo           | 2                                  | <b>2.6</b>      | 29 | <b>38.1</b> | 1  | <b>1.3</b>  | 32    | <b>42.1</b>   |   |
| Adecuado            | 0                                  | <b>0.0</b>      | 2  | <b>2.6</b>  | 19 | <b>25.0</b> | 21    | <b>27.6</b>   |   |
| <b>TOTAL</b>        | 17                                 | <b>22.4</b>     | 39 | <b>51.3</b> | 20 | <b>26.3</b> | 76    | <b>100.00</b> |   |

Nota: Consolidado de los instrumentos aplicados en la investigación.

GL: 4

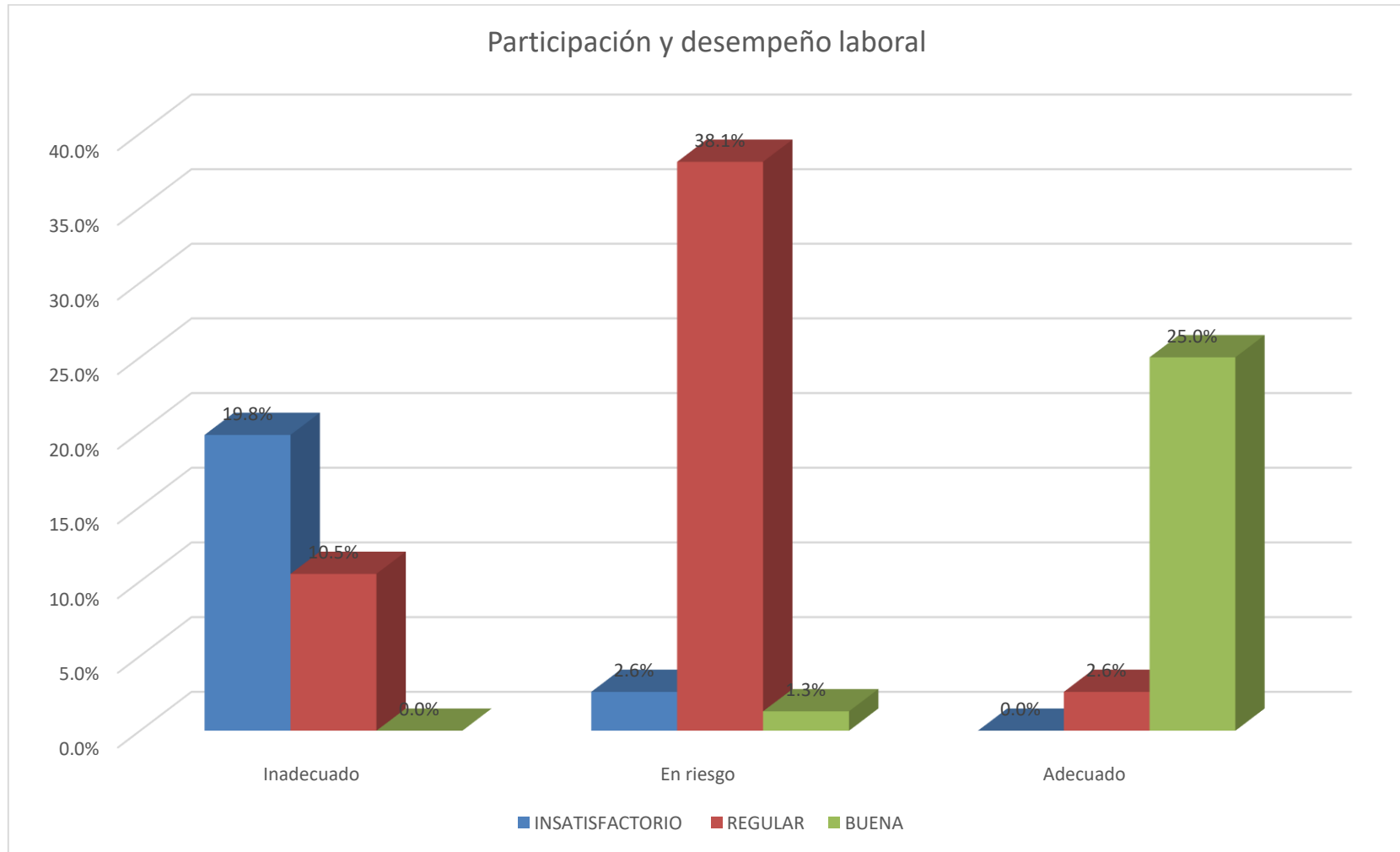
X<sup>2</sup>c: 88,130

X<sup>2</sup>t:9,488

P:0.000



FIGURA 8





En la tabla que sigue verificamos que un 40.8% la predisposición de solucionar conflictos esta "en riesgo", un 31.6% lo hacen adecuadamente y un 27.6% de manera inadecuada son conflictivos y no se proponen mejorar su actitud.

También se evidencia que del grupo del personal de salud cuya disposición de solucionar conflictos esta "en riesgo" el 38.2% tiene desempeño laboral regular y el 1.3% insatisfactorio y bueno respectivamente.

Del grupo de trabajadores que indican que predisposición "adecuada" tienen el 18.4% su desempeño es bueno y el 13,2% regular. Y finalmente aquellos que nunca se disponen a plantear soluciones en vez de generar más problemas un 21.1% su desempeño es insatisfactorio.

Se proceso la información al margen de error del 5% y 95% de certeza, con una significancia  $p < 0,05$ , se tuvo una  $X^2_c = 82,283$  mayor que la  $X^2_{\alpha} = 9,488$ , para grados de libertad  $Gl = 4$ , con un nivel de significancia  $p = 0,000$ , de tal manera que, este indicador si influye con el desempeño laboral por competencias.

Todos en algún momento de nuestra vida personal o laboral tenemos problemas, sin embargo, el principal beneficio del manejo de conflictos consiste en que los individuos logren vincularse, reflexionar, entender el quehacer del otro, mejoran su rendimiento, aumenta la productividad, genera lealtad y evita la fuga de talento dentro de las organizaciones.

**TABLA 13 SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE**

| ESTILO DE DIRECCIÓN<br>Solución de conflictos | DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS |             |         |             |       |             | TOTAL |               |
|---|------------------------------------|-------------|---------|-------------|-------|-------------|-------|---------------|
|   | Insatisfactorio                    |             | Regular |             | Buena |             | N°    | %             |
|   | N°                                 | %           | N°      | %           | N°    | %           |       |               |
| Inadecuado                                    | 16                                 | <b>21.1</b> | 0       | <b>0.0</b>  | 5     | <b>6.6</b>  | 21    | <b>27.6</b>   |
| En riesgo                                     | 1                                  | <b>1.3</b>  | 29      | <b>38.2</b> | 1     | <b>1.3</b>  | 31    | <b>40.8</b>   |
| Adecuado                                      | 0                                  | <b>0.0</b>  | 10      | <b>13.2</b> | 14    | <b>18.4</b> | 24    | <b>31.6</b>   |
| <b>TOTAL</b>                                  | 17                                 | <b>22.4</b> | 39      | <b>51.3</b> | 20    | <b>26.3</b> | 76    | <b>100.00</b> |

Nota: Consolidado de los instrumentos aplicados en la investigación.

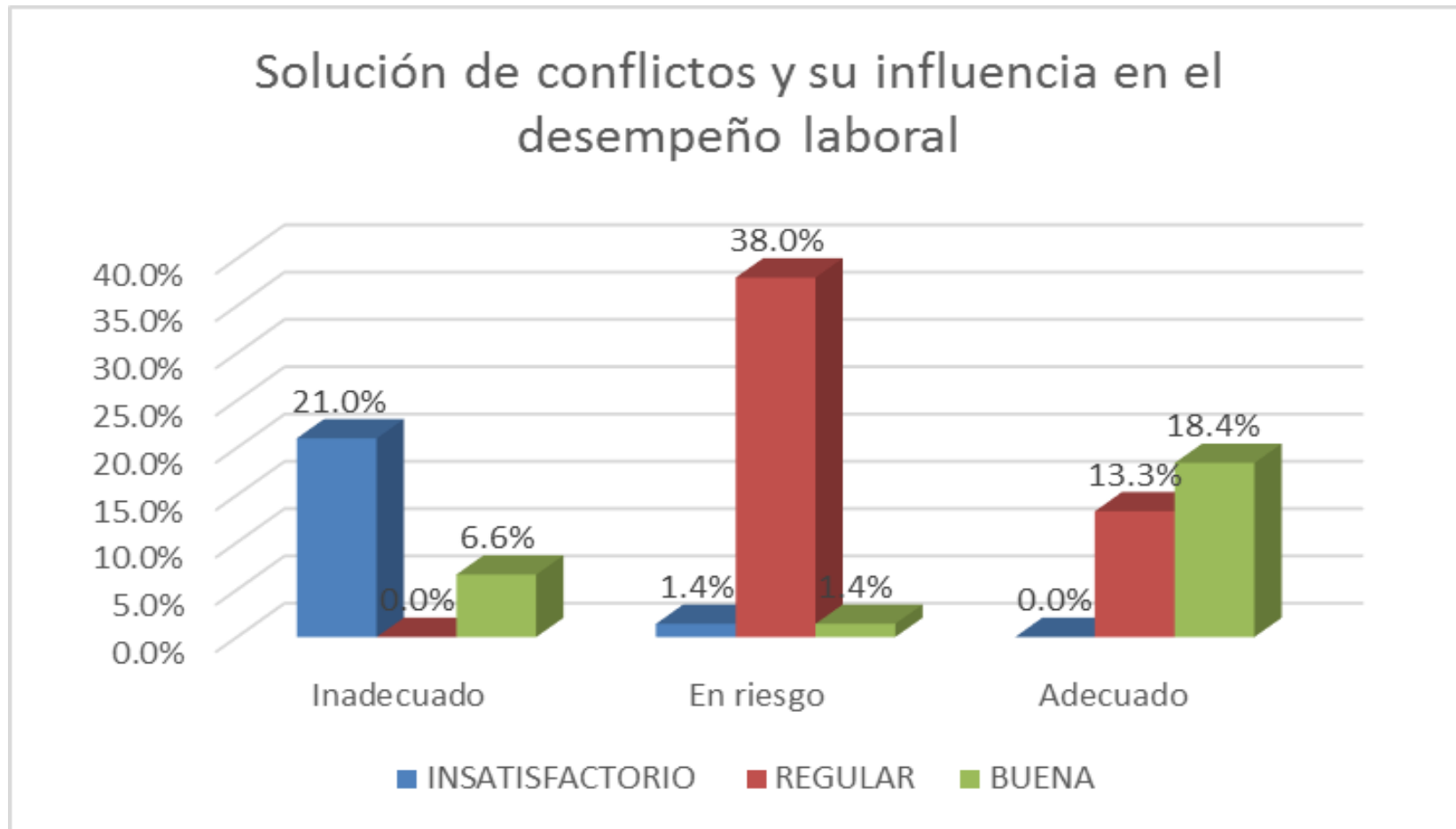
GL: 4

X<sup>2</sup>c: 82,283X<sup>2</sup>t:9,488

P:0.000



FIGURA 9





En la tabla 10 referente al indicador trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral hallamos que un 61.8% el indicador está “en riesgo” el trabajo en equipo, 36.9% lo hacen adecuadamente y 1.3% es inadecuado.

Luego encontramos que del grupo del personal de salud que no realizan trabajo en equipo y está en riesgo el 39.4% tienen un desempeño laboral regular y 22.4% es insatisfactorio.

Del grupo de trabajadores que trabajan en equipo “adecuadamente” el 26.3% su desempeño es bueno y el 10,6% regular. Y finalmente aquellos que nunca procuran trabajar ninguno tiene buen desempeño laboral.

Se procesó la información al margen de error del 5% y 95% de certeza, con una significancia  $p < 0,05$ , se tuvo una  $X^2_c = 33,285$  mayor que la  $X^2_t = 9,488$ , para grados de libertad  $Gl = 4$ , con un nivel de significancia  $p = 0,000$ , de tal manera que, este indicador sí influye con el desempeño laboral por competencias.

El trabajo en equipo facilita el cumplimiento de objetivos, incrementa la motivación y la creatividad, y favorece las habilidades sociales de cada uno. El trabajo en equipo es una capacidad altamente valorada en el mercado laboral, y es una de las características más demandadas por las empresas.

**TABLA 14 TRABAJO EN EQUIPO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE**

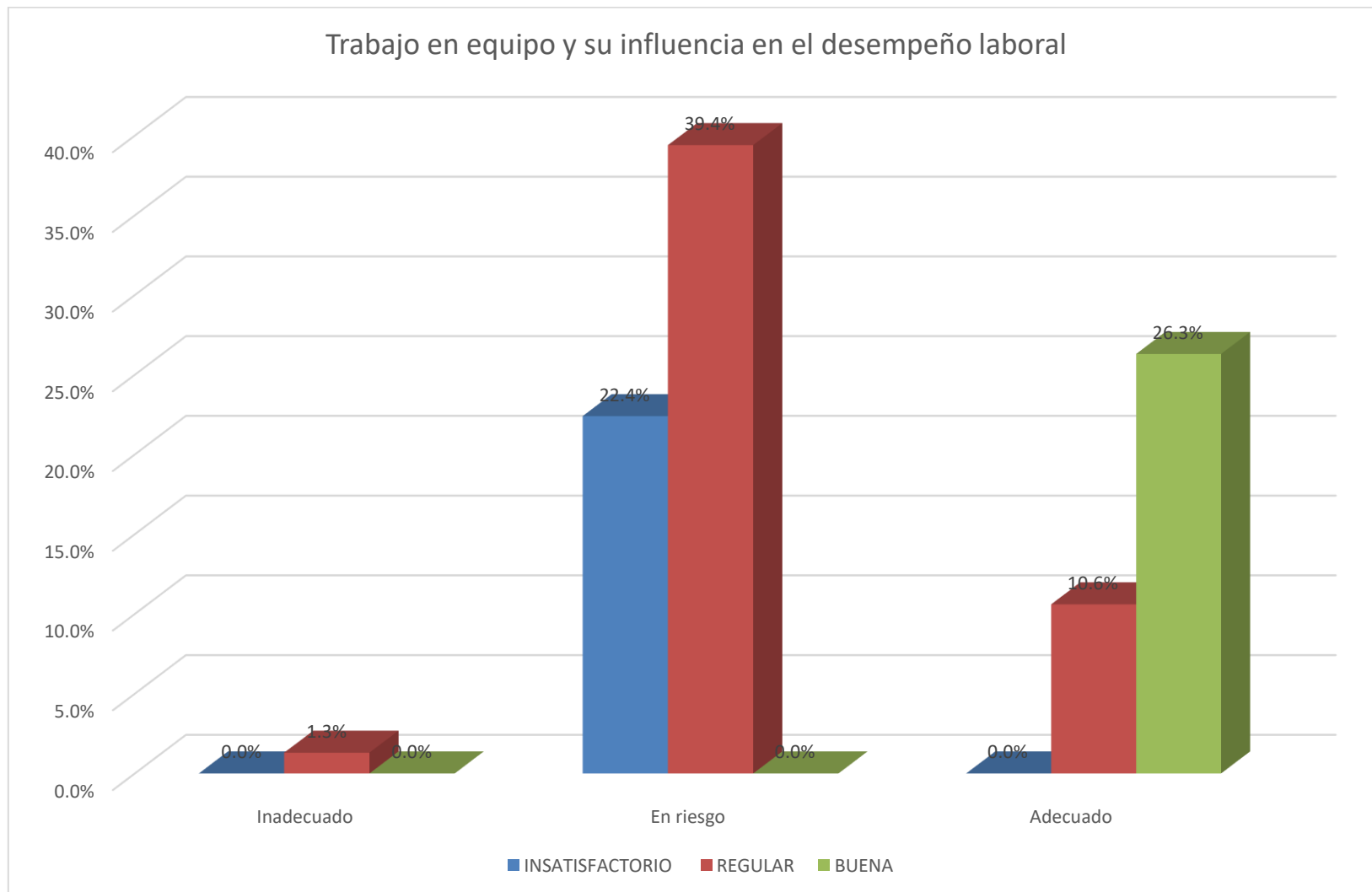
| ESTILO DE DIRECCIÓN | DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS |             |         |             |       |             | TOTAL |               |
|---------------------|------------------------------------|-------------|---------|-------------|-------|-------------|-------|---------------|
|                     | Insatisfactorio                    |             | Regular |             | Buena |             | N°    | %             |
|                     | Trabajo en equipo                  |             |         |             |       |             |       |               |
|                     | N°                                 | %           | N°      | %           | N°    | %           | N°    | %             |
| Inadecuado          | 0                                  | <b>0.0</b>  | 1       | <b>1.3</b>  | 0     | <b>0.0</b>  | 1     | <b>1.3</b>    |
| En riesgo           | 17                                 | <b>22.4</b> | 30      | <b>39.4</b> | 0     | <b>0.0</b>  | 47    | <b>61.8</b>   |
| Adecuado            | 0                                  | <b>0.0</b>  | 8       | <b>10.6</b> | 20    | <b>26.3</b> | 28    | <b>36.9</b>   |
| <b>TOTAL</b>        | 17                                 | <b>22.4</b> | 39      | <b>51.3</b> | 20    | <b>26.3</b> | 76    | <b>100.00</b> |

Nota: Consolidado de los instrumentos aplicados en la investigación.

GL: 4      X<sup>2</sup>c: 33,285      X<sup>2</sup>t:9,488      P:0.000



FIGURA 10



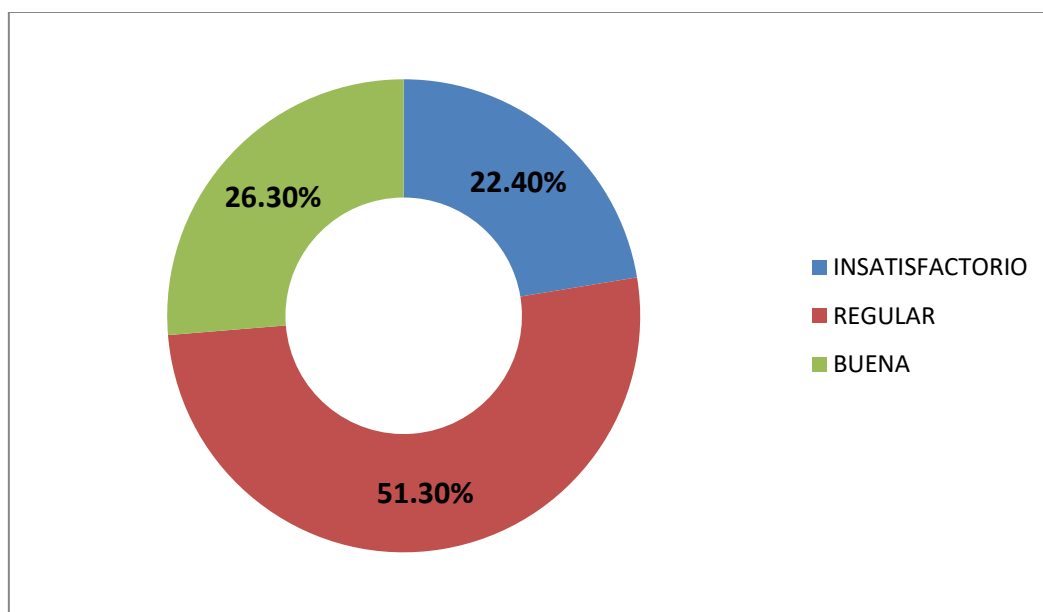
Teniendo en consideración el último objetivo específico mencionamos que del total de trabajadores que fueron parte de la investigación un 51.3% su desempeño es regular, 26.3% es buena y 22.4% es insatisfactoria.

La importancia de la evaluación de desempeño laboral radica en que permite que el empleado y el supervisor identifiquen y discutan las áreas en las que se puede mejorar el desempeño. También puede ser una oportunidad importante para reforzar o aclarar las expectativas.

**TABLA 15 DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS**

| Sistema de evaluación  | N         | %             |
|------------------------|-----------|---------------|
| <b>Insatisfactorio</b> | 17        | 22.4%         |
| <b>Regular</b>         | 39        | 51.3%         |
| <b>Buena</b>           | 20        | 26.3%         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>76</b> | <b>100.0%</b> |

**FIGURA CIRCULAR 11**





## DISCUSIÓN

En esta parte del trabajo realizaremos el análisis y discusión con otros autores respecto a los puntos congruentes y las contradicciones encontradas en las fuentes consultadas.

En cuanto a la dimensión "comportamiento organizacional" se desarrolló enfocándonos en 3 indicadores a fin de conocer la influencia en el desempeño laboral por competencias; en el caso del primer indicador "motivación" se encontró que está en riesgo en un 32.9% y su desempeño es regular; referente a la "comunicación" también se halló un mayor porcentaje con desempeño regular en un 42.1% y 22.4% es insatisfactorio y finalmente en el último indicador relaciones interpersonales de trabajo también encontramos estadística a medias porque se halló un 38.2% desempeño regular y 18.4% insatisfactorio lo cual nos indica que hay mucho aun por mejorar en estos aspectos tan trascendentales; **esto comparando** con los resultados presentados por López, C. y Navarro, J. en su trabajo titulado análisis del clima organizacional en personal de salud del Hospital de la Victoria son muy similares al nuestro porque hallo que en un 35% la motivación de los trabajadores de salud era deficiente y afectaba su desempeño en el trabajo lo mismo sucedía en un 40% con el aspecto de la comunicación y las buenas relaciones laborales.

Con respecto a la dimensión "estructura organizacional" en la cual se verifico 3 indicadores se hallo que un adecuado "funcionamiento organizacional" (26.3%) hacia que tuvieran un buen desempeño laboral y cuando esto sucedia "a veces el desempeño laboral desmejoraba en un 36.8%. Referente al indicador condiciones de trabajo cuanto mejor son las circunstancias mejora el desempeño



laboral (25.0%) y finalmente si en una institución se estimula a los trabajadores ellos desempeñaran su trabajo con mas ganas y mejorará el servicio hacia el usuario. **Estos resultados comparando** a los presentados en su investigación de los autores Urbina, O y Soler, S. en la que evaluo el desempeño de los profesionales hallo que en un 60%% las capacidades de respuesta, condiciones de trabajo adecuados y estímulos a la participación mejoraban enormemente la función laboral del personal de salud.

En lo que respecta a la "dimensión estilo de dirección" y los indicadores "liderazgo y participación" se encontró que es importante asumir liderazgo y participar de actividades que organiza la institución adecuadamente 30.2% y 27.6% respectivamente y el desempeño laboral mejorará en gran medida. Lo mismo podríamos decir del trabajo en equipo y la pronta solución de conflictos porque más del 50% de las personas que lo hacen trabajan más contentos y mejor. **Nuestros resultados comparando** con los autores Falcon, F. y Vergara, L., en su investigación sobre niveles de clima organizacional hallo que un 51% de los sujetos investigados refirieron que un trabajo con liderazgo participativo y pronta solución de problemas mejora en demasía el clima laboral.

Finalmente, la tesis tiene como resultado un desempeño laboral en un 26.3% buena frente a un 22.4% insatisfactorio muy similares a los resultados de Espinoza, C. en su investigación realizada en el Hospital de Huaral sobre el desempeño laboral y clima organizacional en el cual reporta cifras de 30% de labor insatisfactoria que urge tomar estrategias de mejora en ese grupo de trabajadores.



## CONCLUSIONES

- PRIMERA.** El clima organizacional influye en el desempeño laboral por competencias del personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca tal como lo demuestra los resultados estadísticos encontrados. (Tablas 1-11)
- SEGUNDA.** Según los resultados estadísticos se menciona que los 3 indicadores del comportamiento organizacional influyen el desempeño laboral, en vista que en un 39,5% la motivación es adecuada, en mas del 50% la comunicación y las relaciones interpersonales están en riesgo; estos indicadores tienen buena fuerza de influencia todos con valores de P igual a 0.000 , por lo que se acepta la hipótesis planteada. (Tabla 1-3).
- TERCERA.** Se identifico que los 3 indicadores correspondientes a la dimensión estructura organizacional que influyen el desempeño laboral, es así que referente al funcionamiento (44,7%), las condiciones de trabajo (56,5%) y el estímulo al desarrollo organizacional (40.8%) se encuentran en riesgo; todos con valores de (P=0.000) por lo que se acepta la hipótesis planteada. (Tabla 4-6).
- CUARTA.** Según los resultados estadísticos se menciona que los 4 indicadores del estilo de dirección influyen el desempeño laboral, en cuanto al liderazgo (56.6%), participación (42.1%), solución de conflictos (40.8%) y trabajo en equipo (61.8%) se encuentran en riesgo. Todos los indicadores son estadísticamente significativos el valor de P es 0.000, por lo que se acepta la hipótesis planteada. (Tabla 7-10).



**QUINTA.** Según la cuantificación estadística se tiene un desempeño laboral por competencias regular en un 51.3%, bueno en 26.3% e insatisfactorio en un 22.4%. (Tabla 11).



## RECOMENDACIONES

- PRIMERA.** Se sugiere al equipo de salud aplicar programas de evaluación de desempeño laboral constructivas y de superación personal para mejorar las diferentes dimensiones en las cuales se encontró regular y deficiente desempeño . (Tablas 1-11)
- SEGUNDA.** Se recomienda que el jefe de recursos humanos del Hospital debe enfocarse más en todos los individuos que trabajan en el área asistencial, para el mejor desempeño y favorecer un buen trato al usuario con calidad y calidez humana que cada día debido a la rutina se hace más deficiente y tomando en cuenta estrategias para la motivación, comunicación y fomentar buenas relaciones interpersonales.
- TERCERA.** A los trabajadores del Hospital, participar con total compromiso en el taller “Mejora del desempeño laboral” que desarrolla la suscrita en coordinación con los jefes de servicio, así como proponer sugerencias para la mejor gestión del desempeño en dicha institución.
- CUARTA.** Se recomienda al equipo de salud plantear estrategias para que todos los trabajadores actúen responsablemente en sus acciones y participen cada vez que sean convocados y asuman liderazgos realizando trabajo en equipo.



**QUINTA.** A los profesionales de la salud, abordar la variable desempeño laboral desde la perspectiva de los diseños experimentales para contribuir y aportar resultados diferentes a los encontrados en esta tesis y así mejorar cada vez mas nuestra atención en las instituciones de salud.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Romero V. Economía y negocios. [Online].; 2018 [cited 2020 Abril 12]. Available from: <https://www.ruizhealytimes.com/economia-y-negocios/importancia-de-la-cultura-organizacional-en-las-empresas#:~:text=La%20Cultura%20Organizacional%20>.
2. Mendoza N. Utel Blog. [Online].; 2019 [cited 2020 Abril 2. Available from: <https://www.utel.edu.mx/blog/10-consejos-para/identidad-y-cultura-organizacional/>.
3. Flores N. Cultura organizacional. [Online].; 2019 [cited 2020 Mayo 11. Available from: <https://concepto.de/cultura-organizacional/>.
4. Gonzales G. Lifeder. [Online].; 2019 [cited 2020 Mayo 4. Available from: <https://www.lifeder.com/justificacion-de-investigacion/>.
5. Riquelme M. Web y empresas. [Online].; 2019 [cited 2020 Mayo 16. Available from: <https://www.webyempresas.com/justificacion-de-un-proyecto/>.
6. Lopez C, Navarro J. Analisis del clima organizacional aplicado en el Hospital de Victoria Valdivia Chile. Tesis Maestria. Chile: Hospital la Victoria, Salud Publica; 2013.
7. Urbina O, Soler S. Evaluacion del desempeño del profesioanl de enfermeria del servicio de neonatologia. Tesis Maestria. Cuba: Universidad de Cuba, Departamento hospitalario; 2016.
8. Paucar E. Clima organizacional en el departamento de ginecologia y obstetricia del hospital Regional docente. Tesis de pregrado. Huancayo:



- Universidad nacional del centro del Perú, Facultad de medicina humana; 2018.
9. Espinoza N, Mena L. Relación entre el clima organizacional de los servicios de hospitalización y el desempeño laboral del profesional de enfermería. Tesis de pregrado. Lima Callao: Institucion de salud Bellavista, Salud Publica; 2014.
  - 10 Falcon F, Vergara L. Clima organizacional del departamento de enfermería del servicio de emergencia. Tesis de pregrado. Lima : Universidad Wiener, Facultad de ciencias empresariales; 2015.
  - 11 Espinoza C. Clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral 2016. Tesis de Maestria. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado; 2018.
  - 12 Clima organizacional y satisfaccion laboral del personal adscrito al Centro de salud Ascensión. Tesis de pregrado. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica; 2015.
  - 13 Goicochea D. Clima organizacional y su relacion con el desempeño laboral del personal del area de recursos humanos de un outsourcing internacional. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Ricardo Palma, Facultad de ciencias economicas y empresariales; 2018.
  - 14 Alvarez Y. Clima organizacional y calidad de atencion en el centro de salud Ascension. Tesis de pregrado. Huancavelica, Escuela de enfermería; 2015.
  - 15 Pacompia B. Incidencia del clima organizacional en la satisfaccion del usuario externo de los servicios de salud. Tesis de Maestria. Tacna:



- Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Escuela de Posgrado; 2014.
- 16 Zapata A. Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Posta medica de la Urbanizacion San Jose. Tesis de pregrado. Piura: Universidad Nacional de Piura, Facultad de ciencias administrativas ; 2018.
- 17 Ccallo M. Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Collao llave. Tesis de pregrado. Puno: Universidad Nacional del Altiplano, Escuela Profesional de trabajo social; 2018.
- 18 Melo R. Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo. Tesis de pregrado. Puno: Universidad Nacional del Altiplano, Escuela Profesional de trabajo social; 2018.
- 19 Pacompia V. Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos. Tesis de maestria. Juliaca: Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez, Maestria en administracion; 2015.
- 20 Parillo E. Clima organizacional y desempelo laboral de los docentes de la UANCV. Tesis doctoral. Julliacca: Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez, Escuela de Posgrado; 2017.
- 21 Brunet L. Concepciones del clima. [Online].; 2010 [cited 2020 Abril 3]. Available from: [http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20\(1\)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204.pdf](http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20(1)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204.pdf).



- 22 Hall. Investigación administrativa. [Online].; 1996 [cited 2020 Abril 5].  
. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045214002.pdf>.
- 23 Brow My. Investigación administrativa. [Online].; 1990 [cited 2020 Abril 7].  
. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045214002.pdf>.
- 24 Dessler. Investigación administrativa. [Online].; 1993 [cited 2020 Abril 7].  
. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045214002.pdf>.
- 25 Hernandez P. Gestion.Org. [Online].; 2019 [cited 2020 Mayo 2. Available  
. from: <https://www.gestion.org/que-es-el-clima-organizacional/>.
- 26 Orellana P. Economipedia. [Online].; 2019 [cited 2020 Mayo 2. Available  
. from: <https://economipedia.com/definiciones/clima-organizacional.html>.
- 27 Bermudez M. Significados. [Online].; 2019 [cited 2020 Mayo 6. Available  
. from: <https://www.significados.com/clima-organizacional/>.
- 28 Garcia M, Ibarra L. Eumed.net. [Online].; 2018 [cited 2020 Abril 10.  
. Available from: [https://www.eumed.net/libros-gn\\_clima\\_organizacional.html](https://www.eumed.net/libros-gn_clima_organizacional.html).
- 29 Robbins S. Comportamiento organizacional. Primera ed.: Casa del Libro;  
. 2004.
- 30 Mendez P. Comunicacion organizacional. [Online].; 2018 [cited 2020 Abril  
. 12. Available from: <https://concepto.de/comunicacion-organizacional/>.
- 31 Vega F. Mi espacio desde la investigacion. [Online].; 2018 [cited 2020 Mayo  
. 4. Available from: <https://www.infosol.com.mx/es>
- 32 Castro K. Vision industria. [Online].; 2016 [cited 2020 Mayo 11. Available  
. from: <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>.



- 33 Vasquez C. Gestipolis. [Online].; 2012 [cited 2020 Mayo 14. Available from: <https://www.gestipolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>.
- 34 Miranda J. ITM Platform. [Online].; 2015 [cited 2020 Mayo 14. Available from: <https://www.itmplatform.com/es/blog/estructuras-organizacionales-y-gestion-de-proyectos/>.
- 35 Vargas B. Gestion. [Online].; 2017 [cited 2020 Mayo 17. Available from: <https://gestion.pe/gestion-tv/trabajo-accion/consisten-condiciones-136993-noticia/>.
- 36 Sosa D. Gerencia.com. [Online].; 2004 [cited 2020 Mayo 14. Available from: [https://degerencia.com/articulo/diferencia\\_entre\\_estimulo\\_y\\_motivacion/](https://degerencia.com/articulo/diferencia_entre_estimulo_y_motivacion/).
- 37 Matias D. Nociones de economia y empresa. [Online].; 2013 [cited 2020 Mayo 16. Available from: <https://nocionesdeecono/21/los-principales-estilos-de-direccion-empresarial/>.
- 38 Pereira W. Empresarial. [Online].; 2018 [cited 2020 Mayo 13. Available from: <https://www.significados.com/liderazgo/>.
- 39 Bartra N. Uruguay educa. [Online].; 2019 [cited 2020 Mayo 20. Available from: <https://sites.google.com/site/uruguayeducavivilinale/participacion-concepto-y-formas>.
- 40 Irantzu M, Areizaga M. Diccionaria de cooperacion al desarrollo. [Online].; 2018 [cited 2020 Mayo 14. Available from: <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/190>.



- 41 Perez M. Gestion Management empleo. [Online].; 2018 [cited 2020 Mayo 22]. Available from: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/importancia-equipo-empresas-nnda-nnlt-251322-noticia/>.
- 42 Chiavenato I. Web Side Administracion de recursos humanos. [Online].; 2007 [cited 2020 Mayo 29]. Available from: <https://www.uao.edu.co/sites/default/files/5.1%20CHIAVENATO.PDF>.
- 43 Alles M. Web Side Redalyc.org. [Online].; 2016 [cited 2020 Mayo 15]. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/877/87713710.pdf>.
- 44 Mendoza B. Bizneo. Blog. [Online].; 2018 [cited 2020 Mayo 16]. Available from: <https://www.bizneo.com/blog/tipos-de-competencias-laborales/>.
- 45 Vicente , Aurea , Sanchez C. Ensayos. [Online].; 2018 [cited 2020 Mayo 17]. Available from: [http://www.unsis.edu.mx/revista/doc/vol1num2/A5\\_Desempeno\\_Comp.pdf](http://www.unsis.edu.mx/revista/doc/vol1num2/A5_Desempeno_Comp.pdf).
- 46 Andrade A. Modelo de evaluacion del desempeño por competencias. Tesis maestria. Ecuador: Pontificia Universidad Catolica del Ecuador Sede Ambato, Investigacion Posgrados y autoevaluacion; 2012.
- 47 RAE. Real Academia Española. [Online].; 2002 [cited 2020 Mayo 29]. Available from: <https://dej.rae.es/lema/recompensa>.
- 48 Juarez J. Datos espaciales. gob. [Online].; 2016 [cited 2020 Junio 1]. Available from: <https://www.geoidep.gob.pe/conoce-las-ides/estandares/que-son-los-estandares>.
- 49 Corvo H. Lifeder.com. [Online].; 2019 [cited 2020 Junio 1]. Available from: <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>.



- 50 Garcia H. Metodo de investigación. [Online].; 2019 [cited 2020 Abril 10].  
. Available from: <https://concepto.de/metodos-de-investigacion/>.
- 51 Martinez R. Manual de metodología de la investigación científica.  
. [Online].; 2019 [cited 2020 Abril 9. Available from:  
[http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/cielam/manual\\_de\\_metodologia\\_deinvestigaciones.\\_1.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/cielam/manual_de_metodologia_deinvestigaciones._1.pdf).
- 52 Jimenez R. Metodologia de la investigación. [Online].; 2017 [cited 2020  
. Abril 5. Available from: [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/rehabilitacion-doc/metodologia\\_dela\\_investigacion-texto.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/rehabilitacion-doc/metodologia_dela_investigacion-texto.pdf).
- 53 Hernandez R. Metodologia de la investigación. Segunda ed. Rocha M,  
. editor. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana editores S.A.; 2014.
- 54 Cabrero J, Richart M. Invetigación. [Online].; 2018 [cited 2020 Abril 12].  
. Available from: [http://www.aniortenic.net/apunt\\_metod\\_investigac4\\_4.htm](http://www.aniortenic.net/apunt_metod_investigac4_4.htm).
- 55 Wigodski J. Metodología de la investigación. [Online].; 2010 [cited 2020  
. Abril 12. Available from:  
<http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>.
- 56 Tamayo C. [Documento tipo presentacion diapositiva].; 2018 [cited 2020  
. Abril 12. Available from: <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>.
- 57 Segrero a. Instrumento para la evaluacio del clima organizacional en  
. salud. Revista cubana de salud publica. 2017 Enero; I(43).



- 58 Acevedo I. Aspectos eticos en la investigación científica. Scielo. 2002  
. Junio; VIII(1).
- 59 Caicedo R. Saber metodología. [Online].; 2016 [cited 2020 Abril 12].  
. Available from:  
<https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/08/medicion-confiabilidad-y-validez/>.



# ANEXOS



### Anexo 4 matriz de consistencia

### TITULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA PROVINCIA DE HUANCANE 2020

| PROBLEMA  | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS  | VARIABLES  | DIMENSIÓN                            | INDICADOR                                   | ESCALA DE VALORES   | TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS | INSTRUMENTOS  | TEC. DE PROC. DE DATOS   |
|---|---|--|--|--------------------------------------|---|---|---------------------------------|---|--|
| <b>PROBLEMA GENERAL</b><br>¿El clima organizacional influirá en el desempeño laboral por competencias del personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca Provincia de Huancané 2020? | <b>OBJETIVO GENERAL</b><br>Conocer el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral por competencias del personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca Provincia de Huancané 2020. | <b>HIPÓTESIS GENERAL</b><br>El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral por competencias del personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca Provincia de Huancané 2020.                              | <b>Variable independiente</b><br>1. Clima organizacional             | 3 dimensiones                        | 10 indicadores                              | Según cada indicador en la parte inferior se detallan los valores | Encuesta                        | Cuestionario de Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo (ECOS-S) | Se utilizará el Software SSPS versión 25<br>Confección de base de datos<br>Ingreso y análisis de base de datos |
|   |   |  | <b>Variable dependiente</b><br>2. Desempeño laboral por competencias | 1 dimensión<br>Sistema de evaluación | 10 indicadores                              |   | Observación                     | Ficha de observación sistema de evaluación de desempeño laboral por competencias  |  |
| <b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>  | <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>  | <b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>   | <b>Variable independiente</b><br>1. Clima organizacional             | 1.1 Comportamiento organizacional    | 1.1.1 Motivación                            | a. Nunca<br>b. A veces<br>c. Siempre                              | Encuesta                        | Cuestionario de Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo (ECOS-S) |  |
| ¿Qué indicadores del comportamiento organizacional influirán en el desempeño laboral por competencias del personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca?                            | Mencionar qué indicadores del comportamiento organizacional influirán en el desempeño laboral por competencias del personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca                                  | Los indicadores del comportamiento organizacional que influyen en el desempeño laboral por competencias del personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca son la motivación y las relaciones interpersonales de trabajo.           |  |                                      | 1.1.2 Comunicación                          | a. Nunca<br>b. A veces<br>c. Siempre                              |                                 |   |  |
| ¿Qué indicadores de la estructura organizacional influirán en el desempeño laboral por competencias del personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca?                              | Identificar qué indicadores de la estructura organizacional influirán en el desempeño laboral por competencias del personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca                                  | Los indicadores de la estructura organizacional que influyen en el desempeño laboral por competencias del personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca son las condiciones de trabajo y el estímulo al desarrollo organizacional. |  |                                      | 1.1.3 Relaciones interpersonales de trabajo | a. Nunca<br>b. A veces<br>c. Siempre                              |                                 |   |  |
| ¿Qué indicadores del estilo de dirección influirán en el desempeño laboral por  | Establecer qué indicadores del estilo de dirección influirán en el desempeño laboral por  | Los indicadores del estilo de dirección que influyen en el desempeño laboral   |  | 1.2 Estructura organizacional        | 1.2.1 Funcionamiento                        | a. Nunca<br>b. A veces<br>c. Siempre                              | Encuesta                        | Cuestionario de Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo (ECOS-S) |  |
|   |   |  |  | 1.2.2 Condiciones de trabajo         | a. Nunca<br>b. A veces<br>c. Siempre        |   |                                 |   |  |
|   |   |  |  |                                      | 1.2.3 Estimulo al desarrollo organizacional | a. Nunca<br>b. A veces<br>c. Siempre                              |                                 |   |  |
|   |   |  |  | 1.3 Estilo de dirección              | 1.3.1 Liderazgo                             | a. Nunca<br>b. A veces<br>c. Siempre                              |                                 | Cuestionario de Evaluación del  |  |



|  |  |  |   |  |   |             |  |  |
|--|--|--|---|--|---|-------------|--|--|
| competencias del personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca?  | competencias del personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca   | por competencias del personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca son el liderazgo y el trabajo en equipo.                        |   |  | 1.3.2 Participación<br>a. Nunca<br>b. A veces<br>c. Siempre | Encuesta    | Clima Organizacional en Salud por Segredo (ECOS-S)                               |  |
|  |  |  |   | 1.3.3 Solución de conflictos<br>a. Nunca<br>b. A veces<br>c. Siempre |   |             |  |  |
|  |  |  |   | 1.3.4 Trabajo en equipo<br>a. Nunca<br>b. A veces<br>c. Siempre      |   |             |  |  |
| ¿Cuál será el resultado de la evaluación del desempeño laboral por competencias del personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca? | Indicar el resultado de la evaluación del desempeño laboral por competencias del personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca | El resultado de la evaluación del desempeño laboral por competencias del personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca será buena. | <b>Variable dependiente</b><br>2.Desempeño laboral por competencias | 2.2 Sistema de evaluación  | Competencia en calidad                                      | Observación | Ficha de observación sistema de evaluación de desempeño laboral por competencias | Se utilizará el Software SSPS versión 25 |
|  |  |  |   | Competencia en planificación y organización                          | Insatisfactoria (Por debajo de 40 puntos)                   |             |  |  |
|  |  |  |   | Competencia en dominio técnico                                       | Regular (40-59 puntos)                                      |             |  |  |
|  |  |  |   | Competencia en proactividad  | Buena (60-79 puntos)  |             |  |  |
|  |  |  |   | Competencia en liderazgo   | Muy buena (80-89 puntos)                                    |             |  |  |
|  |  |  |   | Competencia en trabajo en equipo                                     | Excelente (90-100 puntos)                                   |             |  |  |
|  |  |  |   | Competencia en sensibilidad organizacional                           |   |             |  |  |
|  |  |  |   | Competencia en adaptabilidad   |   |             |  |  |
|  |  |  |   | Competencia en disciplina laboral                                    |   |             |  |  |
|  |  |  |   | Competencia en comunicación  |   |             |  |  |



**ANEXO 1**

**Cuestionario de Evaluación del Clima Organizacional en Salud por  
Segredo  
(ECOS-S)**

**I. Datos del encuestado(a):**

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: F \_\_\_\_\_ M \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_ Especialidad: \_\_\_\_\_

Centro de trabajo: \_\_\_\_\_

Consultorios externos: \_\_\_\_\_ Hospitalización : \_\_\_\_\_ Servicio: \_\_\_\_\_

Otra: \_\_\_\_\_ Cuál: \_\_\_\_\_

Directivo: Si: \_\_\_\_\_ No: \_\_\_\_\_, si es Sí  
diga  
qué función realiza: \_\_\_\_\_

**II. Lea cuidadosamente** cada una de estas afirmaciones y establezca en qué medida usted considera se aplica en su área de trabajo. Para cada inciso marque con una X una sola respuesta: Nunca (N), A veces (AV) o Siempre (S).

**III. Ítems del cuestionario**

| Items  | Inadecuado | En riesgo | Adecuado |
|--|------------|-----------|----------|
| 1. El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable.   |            |           |          |
| 2. La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio.                     |            |           |          |
| 3. Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales. |            |           |          |
| 4. Cuando hay un reto para la  |            |           |          |



|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| organización todas las áreas participan activamente.   |  |  |  |
| 5. Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma. |  |  |  |
| 6. Los trabajadores conocen la misión de la institución.   |  |  |  |
| 7. Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar.  |  |  |  |
| 8. Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo.   |  |  |  |
| 9. Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.   |  |  |  |
| 10. El trabajo que realizo me gusta.   |  |  |  |
| 11. El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores.   |  |  |  |
| 12. Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo.  |  |  |  |
| 13. Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo                              |  |  |  |
| 14. En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios.  |  |  |  |
| 15. Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.  |  |  |  |
| 16. Las condiciones físicas de trabajo son buenas.   |  |  |  |
| 17. Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución.                                      |  |  |  |



|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| 18. Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.   |  |  |  |
| 19. Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos.   |  |  |  |
| 20. En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.  |  |  |  |
| 21. Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas.                                      |  |  |  |
| 22. La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores.                      |  |  |  |
| 23. El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución.                                    |  |  |  |
| 24. Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución.                                     |  |  |  |
| 25. Las acciones de control se realizan de forma planificada.  |  |  |  |
| 26. Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.        |  |  |  |
| 27. El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente.   |  |  |  |
| 28. Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.   |  |  |  |
| 29. En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento.   |  |  |  |
| 30. Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización. |  |  |  |



|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| 31. En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores. |  |  |  |
| 32. Cuando se inicia una tarea se explica el por qué.  |  |  |  |
| 33. Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos.   |  |  |  |
| 34. Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas.  |  |  |  |
| 35. Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución.  |  |  |  |
| 36. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas.   |  |  |  |
| 37. La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida.   |  |  |  |
| 38. La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.                         |  |  |  |
| 39. En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.  |  |  |  |
| 40. Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza.   |  |  |  |
| 41. A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo.   |  |  |  |
| 42. Las ideas del colectivo  |  |  |  |



|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.  |  |  |  |
| 43. Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma correcta.   |  |  |  |
| 44. Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras.                                   |  |  |  |
| 45. Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran.                                       |  |  |  |
| 46. En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.                 |  |  |  |
| 47. Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución.   |  |  |  |
| 48. La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.                |  |  |  |
| 49. Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución.  |  |  |  |
| 50. Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización. |  |  |  |

**Gracias por sus respuestas**



**TABLA DE CALIFICACION DEL INSTRUMENTOS ECOS- S**

| DIMENSIÓN                     | CATEGORIA                             | INCISOS        | Respuestas     |                 |                | TOTAL RESULTADO   |
|-------------------------------|---------------------------------------|----------------|----------------|-----------------|----------------|---|
|                               |                                       |                | Nunca 0 puntos | A veces 1 punto | Nunca 2 puntos |   |
| Comportamiento organizacional | Motivación                            | 10,15,29,35,45 |                |                 |                | Adecuado > 7<br>En riesgo 4 a 6<br>Inadecuado < de 4                  |
|                               | Comunicación                          | 2,17,22,37,48  |                |                 |                | Adecuado > 7<br>En riesgo 4 a 6<br>Inadecuado < de 4                  |
|                               | Relaciones interpersonales de trabajo | 3,18,23,38,46  |                |                 |                | Adecuado > 7<br>En riesgo 4 a 6<br>Inadecuado < de 4                  |
| Estructura organizacional     | Funcionamiento                        | 6,11,25,30,43  |                |                 |                | Adecuado > 7<br>En riesgo 4 a 6<br>Inadecuado < de 4                  |
|                               | Condiciones de trabajo                | 1,16,21,36,47  |                |                 |                | Adecuado > 7<br>En riesgo 4 a 6<br>Inadecuado < de 4                  |
|                               | Estímulo al desarrollo organizacional | 5,20,31,40,50  |                |                 |                | Adecuado > 7<br>En riesgo 4 a 6<br>Inadecuado < de 4                  |
| Estilo de dirección           | Liderazgo                             | 7,12,26,32,41  |                |                 |                | Adecuado > 7<br>En riesgo 4 a 6<br>Inadecuado < de 4                  |
|                               | Participación                         | 4,49,24,39,49  |                |                 |                | Adecuado > 7<br>En riesgo 4 a 6<br>Inadecuado < de 4                  |
|                               | Solución de conflictos                | 9,14,28,34,44  |                |                 |                | Adecuado > 7<br>En riesgo 4 a 6<br>Inadecuado < de 4                  |
|                               | Trabajo en equipo                     | 8,13,27,33,42  |                |                 |                | Adecuado > 7<br>En riesgo 4 a 6<br>Inadecuado < de 4                  |
| <b>PUNTUACION GLOBAL</b>      |                                       |                |                |                 |                | <b>Adecuado &gt;70<br/>En riesgo 40 a 69<br/>Inadecuado &lt;de 40</b> |



## ANEXO 2

### FICHA DE OBSERVACION SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS

#### Instrucciones:

Coloque una X en el cuadrado situado junto a la respuesta que describe mejor la experiencia o situación del personal de salud evaluado.

#### ESCALA DE PUNTUACION

| EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | INSATISFACTORIO |
|-----------|-----------|-------|---------|-----------------|
| 10-9      | 7-8       | 6-5   | 4-3     | 2-0             |

| Competencias                                | ÍTEMS  | PUNTAJE PARCIAL | MARQUE CON UNA "X" SEGÚN CORRESPONDA |
|---|--|-----------------|--------------------------------------|
| Competencia en calidad                      | Presenta errores cotidianos                                    | 2 - 0           |                                      |
|   | Poco interés en corregir errores                               | 4 - 3           |                                      |
|   | Buen desempeño, necesita ayuda básica                          | 6 - 5           |                                      |
|   | Por lo general su trabajo sobrepasa las expectativas           | 8 - 7           |                                      |
|   | Su trabajo es perfecto no necesita ninguna modificación        | 10 - 9          |                                      |
| Competencia en planificación y organización | Las tareas no las cumple de ninguna manera                     | 2 - 0           |                                      |
|   | Necesita retroalimentación para concluir las tareas            | 4 - 3           |                                      |
|   | Termina a tiempo las actividades encomendadas                  | 6 - 5           |                                      |
|   | Su trabajo lo realiza bajo todos los requerimientos necesarios | 8 - 7           |                                      |
|   | Obtiene excelentes resultados en las tareas realizadas         | 10 - 9          |                                      |
| Competencia en dominio técnico              | No posee los conocimientos requeridos para el cargo            | 2 - 0           |                                      |
|   | Dificultad para comprender los procesos del cargo              | 4 - 3           |                                      |
|   | Tiene los conocimientos necesarios para desempeñarse           | 6 - 5           |                                      |
|   | Sus conocimientos exceden las expectativas del cargo           | 8 - 7           |                                      |



|   |    |  |        |  |
|---|----|--|--------|--|
|   |    | Posee un vasto conocimiento de su actividad  | 10 - 9 |  |
| Competencia proactividad                | en | Muy poca iniciativa frente a eventos inesperados                                     | 2 - 0  |  |
|   |    | Necesita de un seguimiento para cumplir las tareas                                   | 4 - 3  |  |
|   |    | Demuestra interés en la resolución de problemas                                      | 6 - 5  |  |
|   |    | Enfrenta las situaciones poco comunes y se anticipa a los problemas                  | 8 - 7  |  |
|   |    | Propone ideas y las pone en marcha para la resolución de problemas                   | 10 - 9 |  |
| Competencia en liderazgo                |    | Carece de influencia en los demás  | 2 - 0  |  |
|   |    | Presenta un cierto grado de influencia a sus compañeros                              | 4 - 3  |  |
|   |    | Guía a las personas en ciertas actividades   | 6 - 5  |  |
|   |    | Influye a las personas que se encuentran bajo su cargo                               | 8 - 7  |  |
|   |    | Guía y genera influencia a todas las personas de su entorno laboral                  | 10 - 9 |  |
| Competencia en trabajo en equipo        |    | Su trabajo siempre lo realiza solo   | 2 - 0  |  |
|   |    | Ciertas ocasiones coopera con los demás  | 4 - 3  |  |
|   |    | Dependiendo de la actividad ayuda a sus compañeros                                   | 6 - 5  |  |
|   |    | Le gusta cooperar y ayuda a sus compañeros   | 8 - 7  |  |
|   |    | Es muy cooperador y busca soluciones al instante                                     | 10 - 9 |  |
| Competencia sensibilidad organizacional | en | Su compromiso con su institución es nulo   | 2 - 0  |  |
|   |    | Está comprometido solo con ciertos compañeros  | 4 - 3  |  |
|   |    | Está comprometido con la institución y sus compañeros                                | 6 - 5  |  |
|   |    | Su nivel de compromiso sobrepasa las expectativas de la institución y sus compañeros | 8 - 7  |  |
|   |    | Tienen un compromiso al 100% con la institución y sus compañeros                     | 10 - 9 |  |
| Competencia adaptabilidad               | en | No presenta adaptabilidad a los cambios  | 2 - 0  |  |
|   |    | Difícilmente presenta adaptabilidad al cambio  | 4 - 3  |  |
|   |    | Se adapta fácilmente a nuevas situaciones  | 6 - 5  |  |
|   |    | Muy buena adaptabilidad a las diversas situaciones                                   | 8 - 7  |  |
|   |    | Se adapta totalmente a los cambios   | 10 - 9 |  |



|                                   |  |        |  |
|-----------------------------------|--|--------|--|
| Competencia en disciplina laboral | No acata disposiciones ni requerimientos   | 2 - 0  |  |
|                                   | Acata solo ciertas normas  | 4 - 3  |  |
|                                   | Su conducta dentro de la empresa es aceptable  | 6 - 5  |  |
|                                   | Posee una muy buena conducta laboral   | 8 - 7  |  |
|                                   | Cumple en su totalidad con todas las disposiciones y requerimientos de la institución. | 10 - 9 |  |
| Competencia en comunicación       | Su nivel de comunicación interpersonal es nulo   | 2 - 0  |  |
|                                   | Se comunica solo con determinados compañeros   | 4 - 3  |  |
|                                   | Es aceptable su nivel de comunicación dentro de la institución                         | 6 - 5  |  |
|                                   | Posee un nivel de comunicación dentro de la institución                                | 8 - 7  |  |
|                                   | Es extremo comunicativo con todos los trabajadores de la institución de salud.         | 10 - 9 |  |

### ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

La puntuación final del personal de salud es:

| RESULTADOS       |                   |
|------------------|-------------------|
| PUNTUACIÓN       | DESEMPEÑO LABORAL |
| Por debajo de 40 | Insatisfactoria   |
| 40 - 59 puntos   | Regular           |
| 60 - 79 puntos   | Buena             |
| 80 - 89 puntos   | Muy bueno         |
| 90 - 100 puntos  | Excelente         |

**Puntos fuertes:** .....

**Áreas que debe mejorar:** .....

**Necesidades de formación y desarrollo:** .....

**Conclusiones:** .....

|                       |
|-----------------------|
| Nombre del evaluador: |
| Cargo:                |
| Firma:                |



**ANEXO 3**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El presente trabajo de investigación es realizado por MIRIAN ELIZABETH MAMANI AGUILAR egresada de la MAESTRIA en ADMINISTRACION de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de la Ciudad de Juliaca. El objetivo de este estudio es describir y analizar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral por competencias del personal de salud que labora en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca Provincia de Huancané 2020. Se realizará con el fin de aportar información estadística a fin de seleccionar e implementar estrategias de mejora en el desempeño laboral. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Desde ya le agradecemos su participación.

-----

--

Acepto participar voluntariamente en el estudio. He sido informado (a) de la meta. Reconozco que la información que se obtenga en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto



acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

-----  
Firma del personal de salud  
Nombre completo:



### ANEXO 5 MATRIZ DE DATOS

\*MIRIAN ELIZABETH MAMANI.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

|    | motivacion | comunicacion | relaciones | funcionamiento | condicionesdetrabajo | estimuloaldesarrollo | liderazgo | participacion | soluciondeconflictos | trabajoenequipo | desempeño laboral |
|----|------------|--------------|------------|----------------|----------------------|----------------------|-----------|---------------|----------------------|-----------------|-------------------|
| 1  | Siempre    | Siempre      | Nunca      | A veces        | Siempre              | A veces              | Siempre   | Siempre       | Nunca                | A veces         | Insatisfactorio   |
| 2  | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 3  | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Buena             |
| 4  | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 5  | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Buena             |
| 6  | Siempre    | Siempre      | Nunca      | A veces        | Siempre              | A veces              | Siempre   | Siempre       | Nunca                | A veces         | Insatisfactorio   |
| 7  | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 8  | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Buena             |
| 9  | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 10 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Buena             |
| 11 | Siempre    | Siempre      | Nunca      | A veces        | Siempre              | A veces              | Siempre   | Siempre       | Nunca                | A veces         | Insatisfactorio   |
| 12 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 13 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Buena             |
| 14 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 15 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Buena             |
| 16 | Siempre    | Siempre      | Nunca      | A veces        | Siempre              | A veces              | Siempre   | Siempre       | Nunca                | A veces         | Insatisfactorio   |
| 17 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 18 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Buena             |
| 19 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 20 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Buena             |
| 21 | Siempre    | Siempre      | Nunca      | A veces        | Siempre              | A veces              | Siempre   | Siempre       | Nunca                | A veces         | Insatisfactorio   |
| 22 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 23 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Buena             |
| 24 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 25 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Buena             |
| 26 | Siempre    | Siempre      | Nunca      | A veces        | Siempre              | A veces              | Siempre   | Siempre       | Nunca                | A veces         | Insatisfactorio   |
| 27 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 28 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Buena             |
| 29 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 30 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Regular           |
| 31 | Siempre    | Siempre      | Nunca      | A veces        | Siempre              | A veces              | Siempre   | Siempre       | Nunca                | A veces         | Insatisfactorio   |
| 32 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 33 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Buena             |
| 34 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 35 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Buena             |
| 36 | Siempre    | Siempre      | Nunca      | A veces        | Siempre              | A veces              | Siempre   | Siempre       | Nunca                | A veces         | Insatisfactorio   |



\*MIRIAN ELIZABETH MAMANI.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



20 :

|    | motivacion | comunicacion | relaciones | funcionamiento | condicionesdetrabajo | estimuloaldesarrollo | liderazgo | participacion | soluciondeconflictos | trabajoenequipo | desempeño laboral |
|----|------------|--------------|------------|----------------|----------------------|----------------------|-----------|---------------|----------------------|-----------------|-------------------|
| 37 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 38 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Buena             |
| 39 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 40 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Buena             |
| 41 | Siempre    | Siempre      | Nunca      | A veces        | Siempre              | A veces              | Siempre   | Siempre       | Nunca                | A veces         | Insatisfactorio   |
| 42 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 43 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Buena             |
| 44 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 45 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Buena             |
| 46 | Siempre    | Siempre      | Nunca      | A veces        | Siempre              | A veces              | Siempre   | Siempre       | Nunca                | A veces         | Insatisfactorio   |
| 47 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 48 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Buena             |
| 49 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 50 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Buena             |
| 51 | Siempre    | Siempre      | Nunca      | A veces        | Siempre              | A veces              | Siempre   | Siempre       | Nunca                | A veces         | Insatisfactorio   |
| 52 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 53 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Regular           |
| 54 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 55 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Buena             |
| 56 | Siempre    | Siempre      | Nunca      | A veces        | Siempre              | A veces              | Siempre   | Siempre       | Nunca                | A veces         | Insatisfactorio   |
| 57 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 58 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Regular           |
| 59 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 60 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Regular           |
| 61 | Siempre    | Siempre      | Nunca      | A veces        | Siempre              | A veces              | Siempre   | Siempre       | Nunca                | A veces         | Insatisfactorio   |
| 62 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 63 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Regular           |
| 64 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 65 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Regular           |
| 66 | Siempre    | Siempre      | Nunca      | A veces        | Siempre              | A veces              | Siempre   | Siempre       | Nunca                | A veces         | Insatisfactorio   |
| 67 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 68 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Regular           |
| 69 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 70 | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Regular           |
| 71 | Siempre    | Siempre      | Nunca      | A veces        | Siempre              | A veces              | Siempre   | Siempre       | Nunca                | A veces         | Insatisfactorio   |
| 72 | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |



\*MIRIAN ELIZABETH MAMANI.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



20 :

|     | motivacion | comunicacion | relaciones | funcionamiento | condicionesdetrabajo | estimuloaldesarrollo | liderazgo | participacion | soluciondeconflictos | trabajoenequipo | desempeño laboral |
|-----|------------|--------------|------------|----------------|----------------------|----------------------|-----------|---------------|----------------------|-----------------|-------------------|
| 73  | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Regular           |
| 74  | A veces    | A veces      | A veces    | A veces        | Siempre              | Nunca                | Siempre   | Nunca         | Siempre              | Siempre         | Regular           |
| 75  | Nunca      | Nunca        | Siempre    | Nunca          | A veces              | Nunca                | A veces   | Siempre       | A veces              | A veces         | Insatisfactorio   |
| 76  | Siempre    | Siempre      | Nunca      | A veces        | Siempre              | A veces              | Siempre   | Siempre       | Nunca                | A veces         | Insatisfactorio   |
| 77  |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 78  |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 79  |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 80  |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 81  |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 82  |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 83  |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 84  |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 85  |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 86  |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 87  |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 88  |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 89  |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 90  |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 91  |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 92  |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 93  |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 94  |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 95  |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 96  |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 97  |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 98  |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 99  |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 100 |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 101 |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 102 |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 103 |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 104 |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 105 |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 106 |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 107 |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 108 |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |
| 109 |            |              |            |                |                      |                      |           |               |                      |                 |                   |







ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 11-12-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MIRIAN ELIZABETH MAMANI REGULAR

Dirección: Jr. LAQUE YUPANQUI M2-H LT.15B

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 42360966

Teléfono: 996585805 email: elitagata23@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN

Escuela Profesional o Mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Título o Grado Académico a optar: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

Asesor: DRa ELIZABETH VARGAS UNDFRE

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUCIA ALDABAL PAUCA PROVINCIA HUANCANE 2020

Palabras claves, (3 a 5 términos): CLIMA ORGANIZACIONAL DESEMPEÑO LABORAL

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>?

2

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



**2. Referencia de tesis:**

Bachiller     Título     2da Especialidad     Maestría     Doctorado

**3. Licencias:**

**a) Licencia estándar:**

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

**b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:**

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



### Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ACTIVIDAD ECONOMICA - P58

Firma de Autor



huella digital

11-12-2024

Fecha