



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



**FACTORES LABORALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO  
Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR  
DE LA CIUDAD DE JULIACA EN EL AÑO 2017**

**TESIS PRESENTADA POR**  
**ARMINDA ARCANA CHOQUEHUANCA**  
**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**  
**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**  
**MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

JULIACA – PERÚ  
2022

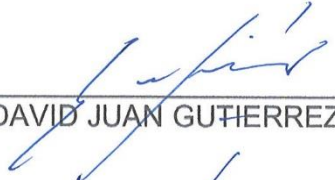


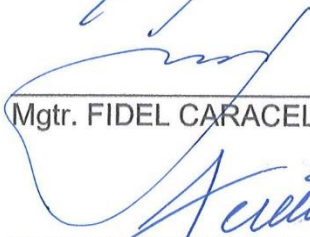
**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**


**FACTORES LABORALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR DE LA CIUDAD DE JULIACA EN EL AÑO 2017**

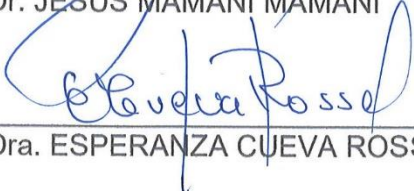
**TESIS PRESENTADA POR**  
**ARMINDA ARCANA CHOQUEHUANCA**  
**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**  
**MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**APROBADA POR:**

**PRESIDENTE** :   
Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA

**PRIMER MIEMBRO** :   
Mgtr. FIDEL CARACELA BORDA

**SEGUNDO MIEMBRO** :   
Dr. JESÚS MAMANI MAMANI

**ASESOR DE TESIS** :   
Dra. ESPERANZA CUEVA ROSSEL

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58



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



**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 205-2023-USA-EPG-UANCV/J**

Juliaca 2023 mayo 17

**VISTOS:**

El expediente N° 02411923 del (a) Bachiller, ARCANA CHOQUEHUANCA ARMINDA, con número de DNI. 02411923 y con número de matrícula 1420100941, de la maestría en ADMINISTRACIÓN mención en: 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) Bachiller. ARCANA CHOQUEHUANCA ARMINDA, con número de DNI. 02411923 y con número de matrícula 1420100941, de la maestría en ADMINISTRACIÓN mención en: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca; ha Solicitado la Sustentación del Dictamen de Tesis titulada: FACTORES LABORALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR DE LA CIUDAD DE JULIACA EN EL AÑO 2017 La misma que pertenece a la Línea de Investigación: ADMINISTRACION PUBLICA - P58.

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 16 de JUNIO del 2020 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 LA RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 1020-2022-USA-EPG/UANCV**, de fecha 23 de diciembre del 2022, únicamente en lo que corresponde a la corrección de la palabra DE en el título de la tesis; debiendo ser como sigue: **FACTORES LABORALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR DE LA CIUDAD DE JULIACA EN EL AÑO 2017** y;

**ARTÍCULO SEGUNDO. – CONSERVAR** a los miembro del comité de investigación y asesor que aprobaron la tesis titulada: **FACTORES LABORALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR DE LA CIUDAD DE JULIACA EN EL AÑO 2017** aprobada con resolución directoral N° 1068-2021 de fecha 16 de junio del 2020. Presentado por el (la) Bachiller. ARCANA CHOQUEHUANCA ARMINDA. Integrado por los siguientes jurados:

- |                 |   |                                |
|-----------------|---|--------------------------------|
| Presidente      | : | Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA |
| Primer Miembro  | : | Mgr.FIDEL CARACELA BORDA       |
| Segundo Miembro | : | Dr. JESUS MAMANI MAMANI        |
| Asesor          | : | Dra. ESPERANZA CUEVA ROSSEL    |

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

- |       |   |  |
|-------|---|--|
| Fecha | : | Miércoles 28 de Diciembre del 2022       |
| Hora  | : | 11:00 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 MAESTRO 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.

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



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Chirinos Cari  
VICERRECTOR ACADÉMICO



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
ESCUELA DE POSGRADO

Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA  
SECRETARIO ACADÉMICO



**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 482-2018-USA-EPG/UANCV**

Juliaca, 26 de Mayo del 2018

**VISTOS:**

El Registro N° 950 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Tesis de la MAESTRIA en ADMINISTRACION mención: GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD, del jurado revisor del proyecto de tesis FACTORES LABORALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR DE LA CIUDAD DE JULIACA EN EL AÑO 2016 presentado por el (a) Bach. ARCANA CHOQUEHUANCA ARMINDA, con Código N° 1420100941 para optar el Grado Académico de MAESTRO en ADMINISTRACION mención GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca;

**CONSIDERANDO:**

Que, el (a) Bach. ARCANA CHOQUEHUANCA ARMINDA, para optar el Grado Académico de MAESTRO en ADMINISTRACION mención: GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD, de la Escuela de Posgrado ha presentado el Dictamen de Proyecto de Investigación FACTORES LABORALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR DE LA CIUDAD DE JULIACA EN EL AÑO 2016 presentado por el (a) Bach. ARCANA CHOQUEHUANCA ARMINDA, para ser registrada en el Libro de Actas de Proyectos de Tesis.

Que, el referido Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 19 de diciembre del 2017, se ha registrado en el Folio N° 950 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 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 "h" del artículo 15 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 74 del Estatuto Universitario;

**SE RESUELVE:**

PRIMERO.- APROBAR el PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS DE MAESTRIA, Titulado FACTORES LABORALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR DE LA CIUDAD DE JULIACA EN EL AÑO 2016 presentado por el (a) Bach. ARCANA CHOQUEHUANCA ARMINDA para optar el Grado Académico de MAESTRO en ADMINISTRACION mención: GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD, y Siendo Asesorado por el (a) Dr. MARIO QUISPE RODRÍGUEZ y según Acta de Sorteo, la terna de Jurados son los siguientes docentes:

- |                 |                               |
|-----------------|-------------------------------|
| Presidente      | : Dr. OBDULIO COLLANTES MENIS |
| Primer Miembro  | : Dr. FIDEL CARACELA BORDA    |
| Segundo Miembro | : Dr. JESÚS MAMANI MAMANI     |

SEGUNDO.- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de MAESTRO 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



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
ESCUELA DE POSGRADO  
DIRECCIÓN  
Dr. OBDULIO COLLANTES MENIS  
DIRECTOR



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
ESCUELA DE POSGRADO  
SECRETARÍO ACADÉMICO  
Mg. Luis Chayña Aguilar  
SECRETARÍO ACADÉMICO

Cc/Archiv.EPG (01)  
Interesado (01)  
Cargo (01)  
Jurados (03)



## EVASIÓN TRIBUTARIA EN EL PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA AL FISCO DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN LA REGIÓN PUNO PERIODO 2018 - 2019

### INFORME DE ORIGINALIDAD

**30%**

INDICE DE SIMILITUD

**28%**

FUENTES DE INTERNET

**6%**

PUBLICACIONES

**19%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez</b> Trabajo del estudiante	<b>9%</b>
<b>2</b>	<b>www.dametareas.com</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uancv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.researchgate.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.autonomadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>



**METADATOS COMPLEMENTARIOS**

<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	
<b>FACTORES LABORALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR DE LA CIUDAD DE JULIACA EN EL AÑO 2017</b>	
<b>Datos de autor</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	ARMINDA ARCANA CHOQUEHUANCA
<b>Tipo de documento de identidad</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	02411923
<b>URL de ORCID</b>	<a href="https://orcid.org/0009-0000-1125-5525">https://orcid.org/0009-0000-1125-5525</a>
<b>Datos de asesor</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	ESPERANZA CUEVA ROSSEL
<b>Tipo de documento de identidad</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	02558176
<b>URL de ORCID</b>	<a href="https://orcid.org/0000-0002-7453-3382">https://orcid.org/0000-0002-7453-3382</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA
<b>Tipo de documento</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	02409816
<b>URL de ORCID</b>	<a href="https://orcid.org/0000-0002-6187-1497">https://orcid.org/0000-0002-6187-1497</a>
<b>Miembro del jurado 1</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	FIDEL CARACELA BORDA
<b>Tipo de documento</b>	DNI



<b>Número de documento de identidad</b>	02405489
<b>URL de ORCID</b>	<a href="https://orcid.org/0009-0005-0604-624X">https://orcid.org/0009-0005-0604-624X</a>
<b>Miembro del jurado 2</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	JESUS MAMANI MAMANI
<b>Tipo de documento</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	02425043
<b>URL de ORCID</b>	<a href="https://orcid.org/0009-0006-9857-8231">https://orcid.org/0009-0006-9857-8231</a>
<b>Datos de investigación</b>	
<b>Línea de investigación</b>	<b>ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58</b>
<b>Grupo de investigación</b>	No aplica.
<b>Agencia de financiamiento</b>	Sin financiamiento
<b>Ubicación geográfica de la investigación</b>	Edificio: Centro de Salud Cono Sur de la Ciudad Juliaca País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Latitud: 15° 30' 0.388" S Longitud: 70° 7' 47.161" W <a href="https://goo.gl/maps/RT445wUfaqk5SPjF6">https://goo.gl/maps/RT445wUfaqk5SPjF6</a>
<b>Año o rango de años en que se realizó la investigación</b>	Agosto 2022 Diciembre 2022
<b>URL de disciplinas OCDE</b> <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> <b>- Librería</b>	<b>ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</a>



UNIVERSIDAD ANDINA "CESAR LACERES VELÁSQUEZ"  
ESCUELA DE POSTGRADO  
*Dr. Segundo Ortiz Cansaya*  
DIRECTOR  
DE INVESTIGACIÓN - EPG



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo ARMINDA ALCANA CHOQUEMUNCA, identificado con DNI Nro. 02411973 en mi condición de egresado de:

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

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN

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

FACTORES LABORALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SOLDO COMO SUR DEL CIUDAD DE JULIACA EN EL AÑO 2016

Asesorado por: DRA ESPERANZA CUEVA ROSEL

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, 8 de MAYO del 2024

  
Firma del Asesor  
(obligatoria)

  
Firma del Estudiante  
(obligatoria)



Huella



“A la escuela de posgrado de la UANCV quienes me brindaron la oportunidad de formarme profesionalmente, quienes me permitieron realizar la investigación para lograr mis metas y adquirir experiencia profesional.”

“Un reconocimiento muy especial y sentimiento de gratitud para todos los docentes de la escuela de posgrado de la UANCV, en especial a mi asesor Dra. Esperanza Cueva Rossel, por compartir sus conocimientos y experiencias profesionales que me ayudaron a crecer como persona y como profesional.”



“Agradezco a Dios por brindarme una nueva oportunidad en la vida, y a mis familiares, quienes constituyen el sólido pilar de apoyo moral en mi camino académico hacia el logro de mis metas.”

“A mi padre, Nicolás, y a mi recordada mamita, Benedicta, en el cielo, quienes me enseñaron con su ejemplo a ser una persona mejor.”

“Y a mi amado hijo, Cristian Jair, por su constante e incondicional apoyo, que me otorga las fuerzas necesarias para perseverar y alcanzar mis objetivos en la vida.”

Arminda



# ÍNDICE

ÍNDICE.....	i
INDICE DE TABLAS.....	iii
INDICE DE FIGURAS.....	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	ix

## CAPÍTULO I

### ASPECTOS GENERALES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Problema general.....	2
Problemas específicos.....	2
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos.....	3
1.3 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	4
1.4. HIPÓTESIS.....	5
Hipótesis general.....	5
Hipótesis específicas.....	5
1.5 VARIABLES.....	5
Variable independiente.....	6
Variable dependiente.....	6
1.6 OPERACIÓN DE VARIABLES.....	7

## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	9
2.1.3. Antecedentes locales.....	9
2.1.4. Generalidades del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca.....	10



**2.2. MARCO TEÓRICO INICIAL QUE SUSTENTA EL PROYECTO DE INVESTIGACION** ..... 24

    2.2.1. Clima Organizacional ..... 24

    2.2.2. Tipos de Clima Organizacional..... 25

**2.3. MARCO CONCEPTUAL** ..... 27

    2.3.1. Clima organizacional ..... 27

    2.3.2. Factores laborales ..... 27

**CAPÍTULO III**

**PROCEDIMIENTO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

**3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACION**..... 31

**3.2. METODO O METODOS APLICADOS A LA INVESTIGACION**..... 31

    3.2.1 NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN ..... 32

**3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**..... 32

    3.3.1 Población..... 32

    3.3.2. Muestra ..... 33

**3.4. TÉCNICAS, FUENTES E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA RECOLECCION DE DATOS**..... 35

    3.4.1. Técnica de recolección de datos ..... 35

**3.5. VALIDACION DE LA CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS** ..... 38

**3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTOS** ..... 38

**3.7.PLAN DE RECOLECCION Y PROCESAMIENTO DE DATOS** ..... 39

**CAPÍTULO IV**

**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

**4.1. RESULTADOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE:**..... 40

    4.1.1. Resultados de la variable dependiente: ..... 48

**CONCLUSIONES**..... 1

**RECOMENDACIONES** ..... 3

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS** ..... 5

**ANEXOS**..... 11

**4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS** ..... 12



**INDICE DE TABLAS**

**TABLA 1** FACTORES AMBIENTALES Y FÍSICOS QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017” ..... 40

**TABLA 2** FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017” ..... 42

**TABLA 3** FACTORES PROFESIONALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017” ..... 44

**TABLA 4** RELACIONES INTERPERSONALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017” ..... 46

**TABLA 5** CARACTERÍSTICAS PERSONALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017” ..... 48

**TABLA 6** DESEMPEÑO LABORAL QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017” ..... 50

**TABLA 7** FACTORES AMBIENTALES, FÍSICOS QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017” ..... 52

**TABLA 8** FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017” ..... 54



**TABLA 9** FACTORES PROFESIONALES, FÍSICOS QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017” ..... 56

**TABLA 10** FACTORES LABORALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017” ..... 58



**INDICE DE FIGURAS**

**FÍGURA 1** FACTORES AMBIENTALES Y FÍSICOS QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017” ..... 40

**FÍGURA 2** FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017” ..... 42

**FÍGURA 3** FACTORES PROFESIONALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017” ..... 44

**FÍGURA 4** RELACIONES INTERPERSONALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017” ..... 46

**FÍGURA 5** FACTORES AMBIENTALES Y FÍSICOS QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017” ..... 48

**FÍGURA 6** DESEMPEÑO LABORAL QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017” ..... 50

**FÍGURA 7** FACTORES AMBIENTALES, FÍSICOS QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017.” ..... 52

**FÍGURA 8** FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y



ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA  
2017” ..... 54

**FÍGURA 9** FACTORES PROFESIONALES, FÍSICOS QUE INFLUYEN EN EL  
CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y  
ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA  
2017” ..... 56

**FÍGURA 10** FACTORES LABORALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y  
ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA  
2017.” ..... 58



## RESUMEN

El objeto del actual estudio de investigación es determinar cuáles factores que tienden a influir en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales en el centro de salud cono sur ubicado en la provincia de San Román, ciudad de Juliaca. El enfoque de la investigación es cuantitativo, El diseño de investigación no experimental es explicativo y de naturaleza causal compuesta. Se trata de un estudio básico de nivel explicativo que involucra una muestra de 87 trabajadores administrativos y asistenciales.

Se identificó una diversidad de factores ambientales y físicos que tienen un impacto importante en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales, donde el 48.3% manifiesta que es mala el clima laboral.

Se dio a conocer la atribución de los constituyentes psicosociales influyen significativamente en el clima organizacional, donde el 52.11 % de los trabajadores administrativos y asistenciales nos muestra que es mala la situación de los factores psicosociales, con respecto a la comunicación, carga de trabajo y participación laboral.

Se detalla, la influencia de estos factores profesionales en el clima organizacional, donde el 41.67% de los trabajadores administrativos y asistenciales muestran que es mala, con respecto de trato laboral, referente a la satisfacción, nombrado, contratado y tiempo de servicio.

Se conoce la influencia de las relaciones interpersonales, donde el 53.26% manifiestan que es mala la situación de las relaciones interpersonales. El 40.69% manifestó, que es mala la situación de las características personales frente al clima organizacional, el 53.74% afirman que el desempeño laboral es malo, y el clima organizacional es malo.

En el estudio realizado se concluye que los factores laborales influyen significativamente en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca.

**“Palabras claves:** Factores laborales, Clima organizacional”



## ABSTRACT

The purpose of this research study is to determine the factors that influence the organizational climate in the administrative and care workers of the southern cone health center in the city of Juliaca. The research has a quantitative approach, a non-experimental explanatory causal compound design, basic, explanatory level, sample of 87 administrative and care workers.

It was identified that environmental and physical factors significantly influence the organizational climate of administrative and care workers, where 48.3% state that the work environment is bad.

The influence of psychosocial factors significantly influences the organizational climate, where 52.11% of administrative and care workers show us that the situation of psychosocial factors is bad, with respect to communication, workload and participation. labor.

The influence of professional factors on the organizational climate is detailed, where 41.67% of administrative and care workers show that it is bad, with respect to labor treatment, regarding satisfaction, appointed, hired and service time.

The influence of interpersonal relationships is known, where 53.26% state that the situation of interpersonal relationships is bad. 40.69% stated that the situation of personal characteristics against the organizational climate is bad, 53.74% affirm that job performance is bad, and the organizational climate is bad.

In the present investigation it is concluded that the labor factors significantly influence the organizational climate of the administrative and care workers of the Cono Sur Health Center in the city of Juliaca.

**Keywords:** Labor factors, Organizational climate



## INTRODUCCIÓN

Este estudio se realiza con la finalidad de hacer conocimiento de los factores laborales en el clima organizacional del personal administrativo y asistenciales del Centro de Salud "Cono Sur" de la ciudad de "Juliaca", asimismo en el momento coexiste aprobación en relación a que el clima organizacional depende de muchos factores laborales que influyen para que una organización exista la armonía y se logre un adecuado clima organizacional y satisfacción laboral para optimizar el trabajo en equipo, se justifica puesto que la evaluación En general, la evaluación del clima organizacional se lleva a cabo considerando variables que son propias de cada organización de esta manera , la valoración y observación del clima laboral admite identificar y valorar los espacios críticos del entorno laboral, con un fin de asignar disposiciones con estrategia y dar solución a conflictos en el trabajo en una institución .

Los resultados de esta investigación pueden estructurarse metódicamente e incluirse posteriormente en el ámbito de la investigación, ofreciendo valiosas bazas para hacer frente a cualquier objeción. (Carrasco, 2005).

El presente estudio se estructura en cuatro capítulos; donde el Primer Capítulo, resume el problema, análisis de la situación problemática, la formulación del problema y los objetivos de la investigación, tanto generales como específicos; durante el Segundo Capítulo se incluye el marco teórico referencial y las bases teóricas; El Capítulo Tres aborda la metodología, mientras que el Capítulo Cuatro se centra en los resultados y la discusión. Incluye la presentación y el análisis utilizando tablas estadísticas, gráficos e interpretación, así como la contrastación de la hipótesis.



## CAPÍTULO I

### ASPECTOS GENERALES

#### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“En la actualidad, se lleva a cabo un análisis del entorno laboral o del clima organizacional con el propósito de comprender, clasificar y examinar el conocimiento que los miembros de una entidad poseen en un periodo específico. Este estudio se realiza utilizando técnicas para recopilar datos sobre los problemas presentes en la organización.” (Carrasco, 2005).

Acuña: (1993) menciona que: “La medida del clima organizacional, por lo general, se lleva a cabo considerando variables que distinguen a cada entidad organizativa: cualidad de Dirección, inspección, Economía, salario y estímulo, procedimientos administrativos, políticas organizacionales, etc. De tal manera la valoración y análisis del clima laboral nos permite conocer y valorar los nudos críticos de nuestro ámbito de trabajo, con el fin de realizar planes de mejora y dar solución a problemas en el trabajo de una institución. El área de personal está a su cargo de motivar a los trabajadores para así lograr satisfacción. El siguiente estudio busca identificar la relación que existe entre el clima organizacional y los factores laborales en los trabajadores. Sin embargo, en relación a esta investigación, los antecedentes tanto de nivel internacional ,



nacionales y publicaciones referente al tema es muy nutrida y nos sirve como Este estudio se basa en la referencia para emprender la investigación en nuestro contexto local. Por lo tanto, se sitúa en un ámbito de problemática única y sin explorar en la Ciudad de Juliaca, con el objetivo de investigar e identificar específicamente la relación que existe entre los factores laborales que influyen el Clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales, de tal manera que el siguiente trabajo busca beneficiarse de la Institución, buscando saber que influye de manera negativa en el clima organizacional en la institución Centro de Salud "Cono sur" de la ciudad de "Juliaca" y especialmente la introducción de un modelo de administración de recursos humanos.

### **Problema general**

**PG** "¿Cuáles son los factores laborales que influyen en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca en el año 2017?"

### **Problemas específicos**

**PE 1** ¿Cómo influyen los factores ambientales y físicos en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca?"

**PE 2** ¿En qué forma influyen los factores Psicosociales en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca?"



**PE 3** ¿Cómo influyen los factores profesionales en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca?”

**PE 4** ¿Por qué influyen las relaciones interpersonales, características personales y desempeño laboral en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud “Cono Sur” de la ciudad de “Juliaca”?”

## 1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

### Objetivo general

**OG** Determinar de qué manera afectan los factores laborales en el clima organizacional del personal administrativo y asistencial del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca en el año 2017.

### Objetivos específicos

**OE 1** Identificar cómo influyen los factores ambientales y físicos en el clima organizacional del personal administrativo y asistencial del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca.

**OE 2** Conocer la influencia de los factores Psicosociales en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud “Cono Sur” de la ciudad de “Juliaca”.



**OE 3** Detallar de qué manera ejercen influencia los factores profesionales en el clima organizacional del personal administrativo y asistencial del Centro de Salud “Cono Sur” de la ciudad de “Juliaca”.

**OE 4** Conocer la influencia de las relaciones interpersonales, características personales y desempeño laboral en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud “Cono Sur” de la ciudad de “Juliaca”.

### 1.3 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La necesidad del estudio del clima organizacional en una institución surge a raíz de que, si el personal que labora se siente conforme frente al bienestar psicológico, mental y material, si están cómodos. Por otra parte, un apropiado clima organizacional es muy significativo en una institución porque favorece la estabilidad del personal y desempeño en su trabajo.

Anderson, (2002) menciona que: “Aunque se pueda cuestionar su impacto directo en la calidad del servicio al cliente externo, nadie niega que, al evaluar la satisfacción laboral, se comprueba la eficacia de la atención interna y de la institución. Así mismo, la contribución del trabajador tanto administrativo como asistencial obtiene excelencia en el hacer de su labor, Debido a la alta calidad y precisión de su respuesta ante las diferentes solicitudes de servicios de salud la finalidad del presente trabajo es conseguir resultados como son los porcentajes, para así realizar estrategias de la organización, que mejoren la satisfacción del usuario y



el rendimiento laboral de los profesionales de la salud, y que se traduzca en una significativa mejora en la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes, al reducir tanto el número de curaciones como la duración de las estancias en los servicios, lo que conlleva a una disminución en los costos hospitalarios.”

## 1.4. HIPÓTESIS

### Hipótesis general

**HG** Los factores laborales influyen significativamente en el clima organizacional del personal administrativo y asistencial del Centro de Salud “Cono Sur” de la ciudad de “Juliaca” en el año 2017.

### Hipótesis específicas

**HE 1** Los factores ambientales y físicos influyen significativamente en el clima organizacional del personal administrativo y asistencial del Centro de Salud “Cono Sur” de la ciudad de “Juliaca”.

**HE 2** Los factores Psicosociales influyen directamente en el clima organizacional del personal administrativo y asistencial del Centro de Salud “Cono Sur” de la ciudad de “Juliaca”.

**HE 3** Los factores profesionales influyen significativamente en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca.



**HE 4** Las relaciones interpersonales, características personales y desempeño laboral tienen influencia directa en el clima organizacional del personal administrativo y asistencial del Centro de Salud "Cono Sur" de la ciudad de "Juliaca".

## 1.5 VARIABLES

### **"Variable independiente"**

Factores laborales

### **"Variable dependiente"**

Clima organizacional

## 1.6 OPERACIÓN DE VARIABLES

"VARIABLES"	"DIMENSIONES"	"INDICADORES"	"ESCALA DE VALORACIÓN"
<b>Variable Independiente (1)</b> Factores Laborales	1.1. Factores Ambientales y Físicos	1.1.1. Ambiente	>Bueno
		1.1.2. Espacio Físico	>Regular >Malo
	1.2. Factores Psicosociales	1.2.1. Mala comunicación	>Bueno
		1.2.2. Carga de trabajo	>Regular
		1.2.3. Participación	>Malo
	1.3. Factores Profesionales	1.3.1. Satisfacción	>Bueno
		1.3.2. Nombrado	>Regular
		1.3.3. Contratado	>Malo
		1.3.4. Tiempo de servicio	>Malo

**Cuadro 1:** Operación de variables

<b>Variable Dependiente (2)</b> Clima Organizacional	2.1. Relaciones Interpersonales	2.1.1. Comunicación	>Buena
		2.1.2. Respeto	>Regular
		2.1.3. Compañerismo	>Mala
	2.2. Características personales	2.2.1. Sensibles	>Buena
		2.2.2. Propenso	>Regular
		2.2.3. Depresión	>Mala
		2.2.4. Buen trato a la gente	>Buena
		2.2.5. Control impulso	>Regular
	2.3. Desempeño laboral	2.3.1. Motivación	>Buena
		2.3.2. Flexibilidad	>Regular
		2.3.3. Independencia laboral	>Mala
		2.3.4. Responsabilidad laboral	>Mala

**Fuente:** Elaboración propia



## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

**Lorena Ivetty Apuy Arias** con la tesis titulada **“factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital san Rafael de Alajuela costa rica 2008”** concluye: El análisis sugiere que la dirección tiene un enfoque proactivo para abordar y resolver rápidamente los problemas. No obstante, es imperativo que el grupo adopte una postura auténtica y tenga en cuenta sus puntos de vista. Además, se observa una ausencia de dedicación por parte de los participantes y una falta de consideración de sus perspectivas en la creación del servicio. Sin embargo, la dirección debe reconocer al profesional por el trabajo realizado y al momento de evaluar el rendimiento, existe una falta de equidad o igualdad en términos de satisfacción del personal. Esto incluye las oportunidades de crecimiento y promoción personal, la percepción de la propia contribución al servicio y el beneficio general para el hospital, así como las relaciones interpersonales y la comunicación positivas. El personal posee



actitudes, habilidades y conocimientos que le permiten sentirse realizado e identificado profesionalmente. Son conscientes de sus funciones y responsabilidades y se comprometen a mejorar su rendimiento. Además, el 48% del personal prefiere no ser trasladado a otro departamento.

### 2.1.2. Antecedentes nacionales

**Oswaldo clemente peleas león con la tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente 2010”.** concluye: El proceso de verificación confirmó la Hipótesis Específica 1, que proponía una clara correlación entre el clima organizacional en el departamento de Relaciones Interpersonales y el grado de satisfacción de los clientes de Telefónica del Perú. El coeficiente de correlación entre estos factores fue de 0,64. Existe una correlación directa entre la mejora de los vínculos interpersonales y el crecimiento de la satisfacción del cliente. Asimismo, se confirmó la Hipótesis Específica 2, que planteaba una correlación directa entre el clima organizacional en el ámbito del Estilo de Dirección y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. El coeficiente de correlación entre estos factores fue de 0,81. Se observa claramente la relación entre una mejora en el estilo de dirección, especialmente democrático y participativo, y una mejora en la satisfacción del cliente.

### 2.1.3. Antecedentes locales

**Yolanda Calcina Calcina con la tesis titulada “Relación clima organizacional y desempeño laboral de los docentes de los docentes de la facultad de ciencias sociales de la universidad del altiplano 2012”.**



concluye: La asociación entre el clima institucional y el desempeño laboral de los profesores de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA - PUNO en 2012 y de la UANCV - JULIACA en 2012 es fuertemente positiva, con coeficientes de correlación de Pearson de 0,77 y 0,650 respectivamente. Así, la investigación sugiere que un clima institucional propicio tiene un buen impacto en el desempeño laboral de los docentes. Según los resultados obtenidos, el Clima Institucional tiene un impacto significativo en el desarrollo de las actividades académicas, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,59. Esto sugiere que la mayoría de los profesores de la Facultad no contribuyen eficazmente a crear un ambiente adecuado y una motivación para el aprendizaje de los alumnos. En relación al clima institucional, el 60% de los docentes informan que el clima es desfavorable.

#### **2.1.4. Generalidades del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca**

Arriaga, (2005) menciona que: "Aunque situada en la zona del Altiplano, la microrred Cono Sur de nuestro país se extiende a lo largo de 3.078 kilómetros cuadrados, abarcando un terreno geográfico complejo y diversificado en la región montañosa. Existen tres subregiones geográficas diferenciadas, una de las cuales es la zona Circunlacustre. Esta zona está situada a orillas del lago Titicaca y es famosa por su alta fertilidad, donde existe recursos hídricos habituales, cerros en donde existe microclimas, que son templados para la agricultura especialmente produciendo La mayoría de los productos proceden de las regiones elevadas de los Andes, además de otras ocupaciones esenciales como la agricultura, la ganadería y la artesanía. La zona intermedia



es una vasta llanura elevada que se caracteriza por praderas naturales y abundantes fuentes de agua. Se utiliza sobre todo para la cría intensiva de ovejas y vacas, así como para la agricultura. Aproximadamente el 50% de las actividades agropecuarias de esta zona se dedican a la producción de bienes del altiplano andino. Por el contrario, la zona de la Cordillera, situada a una altitud que oscila entre los 3.812 y los 4.800 metros sobre el nivel del mar, abarca la región más alta, donde los picos están permanentemente cubiertos de nieve. El espacio físico confina reveladores y varios recursos biológicos, mineros, hidrobiológicos, en algunos casos irracionalmente explotados. El trabajo del poblador altera y daña arriesgadamente el ecosistema la tala y la contaminación del medio ambiente, el suelo y el agua, dañan infatigablemente tanto la vida animal como vegetal. La población de la micro red Cono Sur se dedica en un gran porcentaje al comercio”

## **ACTIVIDADES ECONOMICAS PREDOMINANTES**

Arriagada, (2005) menciona que: “La economía de los pobladores de la “MICRO RED Cono Sur” se identifica por una organización productora con insuficiente valor agregado, ésta es esencialmente en la ciudad de “Juliaca”, Asimismo, destaca en el ámbito de los servicios y el sector financiero, que están muy poblados, y se ve reforzado por las actividades agrícolas, ganaderas y artesanales. La provincia de San Román siendo su distrito de Juliaca el más grande emporio comercial de la región puno y de la parte sur del país. Aquí confluyen las vías grandes de comunicación, con vías pavimentadas y en buen estado, así como la vía del ferrocarril y el fluido transporte aéreo, La región se caracteriza por su importante papel a la hora de facilitar el movimiento de



mercancías, inversiones y negocios desde diversos puntos del país y de todo el mundo. La ciudad se caracteriza por un continuo intercambio de dólares por diferentes nociones, y su naturaleza comercial ha atraído a importantes instituciones financieras y empresas de renombre nacional. Los residentes de esta ciudad confían en sus diligentes esfuerzos para dedicarse a una diversa gama de empeños económicos”:

### - **El comercio**

Una de las actividades primordiales es el comercio lo ejercen en un 75% de los pobladores de diferentes edades, sexo y condición económica siendo en su mayor parte ambulatorio informal y minorista pero la mayoría con ánimo de salir adelante. Están distribuidas en plazas, avenidas y calles en donde hay comercio. Se comercializa diferentes productos desde desechos hasta inmuebles. Los mercados más importantes son “Tupac Amaru” y “San José” donde se comercializa productos nacionales e importados al por mayor y menor. La actividad comercial es diaria, pero se acentúa considerablemente en los días de feria semanal (Con prioridad los días sábados de cada semana en el Mercado Cerro Colorado)” (Arriagada, 2005).

### - **La industria:**

En la ciudad de Juliaca, el ingenio calcetero ha demostrado que no hay nada imposible, ya que la industria manufacturera local ha logrado crear una amplia variedad de productos. Entre los más confeccionados son los pantalones, camisas, chompas, casacas, calzado, maletines, sillas, losetas estilo mayólica, sanitarios, ladrillos, yeso, bicicletas, triciclos, vidrios, parabrisas, licores, herramientas y maquinaria. Estos productos han comenzado a tener demanda en los mercados internacionales debido a su calidad y precio asequible.



(Arriagada, 2005).

- **La artesanía:**

La actividad económica en Juliaca es evidente en la creación de hermosas obras de arte realizadas de forma manual. Los artesanos destacan por su habilidad en distintas áreas como la textilería, la filigrana, los bordados, la peletería, la cerámica, la hojalatería, la carpintería, la sombrerería y el metal mecánico, entre otras. Además, se ha observado un creciente reconocimiento de los artesanos que se dedican a la elaboración de trabajos en miniatura. (Arriagada, 2005).

- **Transporte:**

“El transporte es una actividad de importancia económica. Se realiza en transporte motorizado y no motorizado. el servicio motorizado urbano tiene afiliado a 35 comités con 60 unidades cada uno, más de 10 comités de taxis y 25 comités de Moto Taxistas, y decenas de vehículos que prestan sus servicios de manera irregular; así mismo cuenta con 50 empresas servicio interprovincial siendo Juliaca su eje de operaciones, el servicio de transporte no motorizado tiene su máxima expresión en los más de 10,000 triciclos de carga y pasajeros y 40,000 moto taxistas. y los podemos encontrar en cualquier punto de la ciudad. El ingenio de la moto taxista de los llamados toritos y ya en un menor porcentaje, los triciclistas que han modificado sus unidades para ofrecer comodidades a los pasajeros, lo que también es un factor importante en los accidentes de tráfico debido a la falta de familiaridad de muchos conductores con las normas de seguridad vial y las normas de tráfico. (Arriagada, 2005).



- **Alimentación y hospedaje:**

- En la ciudad de Juliaca, hay una gran cantidad de restaurantes de diferentes tipos y niveles de calidad. Hay una gran cantidad de restaurantes informales y pollerías, así como más de 90 lugares para hospedarse. También hay una gran variedad de lugares de entretenimiento tanto durante el día como por la noche, que se adaptan a todos los gustos y presupuestos. Los hoteles y hostales para turistas son de alta categoría, con más de 30 de ellos siendo clasificados como tres estrellas. Sin embargo, cabe destacar que los vendedores ambulantes de comida de todo tipo son muy numerosos en la ciudad de Juliaca y contribuyen de manera negativa al aumento de enfermedades digestivas (Arriagada 2005)

- **Agricultura y ganadería:**

“En el área rural de la ciudad las actividades primordiales son la ganadería con el pastoreo de vacunos y ovinos, y la agricultura con el cultivo de papa, cebada, avena, quinua entre otros. Estas actividades son para consumo familiar y se requiere apoyo del estado para su desarrollo” (Arriagada, 2005).

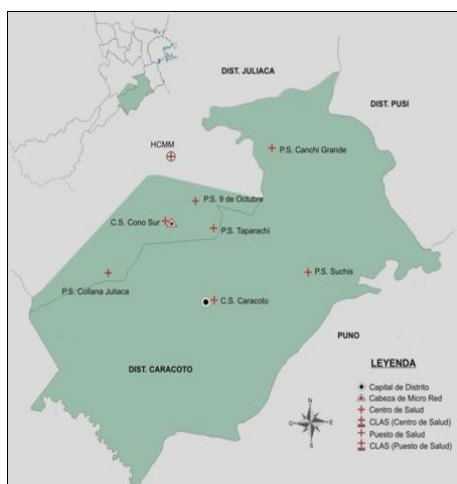
- **Uso de tecnología:**

“En la actualidad, la infraestructura tecnológica de los establecimientos de salud de la microrred Cono Sur no está a la altura de los últimos avances tecnológicos, lo que impide brindar una atención satisfactoria y de calidad a los usuarios. El equipamiento de los establecimientos de salud Tipo I-4 requiere ser reparado y/o actualizado para garantizar su óptimo

funcionamiento. se debe resaltar la falta de equipos hospitalarios y su respectivo remplazo por el tiempo de uso y se encuentran deteriorados. El uso de equipos modernos permite en la actualidad mayores beneficios y Reduce los riesgos y facilita la satisfacción de las demandas y expectativas al mejorar el acceso a los servicios de salud. (Arriagada, 2005).

**“Figura 1”**

**“Mapa de la jurisdicción de la Microred Cono Sur”**



### **VISIÓN DEL MINISTERIO DE SALUD:**

Barraca & López (1997) mencionan que:

“La salud de toda la población de un país es expresión de un sustantivo desarrollo socio económico del fortalecimiento de la democracia, de los derechos y compromisos ciudadanos fundadas en el incremento de puestos de empleo formales y estables, con la mejora de ingresos, en la instrucción en valores encaminados hacia las personas, la importancia de las familias son base fundamental para la salud y el desarrollo de una sociedad destacando en la promoción de cultura de solidaridad, vida y



bienestar. Así mismo busca garantizar el acceso equitativo a los servicios de salud a través de un sistema descentralizado con aportes de la medicina tradicional y manifestaciones de las diferentes culturas de la población.

### **VISIÓN DE LA MICRO RED CONO SUR:**

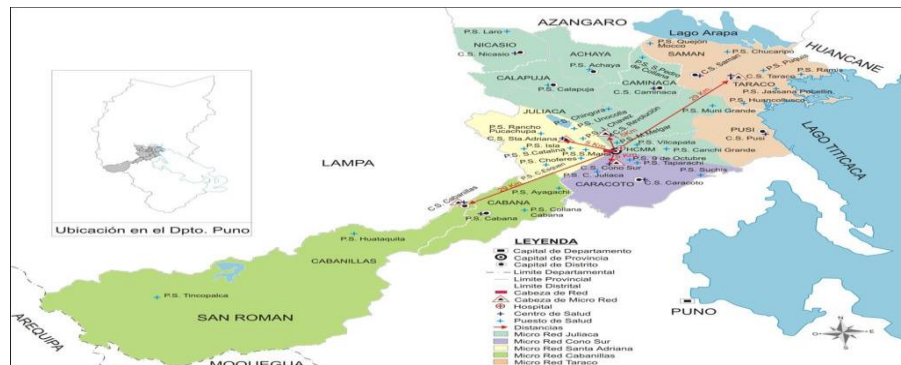
Barraca & López (1997) mencionan que: “La salud de todas las personas, será expresión de un sustantivo desarrollo socio económico, del fortalecimiento de la democracia y de los derechos y responsabilidades ciudadanas basadas en la ampliación de fuentes de trabajo estable y formal con mejoramiento de los ingresos, en la educación en valores orientados hacia la persona y la familia, como unidad básica de la salud y desarrollo de la sociedad, en una cultura de solidaridad, de vida y de salud, así como en el establecimiento de mecanismos de accesibilidad a los servicios de salud con calidad, integrados en un sistema nacional coordinado y descentralizado de salud y cumpliendo las políticas y objetivos nacionales de salud”.



## **MISIÓN DE LA MICRO RED CONO SUR:**

Barraca & López (1997) mencionan que: "Micro Red Cono Sur se dedica a proteger la dignidad individual y promover la salud, al tiempo que desarrolla una cultura de bienestar y convivencia. Su misión es prevenir enfermedades de forma proactiva y proporcionar asistencia sanitaria integral a todos los ciudadanos, de acuerdo con las políticas y objetivos sanitarios nacionales. Esto se logrará mediante la asociación con los sectores público y comercial, así como con otras entidades sociales. Estamos comprometidos con este objetivo, defendiendo la inviolabilidad de la vida y los derechos inherentes de todos los peruanos, desde el momento de la concepción y hasta la muerte natural. Nuestro objetivo es alinearnos con la progresión natural de la vida y contribuir al esfuerzo nacional de lograr el desarrollo integral de nuestra población. Como especialistas en la industria de la salud, nos consideramos catalizadores del cambio, esforzándonos constantemente por mejorar la calidad de nuestros servicios a fin de promover el máximo bienestar de todas las personas en el Perú".

**Figura 2**  
**Mapa de la Red de Salud San Román**



### OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA MICRORED CONO SUR

- contribuir en la reducción de muerte materna y neonatal
- contribuir en la reducción de la desnutrición en niños menores de cinco años
- contribuir en la reducción de la anemia en niños menores de tres años y embarazadas
- prevención e intervención priorizando enfermedades transmisibles en zonas con riesgo.
- Promover estilos de vida saludable para reducir la morbilidad de enfermedades no transmisibles.
- Fortalecer el sistema de vigilancia epidemiológica y salud pública de la población.
- Reducir la Morbilidad de enfermedades originada por factores externos.
- Implementar la vigilancia centinela de Accidentes de Tránsito, Violencia Familiar y otros.
- Fortalecer el área de salud mental con énfasis en violencia de las diferentes etapas de vida priorizando grupos de riesgo.



- j. Fortalecer las ilustraciones sobre las reglas de técnicas, administrativas en materia de abastecimiento de servicios del ministerio de salud y instituciones privadas.
- k. Fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y evaluación de objetivos, procedimientos y cumplimiento de normas técnicas y administrativas.
- l. Fortalecer el Sistema de VSP y dar a conocer Información relevante para la Toma de Decisiones.
- m. optimizar el acceso universal de fármacos de calidad y fomentar cultura de uso racional de medicamentos a nivel local.
- n. Mejorar la calidad del Servicio de Salud hacia la población con énfasis en los grupos más vulnerables.
- o. Contribuir con el fortalecimiento del desarrollo y la gestión de los Recursos Humanos”.

## **ESTRUCTURA ORGANIGRAMA DE DIRECCIÓN**

1. Dirección de “Red de Salud San Román”

## **ÓRGANO DE CONTROL**

2. “Oficina de Control Institucional”

## **ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN INTERNA**

3. “Oficina de Desarrollo Institucional”
4. “Oficina de Administración”

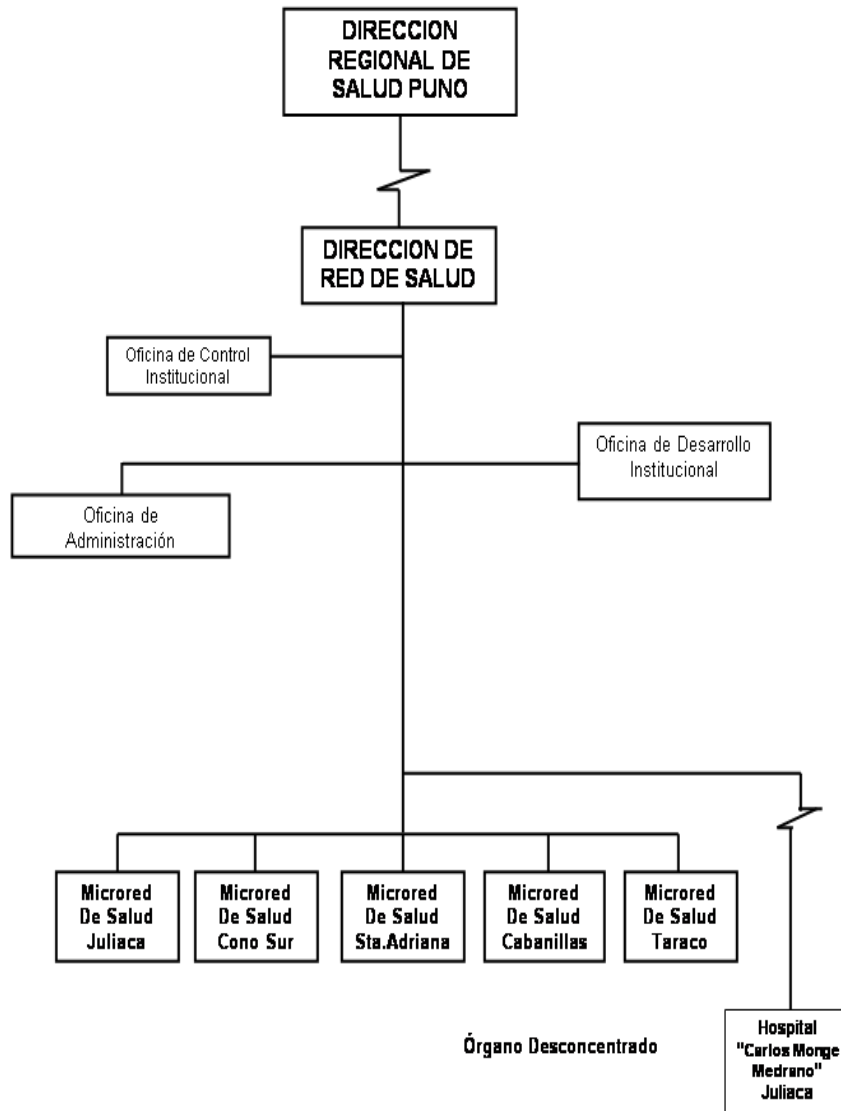
## **“ÓRGANOS DE LÍNEA”**



**ÓRGANO DESCONCENTRADO**

6. "Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca"

**Figura 3**  
**Organigrama estructural**





## Personal del Centro de Salud Cono Sur

Nº	PROFESIONALES	NOMBRADOS	NOMBRADOS	CONTRATADOS	SERUMS	SERUMS	INTERNOS	TOTAL
			DESTACADOS	CAS-PPR, SIS	RENTADO	EQUIVALENTE		
1	MEDICO CIRUJANO	9		1				10
2	ODONTOLOGO	1	1	2		4	12	20
3	OBSTETRAS	7		5				12
4	LIC. EN ENFERMERIA	12		14		8		34
5	QUIMICO FARMACEUTICO					1		1
6	PSICOLOGA				1			1
7	BIOLOGO	1		1				2
8	MEDICO VETERINARIO				1			1
9	LIC. EN NUTRICION				1			1
10	TECNICO EN ENFERMERIA	8	1	2				11
11	TECNICO EN LABORATORIO		1	1				2
12	TECNICO EN ESTADISTICA	2		2				4
13	TECNICO ADMINISTRATIVO	4						4
14	TECNICO EN SEGURIDAD	2		3				5
15	PERSONAL DE LAVANDERIA							0
16	TRABAJADORA SOCIAL	1						1



---

<b>17</b>	<b>ASISTENTE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>3</b>						<b>3</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>3</b>	<b>31</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>111</b>

---



## 2.2. BASE TEÓRICA INICIAL QUE FUNDAMENTA LA INVESTIGACIÓN

### 2.2.1. Clima Organizacional

El “clima organizacional” ha adquirido relevancia en la gestión de los recursos humanos en los últimos años siendo objeto de estudio en deferentes organizaciones. Bamett, (1998) menciona que: “El análisis del entorno de trabajo permite comprender mejor los procesos que influyen en el funcionamiento de la institución y aplicar mejoras destinadas a modificar las actitudes y acciones de los empleados abordando las áreas de mejora identificadas. El objetivo es aumentar la motivación y la eficacia profesional, con ciertas herramientas que permiten a los encuestados sugerir sus propios remedios estudiando las causas profundas de los problemas. En la actualidad, en las instituciones se hace mucho hincapié en el entorno de trabajo, ya que es un elemento crucial en la aplicación de la estrategia organizativa prevista. Sirve como herramienta de diagnóstico para que los directivos obtengan una visión de futuro de la organización analizando las realidades siempre cambiantes del entorno. Esto les ayuda a discernir las auténticas necesidades de la institución en relación con el futuro previsto, facultándoles así para aplicar en el presente las medidas necesarias para hacer realidad la visión de futuro definida por la organización. En salud pública es importante alcanzar nuevos y grandes logros en la calidad de atención de las personas y acrecentar la satisfacción de los usuarios y de los trabajadores de las instituciones de salud con el servicio que se brinda, obliga a contar métodos



transformadores que permitan identificar todo lo que influye, de forma positiva o negativa, sobre el rendimiento de las personas en el trabajo. El objetivo de este estudio es examinar la importancia del clima organizacional en el avance y desarrollo de la institución. Analizaremos este tema conceptualmente, examinando los diversos aspectos y categorías que deben considerarse para su evaluación. Estas categorías se refieren a valores, creencias, costumbres y comportamientos institucionales”.

### **2.2.2. Tipos de Clima Organizacional**

“Es importante que toda institución debe mejorar las condiciones en su centro laboral debido a que los empleados están más tiempo en su centro de trabajo” (Blanch, 1996).

#### **Clima Tipo Autoritario – Explotador.**

“En su mayoría las decisiones se toman en el estrato más alto y su distribución según su función es descendente, la jefatura no confía en sus trabajadores” (Blanch, 1996).

#### **Clima Tipo Autoritario Paternalista**

“En este tipo la toma de decisiones se realiza a nivel de toda la institución de manera que son integrados en cada nivel de la organización” (Blanch, 1996).



### **Tipo Consultivo.**

“En esta estructura organizativa concreta, la mayoría de las decisiones suelen tomarlas las personas de mayor rango en la jerarquía, aunque a los empleados de niveles inferiores se les concede cierto grado de autonomía para tomar decisiones más especializadas.” (Blanch, 1996).

### **Participativo y Grupal**

“Dentro de esta estructura de compromiso colectivo, la dirección otorga plena confianza a su gente. La organización incorpora procedimientos de toma de decisiones a todos los niveles, garantizando su amplia distribución. La comunicación abarca canales verticales y horizontales. Los empleados se sienten impulsados a comprometerse y dedicarse, establecer objetivos de rendimiento, mejorar las metodologías de trabajo y alcanzar el nivel de rendimiento deseado. Existe un ambiente de amabilidad y camaradería entre quienes ocupan puestos de autoridad y quienes están bajo su supervisión. Se alcanzan múltiples compromisos en los niveles de mando, con la participación activa de los niveles inferiores. Esencialmente, toda la dirección y el personal colaboran como una unidad cohesionada para alcanzar los objetivos y metas de la organización, que se determinan a través de la planificación estratégica.” (Blanch, 1996).



## 2.3. MARCO CONCEPTUAL

### 2.3.1. Clima organizacional

“Son opiniones y puntos de vista que comparten los trabajadores sobre su trabajo y su medio ambiente donde realiza sus actividades diarias” (Blanch, 1996).

### 2.3.2. Factores laborales

Carver & Jonas, (1992) enfatizan que: “En el ámbito de las ciencias sociales existe un amplio acuerdo de que el trabajo desempeña un papel fundamental en la integración psicológica y social y en el bienestar general de las personas. Desde la era industrial, se ha extendido más allá de su simple aspecto económico para incluir y afectar a otros aspectos importantes de la vida humana y comunitaria, configurando las experiencias personales y colectivas y, en algunas circunstancias, incluso decidiéndolas (Blanch, 1996; Jahoda, 1987; Hopenhayn, 1994). Durante la revolución industrial se produjeron cambios significativos en la naturaleza del empleo, junto con la formación de nuevas normas sociales y reformas del mercado laboral. Como resultado, se produjo una clara separación, tanto en términos de tiempo como de espacio físico, entre el entorno laboral y la vida familiar, considerándose estos dos ámbitos como entidades separadas. Esta división puede atribuirse en gran medida a las disparidades en los roles de género, ya que los hombres suelen asumir la responsabilidad de ser el principal sostén de la familia, mientras que las mujeres se ocupan de las tareas domésticas. Hoy en día, la distinción entre géneros está disminuyendo gradualmente debido a la creciente



prevalencia de la igualdad de género. Sin embargo, este cambio no está exento de consecuencias para el bienestar de las familias.”.

Clarck (Según 2000) “Durante los años los estudios de investigación comenzaron a enfocarse en el impacto que tiene el trabajo en la familia tanto a nivel de comportamiento y emocional, así mismo se tuvo en cuenta como la familia influye en el trabajo, sin embargo se llegó a la conclusión de que la calidad de vida del personal viene de como llevan su vida en el ámbito familiar y laboral, se reconoce que estos dos ámbitos se influyen mutuamente” (Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas, 2002).

Ha habido cambios en la concepción de lo que es o constituye familia (Arriagada, 2005) debido, “En Chile de acuerdo al censo más reciente, se puede identificar varios factores sociodemográficos que afectan la dinámica familiar. En consecuencia, la participación de la mujer en el mercado laboral ha contribuido al aumento de la esperanza de vida y, sobre todo, al incremento de los ingresos familiares como consecuencia de que ambos cónyuges ganan dinero. Además, ha dado lugar a una mayor necesidad de guarderías. Según el censo de 2002, el hogar nuclear, formado por el padre, la madre y los hijos, sigue siendo el más frecuente, con un 57,0% de los hogares. Sin embargo, se ha producido un aumento de los hogares extensos, que incluyen miembros adicionales además de los padres y los hijos. Además, se ha producido un aumento gradual de los hogares unipersonales, que pasaron del 8,3% en 1992 al 11,6% en 2002. En cuanto al cabeza de familia, el porcentaje de hogares encabezados por una mujer pasó del 25,3% en 1992 al 31,5% en 2002.



Entre los hogares con un solo ocupante, el 44,8% están dirigidos por una mujer. En cambio, un hombre es el cabeza de familia de la mayoría de los hogares (68,5%), sobre todo de los que tienen 5 personas (76,5%). A escala nacional, el número medio de individuos por familia es de 3,6, cifra inferior a la registrada en 1992. El descenso se observa tanto en las zonas urbanas como en las rurales: la media de personas por familia pasa de 3,9 en 1992 a 3,6 en 2002 en las zonas urbanas, y de 3,9 a 3,5 en las zonas rurales”.

Carver & Jonas, (1992) enfatizan que: “En las últimas décadas, se ha producido un aumento constante de la participación de la mujer en la fuerza laboral en las culturas occidentales. Este fenómeno parece estar relacionado tanto con el aumento de las expectativas de productividad en la sociedad de consumo moderna como con la mejora de la paridad en las opciones educativas y profesionales para ambos sexos. Varios estudios realizados en países occidentales industrializados indican que el aumento de la participación de la mujer en el mercado laboral va acompañado de un incremento claro y constante de la tasa de separaciones o divorcios (Moyano Díaz, 2005). Por lo tanto, es de prever que esta tendencia también se observe en los países en desarrollo, como ocurre en Chile. Diversos estudios han señalado una correlación directa entre el aumento del Producto Interno Bruto (PIB) de Chile y el incremento de las tasas de suicidio entre su población, en el marco del progreso económico del país. A modo de ejemplo, la incidencia de suicidios pasó de 5,7 en 1990 a 10,8 en 2004”.



(Moyano Díaz, 2006) menciona que: "Por lo tanto, no es sorprendente ver que, a pesar de la expansión económica experimentada en la nación, se ha producido un descenso en el nivel de las condiciones laborales. Esta situación podría atribuirse a la insuficiencia de las exigencias en materia de productividad y a otros factores relacionados con el trabajo. Los autores evalúan la calidad de la vida familiar examinando tres variables: prosperidad monetaria, disponibilidad de tiempo y acceso al espacio físico dentro del hogar. La cuestión de la conciliación de la vida laboral y familiar se plantea en relación con el impacto de los horarios de trabajo prolongados en la cantidad de tiempo disponible para los compromisos familiares. Se considera que este problema está muy extendido y no es específico de ningún tipo de trabajo. Además, la encuesta pone de relieve que el cabeza de familia de una familia biparental trabaja muchas más horas de media que el de una familia monoparental (50,2 horas y 44,8 horas a la semana, respectivamente). Se cree que la mayor duración del trabajo se atribuye a las horas extraordinarias, ya que numerosos empleados tienen importantes niveles de endeudamiento y se esfuerzan por mejorar su estatus social a través del consumo, o lo hacen como medio para compensar unos ingresos insuficientes. Chile destaca como uno de los países con mayor número de horas de trabajo al año (2002 horas), lo que pone de relieve la necesidad de examinar el desequilibrio entre la vida laboral y familiar y el papel de los grupos laborales a la hora de abordar esta cuestión".



## CAPÍTULO III

### PROCEDIMIENTO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

La estructura de la investigación se refiere al conjunto de técnicas y métodos utilizados para llevar a cabo el proceso de investigación en forma efectiva en el presente estudio el diseño de estudio tiene un enfoque no experimental y tiene objetivo principal explicar y establecer las relaciones causales de las variables (Hernández 2014)

#### DISEÑO ESPECIFICO

En el presente estudio se utilizará el diseño:

$$y = f (x)$$

**m Dónde:**

- **X** Variable independiente factores laborales
- **Y** Variable dependiente clima organizacional
- **f**: Función – Posible influencia (Ha/Ho) entre Y-X



### **3.2. METODO O METODOS APLICADOS A LA INVESTIGACION**

Clarck, (2000) indica que: Un método se refiere al enfoque sistemático utilizado por un investigador para establecer comunicación con un encuestado con el fin de recopilar datos y cumplir los objetivos del estudio. Este estudio de investigación emplea el método descriptivo EXPLICATIVO COMPUESTO para evaluar la influencia retroactiva de un evento. Esta estrategia se basa en el análisis de teorías y doctrinas. Dada la naturaleza del estudio, se considera adecuado emplear el método Ex post facto. Este método implica examinar sucesos anteriores para dilucidar posibles vínculos que existen en el presente.

#### **3. 1 2. NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN**

En la siguiente investigación se clasifica como explicativo debido a su enfoque en la relación causal del problema, no limitándose solo a describir a él, sino buscando identificar sus causas. En cuanto al propósito de investigación es básica (Hernández, 2014).

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1 Población**

La población de estudio representa cierta parte de personas del universo o un grupo de personas que son el objeto de la investigación, por ende, en esta investigación la población está constituida por el personal administrativo y asistencial del centro de Salud Cono Sur año 2017 (Hernández, 2014).

Población: Trabajadores

N°	Población del Centro de Salud Cono Sur	Trabajadores
01	Trabajadores administrativos	08
02	Trabajados asistenciales	103
		111

**Fuente:** Centro de Salud Cono Sur – Juliaca

### 3.3.2. Muestra

Para elegir la muestra utilizaremos un método probabilístico que implica la selección de todos el personal administrativo y asistencial del establecimiento "Centro de Salud Cono Sur Juliaca". (Hernández, 2014).

**N** = Población = 111

**n** = Muestra

**d** = Margen de Error = 5% = 0.05

**Z** = Nivel de Confianza = 95%  $\Rightarrow$  1.96

**p** = Probabilidad de Éxito = 50% = 0.5

**q** = Probabilidad de Fracaso = 50% = 0.5

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{d^2 \cdot N + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(111)}{(0.05)^2(111) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

n = 87 Trabajadores

PARA "Nt":

$$n_t = \frac{n * Nt}{N}$$

$n_t$  = Sub muestra de trabajadores

n = muestra

$N_t$  = Sub población de trabajadores

N = Población

### TAMAÑO DE MUESTRA DE TRABAJADORES

Con la aplicación de un margen de error del 5%, se estimó una muestra aproximada de 87 trabajadores administrativos y asistenciales del "Centro de Salud Cono Sur" de la ciudad de Juliaca.

Muestra: Trabajadores administrativos y asistenciales del "Centro de Salud Cono Sur" de la ciudad de Juliaca

Nº	Trabajadores del Centro de Salud Cono Sur – Juliaca	Población	Muestra
1	Trabajadores administrativos	08	6
2	Trabajadores asistenciales	103	81
	<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>87</b>

Fuente: Elaborado por el investigador

Resumen de la población y muestra: Del personal administrativo y asistencial del “Centro de Salud Cono Sur” de la ciudad de Juliaca

No	Población	Muestra
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>87</b>

Fuente: Elaborado por el investigador.

### 3.4. TÉCNICAS, FUENTES E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA RECOLECCION DE DATOS

#### 3.4.1. Técnica de recolección de datos

“**LA ENTREVISTA**”: “En el siguiente trabajo se utilizó la entrevista para la recolección de datos necesarios para el presente trabajo, el que nos permitirá teniendo en cuenta en fin del estudio y los factores que influyen en el clima organizacional (Hernández, 2014).

Se empleó para la adquisición de datos referentes al ámbito laboral.

“**LA ENCUESTA**”: “Esta estrategia de recopilación de datos se emplea comúnmente para el tipo específico de estudio que se realiza. Implica adaptar las preguntas al contexto, centrándose en las dimensiones de las variables y sus correspondientes indicadores. La comunicación estará dirigida a todo el personal del Centro de Salud Cono Sur ubicado en la ciudad de Juliaca.” (Hernández, 2014).

## Instrumentos

### a) Estructura de la guía de entrevista. Variable independiente

Dimensiones	Ítems
Factores ambientales y físicos	2
Factores psicosociales	3
Factores profesionales	4
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

### b) Estructura del cuestionario. Variable dependiente

Dimensiones	Ítems
Relaciones interpersonales	3
Características personales	5
Desempeño laboral	4
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

## 3.5. VALIDACION DE LA CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### PROCEDIMIENTO DE LA EXPLICACION

En este estudio de investigación, basándose en el análisis y la población, se empleó el modelo estadístico llamado:



## PRUEBA CHI CUADRADO:

Adoptará el siguiente procedimiento:

### a. PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS

**H<sub>a</sub>:** Los factores laborales influyen significativamente en el clima organizacional del personal administrativo y asistencial del "Centro de Salud Cono Sur" de la ciudad de Juliaca en el año 2017.

$$P1 = P2 = P3 = \dots = Pn$$

**H<sub>o</sub>:** Los factores laborales NO influyen significativamente en el clima organizacional del personal administrativo y asistencial del "Centro de Salud Cono Sur" de la ciudad de Juliaca en el año 2017.

$$P1 \neq P2 \neq P3 \neq \dots \neq Pn$$

b. "EL ENSAYO ES BILATERALMENTE Y DE DOS COLAS."

c. "NIVEL DE SIGNIFICACIÓN:"

$$\alpha = 0,05 (5\%)$$



## d. PRUEBA ESTADÍSTICA:

Se aplicará la prueba Chi-Cuadrado debido a la naturaleza del estudio, la cual es una prueba bilateral de dos colas.

- Acopio de datos y presentación a través de cuadros de puntajes.
- Interpretación de los cuadros estadísticos y gráficos.

## a. CALCULO ESTADÍSTICO DE LA PRUEBA

$$E_t = \frac{N}{k}$$

## b. PRUEBA DE HIPÓTESIS

- **Y** Variable dependiente: Factores laborales
- **X** Variable independiente: Clima organizacional

$$X_c^2 = \sum_{t=1}^k \frac{(O_t - E_t)^2}{E_t}$$

## 3.6. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTOS

Se realizaron pruebas de validez y de constructo en el instrumento mediante una prueba de concordancia por tres profesionales con grado de maestro quienes sugirieron modificaciones que fueron considerados antes de su aplicación. Para la confiabilidad se aplicó la prueba de la fórmula de alfa de Cronbach.



### 3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

Se llevaron a cabo las siguientes acciones para analizar e interpretar los datos recolectados:

- Se elaboraron tablas de datos siguiendo las listas predefinidas para este estudio de investigación (Clark, 1998).
- “Se muestra los cuadros de distribución con el porcentaje obtenido según el efecto del Talento humano en el Liderazgo directivo y posteriormente se realizó análisis de los datos obtenidos considerando la hipótesis planteada y el marco teórico presentado en el presente estudio de investigación. (Clark, 1998).
- “La Ilustración está compuesta de resultados distribuidos en tablas con los gráficos de barras utilizados en el presente estudio” (Clark, 1998).

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE:

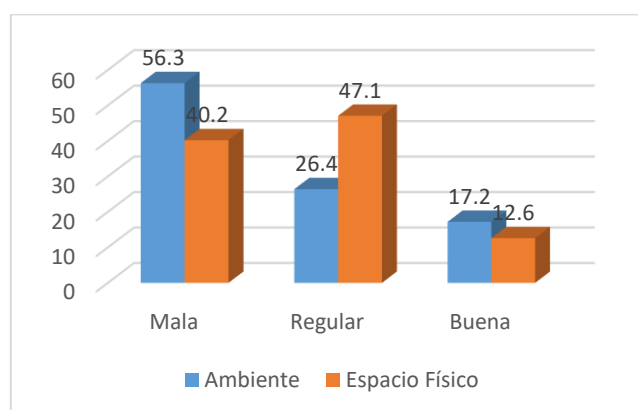
Factores laborales

**TABLA 1**  
**FACTORES AMBIENTALES Y FÍSICOS QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017**

Indicador	Mala		Regular		Buena		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Ambiente	49	56.3	23	26.4	15	17.2	87	100.0
Espacio Físico	35	40.2	41	47.1	11	12.6	87	100.0
Promedio	42	48.3	32	36.8	13	14.9	87	100.0

Fuente: Cuestionario a trabajadores del Centro de Salud Cono Sur - Juliaca 2017.  
Elaborado: Por el investigador

**FIGURA 1**  
**FACTORES AMBIENTALES Y FÍSICOS QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017**



FUENTE: Tabla N° 01

ELABORADO: Por el investigador



## **Análisis e interpretación:**

De acuerdo con la evaluación de los hallazgos, en lo que respecta a la dimensión de los factores ambientales y físicos, se nota que:

La tabla y el gráfico N° 1, de acuerdo con la media de la distribución de frecuencias, indican que: 42 trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur representados por el 48.3%, afirmando que es mala la situación de los factores ambientales y físicos, por otra parte 32 trabajadores administrativos y asistenciales representados por el 36.8% consideran que es regular, de la misma forma 13 trabajadores administrativos y asistenciales representados con el 14.94% afirman es buena, puesto que hay se encontró que hay una falta de ambiente y espacio físico.

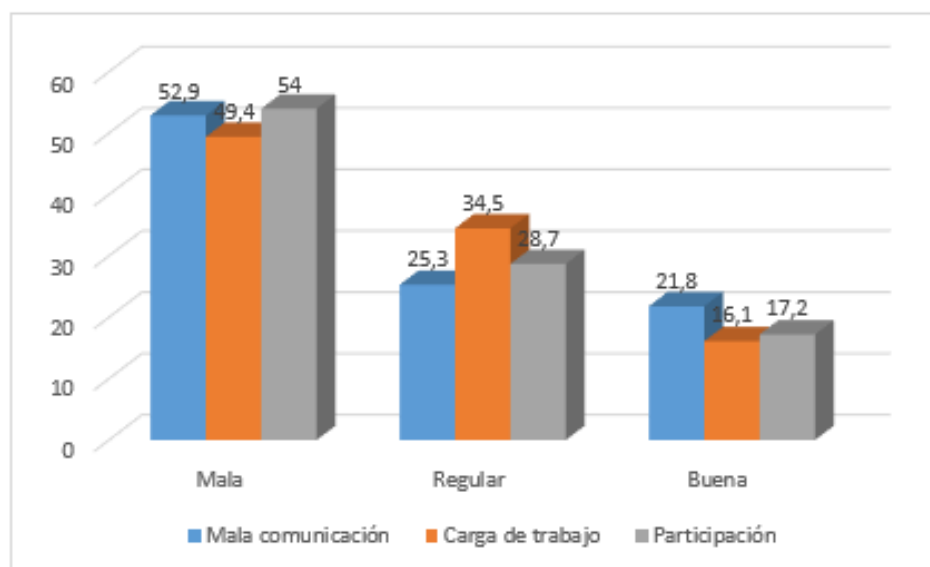
En conclusión, a los resultados: El 48.28% de los trabajadores administrativos y asistenciales nos muestra que es mala la situación de los factores laborales con respecto a carencia de factores ambientales y físicos, según el ambiente y espacio físico. El cual también repercute en la calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud Cono Sur.

**TABLA 2**  
**FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017**

Indicador	Mala		Regular		Buena		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Mala comunicación	46	52.9	22	25.3	19	21.8	87	100.0
Carga de trabajo	43	49.4	30	34.5	14	16.1	87	100.0
Participación	47	54.0	25	28.7	15	17.2	87	100.0
Promedio	45	52.1	26	29.5	16	18.4	87	100.0

Fuente: Cuestionario a trabajadores del Centro de Salud Cono Sur - Juliaca 2017.  
Elaborado: Por el investigador

**FIGURA 2**  
**FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017**



FUENTE: Tabla N° 02  
ELABORADO: Por el investigador



## **Análisis e interpretación:**

Al evaluar los resultados respecto a la dimensión de elementos psicosociales, se observa que:

La tabla y el gráfico N°2, según el promedio de la distribución de frecuencias nos muestran que: 45 trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur determinan mediante la representación, por el 52.11%, afirmando que es mala la situación de los factores psicosociales, por otra parte 26 trabajadores administrativos y asistenciales representados por el 29.50% consideran que es regular, de la misma forma 16 trabajadores administrativos y asistenciales representados con el 18.39% afirman es buena, en aspectos de la mala comunicación, carga de trabajo y participación laboral.

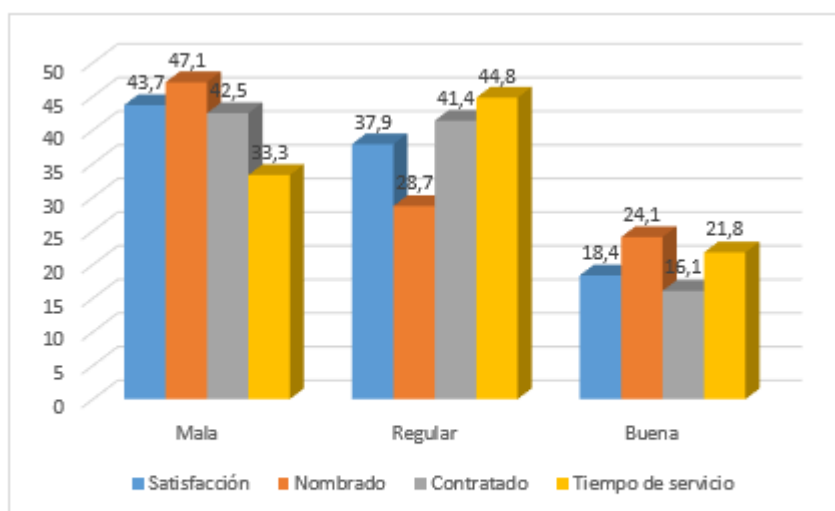
En conclusión, a los resultados: El 52.11% de los trabajadores administrativos y asistenciales nos muestra que es mala la situación de los factores psicosociales con respecto a criterios de mala comunicación, carga de trabajo y participación laboral por lo que se muestra que el clima organizacional es malo el cual también repercutirá en la satisfacción del usuario que acude del centro de salud Cono Sur.

**TABLA 3**  
**FACTORES PROFESIONALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017**

Indicador	Mala		Regular		Buena		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Satisfacción	38	43.7	33	37.9	16	18.4	87	100.0
Nombrado	41	47.1	25	28.7	21	24.1	87	100.0
Contratado	37	42.5	36	41.4	14	16.1	87	100.0
Tiempo de servicio	29	33.3	39	44.8	19	21.8	87	100.0
Promedio	36	41.7	33	38.2	18	20.1	87	100.0

Fuente: Cuestionario a trabajadores del Centro de Salud Cono Sur - Juliaca 2017.  
Elaborado: Por el investigador

**FIGURA 3**  
**FACTORES PROFESIONALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017**



FUENTE: Tabla N° 03  
ELABORADO: Por el investigador



## **Análisis e interpretación:**

De acuerdo con la evaluación de los resultados, en lo que respecta a la dimensión de los factores profesionales, se nota que:

La tabla y el gráfico N°3, según el promedio de la distribución de frecuencias nos muestran que: 36 trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur representados por el 41.67%, afirmando que es mala la situación de los factores profesionales, por otra parte 33 trabajadores administrativos y asistenciales representados por el 38.22% consideran que es regular, de la misma forma 18 trabajadores administrativos y asistenciales representados con el 20.11% afirman es bueno, en algunos aspectos referentes a la satisfacción, nombrado, contratado y tiempo de servicio.

En conclusión, a los resultados: El 41.67% de los trabajadores administrativos y asistenciales nos muestra que es mala la situación de los factores profesionales laborales con respecto de trato laboral referente a la satisfacción, nombrado, contratado y tiempo de servicio.

En toda institución el liderazgo de la persona o profesional que se encuentre como director o jefe influye mucho, una las funciones es preocuparse por el bienestar de los trabajadores a su cargo.

**4.1.1. Resultados de la variable dependiente:**

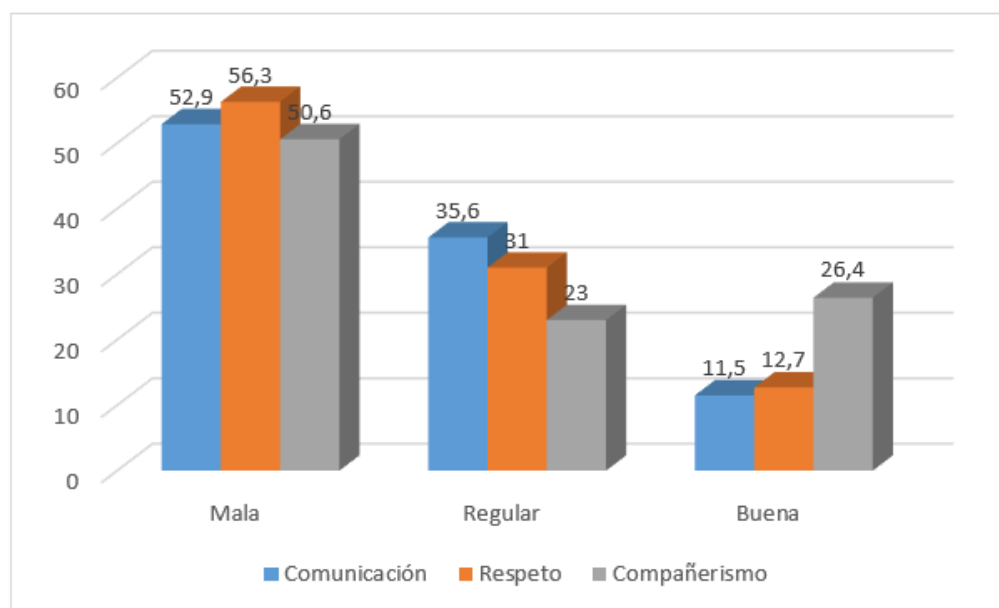
Clima Organizacional

**TABLA 4**  
**RELACIONES INTERPERSONALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017**

Indicador	Mala		Regular		Buena		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Comunicación	46	52.9	31	35.6	10	11.5	87	100.0
Respeto	49	56.3	27	31.0	11	12.7	87	100.0
Compañerismo	44	50.6	20	23.0	23	26.4	87	100.0
Promedio	46	53.3	26	29.9	15	16.9	87	100.0

Fuente: Cuestionario a trabajadores del Centro de Salud Cono Sur - Juliaca 2017.  
Elaborado: Por el investigador

**FIGURA 4**  
**RELACIONES INTERPERSONALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017**



**FUENTE:** Tabla N° 04  
**ELABORADO:** Por el investigador



## **Análisis e interpretación:**

De acuerdo con la evaluación de los resultados, en lo que respecta a la dimensión de las Relaciones interpersonales, se nota que:

En la tabla y el gráfico N° 4, según el promedio de la distribución de frecuencias nos muestran que: 46 trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur representados por el 53.26%, afirmando que es mala el clima organizacional con respecto a las relaciones interpersonales, por otra parte 26 trabajadores administrativos y asistenciales representados por el 29.89% consideran que es regular, de la misma forma 15 trabajadores administrativos y asistenciales representados con el 16.86% afirman es buena, como indican referentes a las relaciones que busquen la comunicación, respeto y compañerismo.

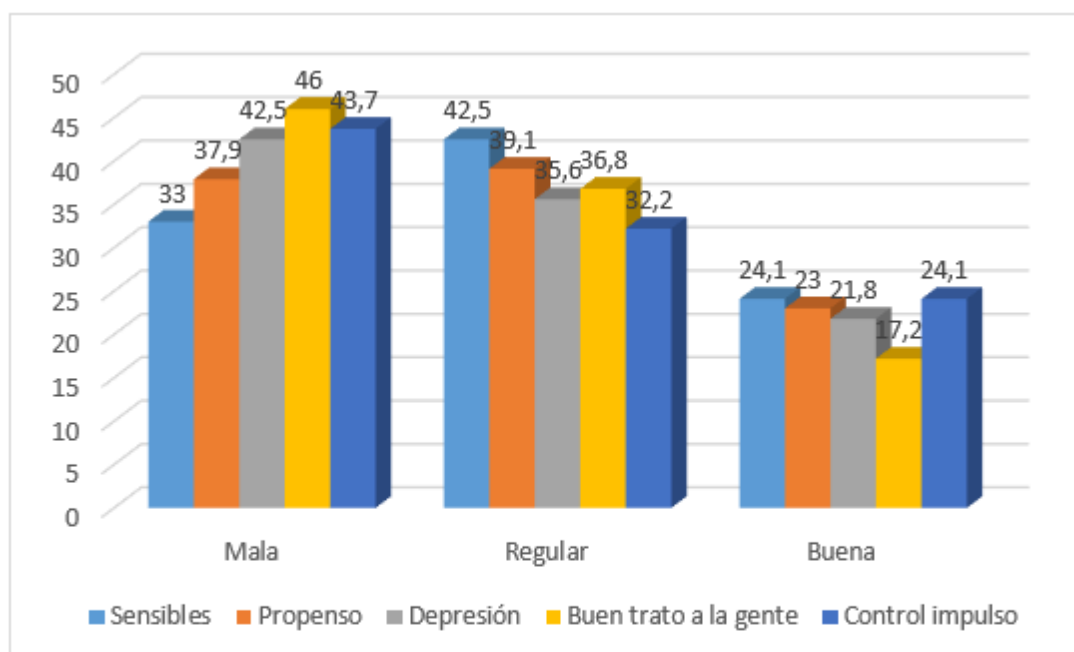
Se puede concluir en función de los resultados: El 53.26% de los trabajadores administrativos y asistenciales nos muestra que es mala la situación de las relaciones interpersonales, que busquen la comunicación, respeto y compañerismo. En las instituciones públicas y privadas, las relaciones interpersonales de los trabajadores, tienen que ser buenas para la productividad y coberturas de atención de los diferentes programas que son monitorizados por el Minsa.

**TABLA 5**  
**CARACTERÍSTICAS PERSONALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017**

Indicador	Mala		Regular		Buena		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Sensibles	29	33.	37	42.5	21	24.1	87	100.0
Propenso	33	37.9	34	39.1	20	23.0	87	100.0
Depresión	37	42.5	31	35.6	19	21.8	87	100.0
Buen trato a la gente	40	46.0	32	36.8	15	17.2	87	100.0
Control impulso	38	43.7	28	32.2	21	24.1	87	100.0
Promedio	36	40.7	32	37.2	19	22.1	87	100.0

Fuente: Cuestionario a trabajadores del Centro de Salud Cono Sur - Juliaca 2017.

**FIGURA 5**  
**FACTORES AMBIENTALES Y FÍSICOS QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017**



**FUENTE:** Tabla N° 05  
**ELABORADO:** Por el investigador



## **Análisis e interpretación:**

De acuerdo con la evaluación de los resultados, en lo que respecta a la dimensión de los factores ambientales y físicos, se nota que:

En la tabla y el gráfico N.º 5, según el promedio de la distribución de frecuencias nos muestran que: 36 trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur representados por el 40.69%, afirman que es mala la situación de las características personales, del mismo modo 32 trabajadores administrativos y asistenciales representados por el 37.24% consideran que es regular, de la misma forma 19 trabajadores administrativos y asistenciales representados con el 22.07% afirman es buena.

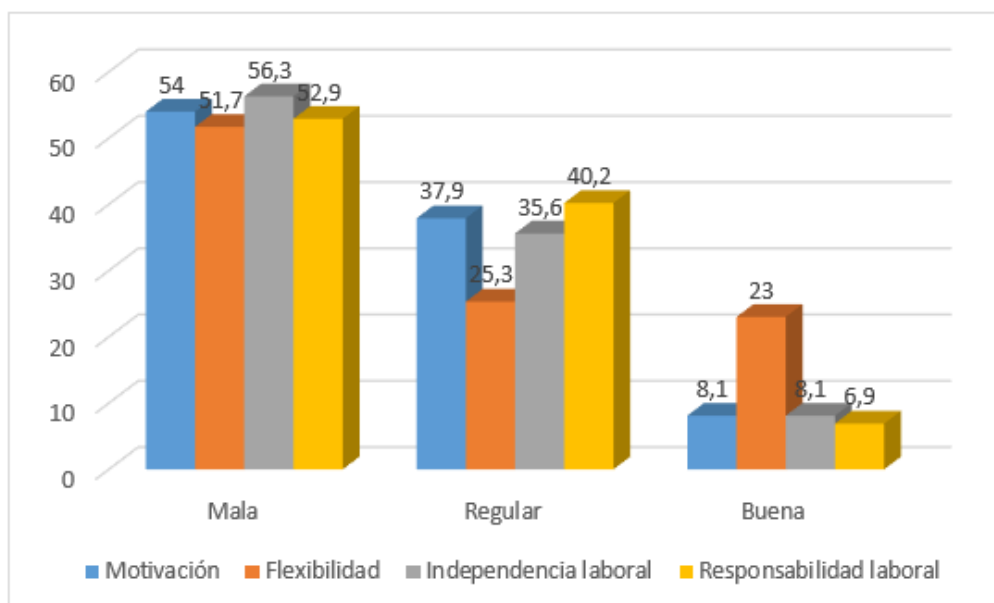
En conclusión, a los resultados: El 40.69% de los trabajadores administrativos y asistenciales nos muestra que es mala la situación de las características personales frente al clima organizacional en aspectos sensibles, propensos, depresión, buen trato a la gente y control de impulso.

**TABLA 6**  
**DESEMPEÑO LABORAL QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017**

Indicador	Mala		Regular		Buena		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Motivación	47	54.0	33	37.9	7	8.1	87	100.0
Flexibilidad	45	51.7	22	25.3	20	23.0	87	100.0
Independencia laboral	49	56.3	31	35.6	7	8.1	87	100.0
Responsabilidad laboral	46	52.9	35	40.2	6	6.9	87	100.0
Promedio	47	53.7	30	34.8	10	11.5	87	100.0

Fuente: Cuestionario a trabajadores del Centro de Salud Cono Sur - Juliaca 2017.

**FIGURA 6**  
**DESEMPEÑO LABORAL QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017**



FUENTE: Tabla N° 06

ELABORADO: Por el investigador



## **Análisis e interpretación:**

El análisis de los resultados, con respecto a la dimensión del: desempeño laboral, se observa que:

De acuerdo con la evaluación de los resultados, en lo que respecta a la dimensión del desempeño laboral, se nota que:

Según el análisis de los resultados, con respecto a la dimensión de los: factores ambientales y físicos, se observa que:

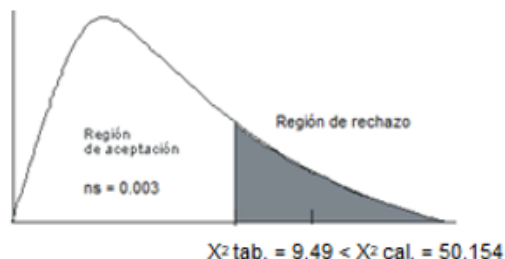
En la tabla y el gráfico N.º 6, según el promedio de la distribución de frecuencias nos muestran que: 47 trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur representados por el 53.74%, afirmando que es mala la situación del desempeño laboral por aspectos del ambiente, por otra parte 30 trabajadores administrativos y asistenciales representados por el 34.77% consideran que es regular, de la misma forma 10 trabajadores administrativos y asistenciales representados con el 11.49% afirman es buena.

En conclusión, a los resultados: El 53.74% de los trabajadores administrativos y asistenciales afirman que el desempeño laboral es malo por aspecto del ambiente, falta motivación a los trabajadores para que puedan realizar el desempeño laboral de una forma óptima y Así mismo tengan acceso a la, flexibilidad, independencia laboral, responsabilidad laboral.

**TABLA 7**  
**FACTORES AMBIENTALES, FÍSICOS QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017**

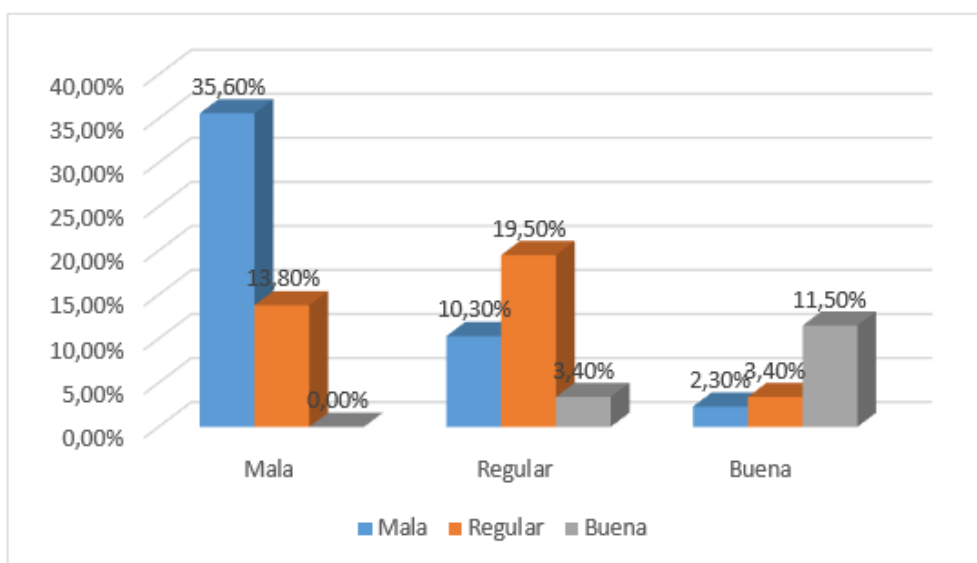
		Clima organizacional							
		Mala		Regular		Buena		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Factores ambientales y físicos	Mala	31	35.6%	9	10.3%	2	2.3%	42	48.3%
	Regular	12	13.8%	17	19.5%	3	3.4%	32	36.8%
	Buena	0	0.0%	3	3.4%	10	11.5%	13	14.9%
Total		43	49.4%	29	33.3%	15	17.2%	87	100.0%

Fuente: Cuestionario a trabajadores del Centro de Salud Cono Sur - Juliaca 2017.  
Elaborado: Por el investigador



“FÍGURA 7”

**FACTORES AMBIENTALES, FÍSICOS QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017**



FUENTE: Tabla N° 07  
ELABORADO: Por el investigador



## **Análisis e interpretación:**

En la presente tabla No 7. En donde se observa los resultados de la relación de los factores ambientales, físicos y clima organizacional, en los trabajadores administrativos y asistenciales del establecimiento de salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca. Observando que; del 100% de los encuestados, 48.3% indican que es mala los factores ambientales, y los espacios físicos, 36.8% indican que es regular, 14.9% indican que es mala. En cuanto al clima organizacional, el 35.6% indican que el clima organizacional es malo, el 19.5% indican que es regular, 11.5% indican que es buena.

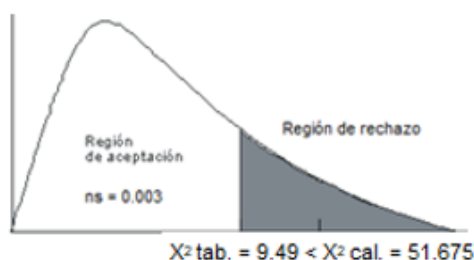
En relación a los resultados estadísticos observamos en la campaña de Gauss y la prueba chi cuadrada calculada (50.154), obteniéndose un resultado superior al valor del chi cuadrada tabulada (9,49), con 4 grados de libertad, con lo que demostramos que la prueba es significativa a un nivel del 95% de confianza y por el valor de probabilidad de error de 0,000, situación que afirma que existe asociación de dependencia entre los factores ambientales, físicos y el clima organizacional.

En la presente tesis se encontró que los factores ambientales, físicos son malos en un 48.3% y el clima organizacional es mala en un 35.6%. En instituciones públicas y privadas, los factores ambientales deberían ser buenas, puesto que a ello acuden seres humanos que requieren de un trato digno de calidad.

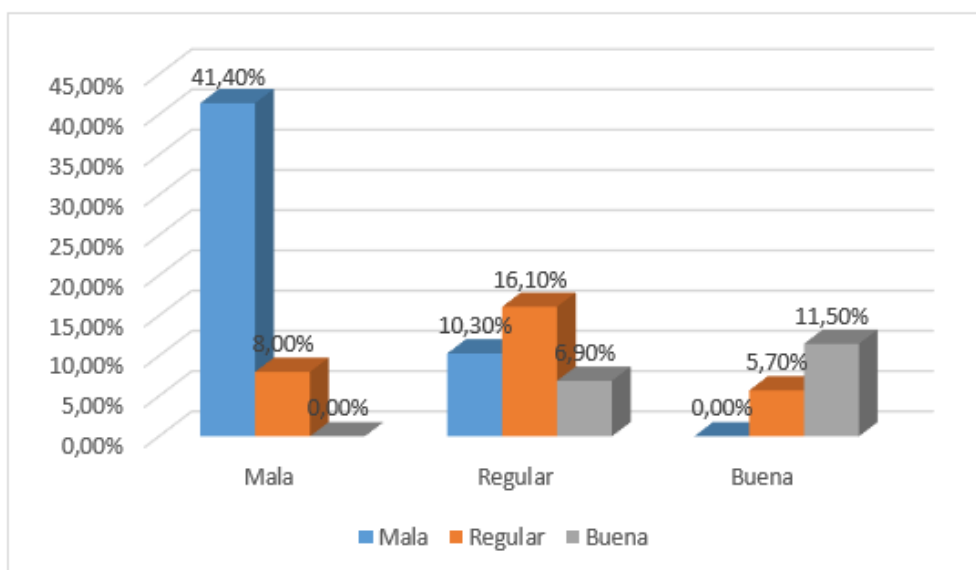
**TABLA 8**  
**FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017**

	Clima organizacional								
	Mala		Regular		Buena		Total		
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	
Factores psicosociales	Mala	36	41.4%	9	10.3%	0	0.0%	45	51.7%
	Regular	7	8.0%	14	16.1%	5	5.7%	26	29.9%
	Buena	0	0.0%	6	6.9%	10	11.5%	16	18.4%
<b>Total</b>		<b>43</b>	<b>49.4%</b>	<b>29</b>	<b>33.3%</b>	<b>15</b>	<b>17.2%</b>	<b>87</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Cuestionario a trabajadores del Centro de Salud Cono Sur - Juliaca 2017.  
Elaborado: Por el investigador



**FIGURA 8**  
**FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017**



**FUENTE:** Tabla N° 08  
**ELABORADO:** Por el investigador

### **Análisis e interpretación:**

En el presente cuadro 8. Observamos el siguiente resultado la relación de los factores psicosociales y clima organizacional, en los trabajadores administrativos y asistenciales del establecimiento de salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca. Observando que; del 100% de los encuestados, 51.7% indican que es mala los factores psicosociales, 29.9% indican que es regular, 18.4% indican que es buena. En la columna de clima organizacional, el 41.4% indican que es mala, 16.1% dicen que es regular, 11.5% indican que es buena, los factores de comunicación, carga de trabajo y participación además es regular el clima organizacional, el 11.5% indican que es buena.

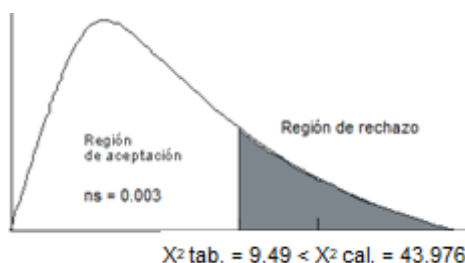
En relación a los resultados obtenidos observamos que en la campaña de Gauss y la prueba chi cuadrada calculada (51.675), se puede demostrar que el valor de chi cuadrada tabulada obtenida es mayor (9,49), con 4 grados de libertad, lo cual indica que la prueba es significativa a un nivel del 95% de confianza y por el valor de probabilidad de error de 0,000, situación que afirma que existe asociación de dependencia entre los factores psicosociales y el clima organizacional.

En la presente tesis se encontró que el 51.7% indican que es malo los factores psicosociales y el 41.4% es mala el clima organizacional. El aspecto psicológico en los trabajadores de las instituciones públicas y privadas, es muy importante porque trabajan con personas y requieren de un personal de salud, con buen estado psicológico.

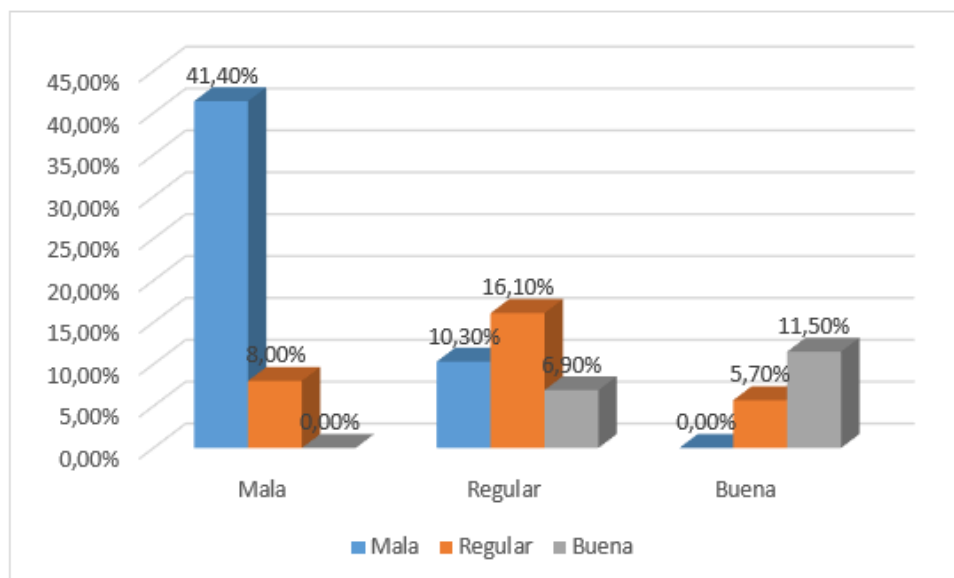
**TABLA 9**  
**FACTORES PROFESIONALES, FÍSICOS QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017**

	Clima organizacional								
	Mala		Regular		Buena		Total		
	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	
Factores profesionales	Mala	28	32.2%	8	9.2%	0	0.0%	36	41.4%
	Regular	15	17.2%	14	16.1%	4	4.6%	33	37.9%
	Buena	0	0.0%	7	8.0%	11	12.6%	18	20.7%
Total		43	49.4%	29	33.3%	15	17.2%	87	100.0%

Fuente: Cuestionario a trabajadores del Centro de Salud Cono Sur - Juliaca 2017.  
Elaborado: Por el investigador



**FIGURA 9**  
**FACTORES PROFESIONALES, FÍSICOS QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017**



FUENTE: Tabla N° 09  
ELABORADO: Por el investigador



## **Análisis e interpretación:**

En el cuadro y figura 9. Se muestra el resultado en relación de los factores profesionales y clima organizacional, en los trabajadores administrativos y asistenciales del establecimiento Cono Sur de la ciudad de Juliaca. Observando lo siguiente; del 100% de los encuestados, 41.4% indican que es mala los factores de; profesionales. el 37.9% indican que es regular los factores de profesional. En cuanto al clima organizacional, el 32.2% indican que es mala, 17.2% indica que es regular, 12.6% indicaron que es buena.

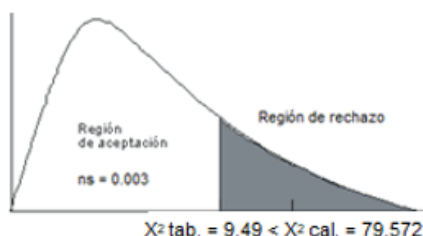
En este resultado estadístico observado en la campaña de Gauss y la prueba chi cuadrada calculada (43.976), observamos que el resultado es mayor al chi cuadrada tabulada (9,49), con 4 grados de libertad, con esto se demuestra que la prueba tiene significancia en 95% de confiabilidad y con un valor de probabilidad de error de 0,000, situación que afirma que hay presencia de asociación de dependencia entre los factores profesionales y el clima organizacional.

En el presente estudio encontramos que los factores profesionales fueron malos en un 41.4% y el clima organizacional fue mala en un 32%. Las Condiciones laborales inadecuadas, para una institución trae muchas desventajas, por lo que es necesario superar este problema al corto tiempo, por el bien del personal y pacientes.

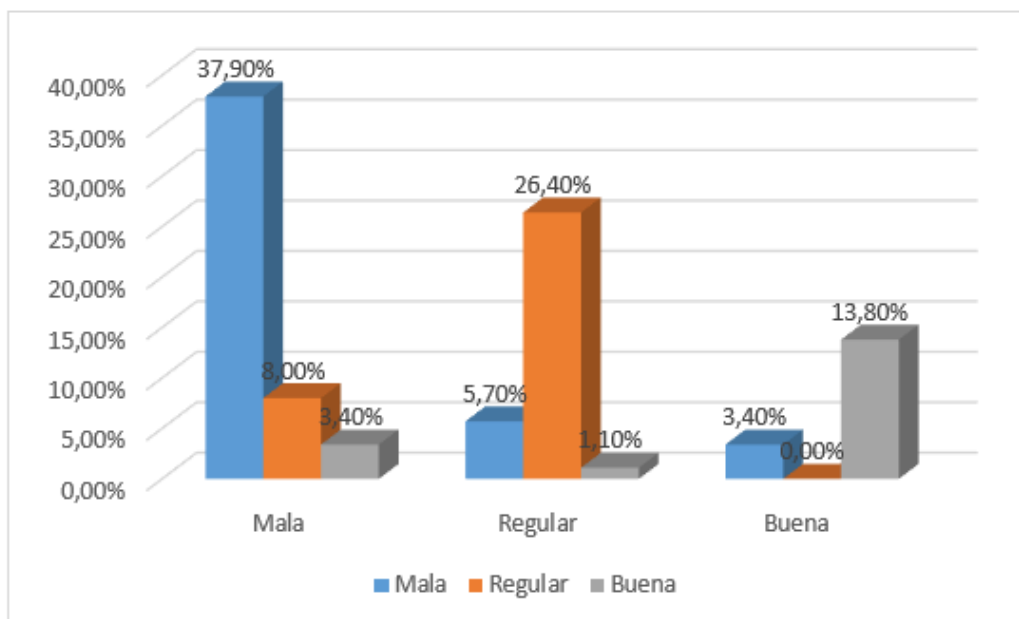
**TABLA 10**  
**FACTORES LABORALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017**

		Clima organizacional							
		Mala		Regular		Buena		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Factores laborales	Mala	33	37.9%	5	5.7%	3	3.4%	41	47.1%
	Regular	7	8.0%	23	26.4%	0	0.0%	30	34.5%
	Buena	3	3.4%	1	1.1%	12	13.8%	16	18.4%
Total		43	49.4%	29	33.3%	15	17.2%	87	100.0%

Fuente: Cuestionario a trabajadores del Centro de Salud Cono Sur - Juliaca 2017.  
Elaborado: Por el investigador



**FIGURA 10**  
**FACTORES LABORALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA 2017.**



**FUENTE:** Tabla N° 10  
**ELABORADO:** Por el investigador



## **Análisis e interpretación:**

En el cuadro y figura 10. Se observa el resultado de dependencia de los factores laborales y clima organizacional, en los trabajadores administrativos y asistenciales del establecimiento de Salud Cono Sur de localidad de Juliaca. Observando que; del 100% de los encuestados, 47.1% indican que es mala los factores laborales, 34.5% indican que los factores laborales son regulares. En el clima organizacional, el 49.4% indican que es mala el clima organizacional.

En relación al resultado estadístico obtenido en la campana de Gauss y la prueba chi cuadrada calculada (50.154), se observa que es mayor al valor del chi cuadrada tabulada (79.572), con 4 grados de libertad, llegando a la conclusión que esta prueba tiene significancia en un 95% de confianza y con un valor de probabilidad de error de 0,000, con la cual afirmamos la existencia de relación de dependencia entre los factores laborales y el clima organizacional.

El trabajo de investigación realizado se observa que el 47,1% tuvieron malos factores laborales, que influyen en el clima organizacional. Es muy importante los factores laborales en las instituciones, sea buena para que el trabajador pueda cumplir sus funciones adecuadamente y el clima organizacional sea buena para brindar una atención de calidad.



## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Este estudio encontró que los factores laborales ejercen una influencia sustancial en el ambiente de trabajo en el clima organizacional del personal administrativo y asistencial del "Centro de Salud Cono Sur" de la ciudad de Juliaca en el año 2017. Así, se afirma la hipótesis alternativa mientras que se descarta la hipótesis nula.

**SEGUNDA:** Se identificó que los factores ambientales y físicos influyen significativamente en el clima organizacional del personal administrativo y asistencial, donde el 48.3% manifiesta que es mala el clima laboral, en el "Centro de Salud Cono Sur" de la localidad de Juliaca año 2017. Así, se afirma la hipótesis alternativa mientras que se descarta la hipótesis nula.

**TERCERA:** Se dio a conocer la influencia de los factores psicosociales influyen significativamente en el clima organizacional, donde el 52.11 del personal administrativo y asistencial nos muestra que es mala la situación de los factores psicosociales, con respecto a la comunicación, carga de trabajo y participación laboral, en el "Centro de Salud Cono Sur" de la ciudad de Juliaca 2017. Así, se afirma la hipótesis alternativa mientras que se descarta la hipótesis nula.

**CUARTA:** Se detalla, la influencia de los factores profesionales en el clima organizacional, donde el 41.67% del personal



administrativo y asistencial muestran que es mala, con respecto de trato laboral, referente a la satisfacción, nombrado, contratado y tiempo de servicio en el "Centro de salud Cono sur" de Juliaca 2017. Así, se afirma la hipótesis alternativa mientras que se descarta la hipótesis nula.

**QUINTA:** Se conoce la influencia de las relaciones interpersonales, donde el 53.26% manifiestan que es mala la situación de las relaciones interpersonales. El 40.69% manifestó, que es mala la situación de las características personales frente al clima organizacional, el 53.74% afirman que el desempeño laboral es malo, y el clima organizacional es malo, en el "Centro de salud cono sur" Juliaca 2017. Así, se afirma la hipótesis alternativa mientras que se descarta la hipótesis nula.



## RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Al jefe del "Centro de Salud Cono Sur" se recomienda, Optimizar las condiciones de trabajo y los espacios de diálogo entre los profesionales tanto administrativos como asistenciales, estimulando el compromiso con la institución, ablandando un clima propicio y como resultado la mejora el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud.
- SEGUNDA:** Al jefe del centro de salud cono sur, coordinar con las autoridades locales y regionales, para la mejora ambiental y físico de la institución y se programe capacitaciones de relaciones interpersonales con participación de los jefes de servicios, para mejorar el clima laboral de manera que facilite un desempeño laboral eficiente.
- TERCERA:** Se sugiere al encargado de la jefatura del establecimiento cono sur y jefes de servicios para programar eventos de estimulación, acciones recreativas motivando a los trabajadores tanto administrativos y asistenciales a mejorar sus niveles de rendimiento, registrar la energía, el aporte al éxito de cada profesional y de la institución.
- CUARTA:** Al encargado del centro de salud cono sur, realizar una guía de misión de métodos como instrumento importante para el ejercicio laboral, que acceda al colaborador seguir operaciones



anticipadamente establecidos de esta forma garantizar el óptimo ejercicio en la institución.

**QUINTA:** Al encargado de la jefatura del establecimiento cono sur y al personal de salud, se programe eventos de psicoterapia, para mejorar, las relaciones interpersonales, comunicación, y lograr mejorar el clima laboral del personal administrativo y asistencial. Se programe continuamente cursos sobre las relaciones interpersonales para mejora del clima organizacional.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, E. & Olavarrieta, S (1993). "Empresas Familiares: características y su diversidad. *Revista académica*, 12, 23-51".
- Allen, T. (2001). "Family-supportive work environments: The role of organizational perceptions. *Journal of Vocational Behavior*, 58, 414-435".
- Anderson, S., Coffey, B. & Byerly, R. (2002). "Formal Organizational Initiatives and Informal Workplace Practices: Links to Work-Family Conflict and Job-Related Outcomes. *Journal Management*, 28 (2), 787-810".
- Aryee, S., Srinivas, E.S. & Tan, H.H. (2005). "Rhythms of Life: Antecedents and Outcomes of Work-Family balance in employed parents. *Journal of Applied Psychology*, 90 (1), 132-146".
- Arriagada, I. (2005). "Transformaciones Sociales y demográficas de las familias latinoamericanas. En Valdés, T. & Valdés, X. (Eds.) **Familia y Vida Privada ¿Transformaciones, tensiones, resistencias y nuevos sentidos?** FLACSO-Chile/ CEDEM / UNFPA".
- Ashford, B., Kreiner, G. & Fugate, M. (2000). "All in a day's work: Boundaries and micro role transitions. *Academy of Management Review*, 25, 472-491"
- Barnett, R.C. (1998). "Toward a review and reconceptualization of the work/family literature. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124, 125-182".
- Barraca Mairal, J. y López-Yarto Elizalde, L. (1997) *ESFA: "Escala de Satisfacción Familiar por Adjetivos. Manual. Publicaciones de Psicología Aplicada, Serie menor nº 250. Madrid: TEA Ediciones"*.



- Blanch, J. M.: "Psicología social del trabajo; en Alvaro, J; Garrido, A; Torregrosa, J. (1996) **Psicología social aplicada**. McGraw Hill, Madrid".
- Carver, M.D. y Jones, W.H. (1992) "The Family Satisfaction Scale. *Social Behavior and Personality*, 20, 71-84".
- Casas, J., Repullo, J.R., Lorenzo, S. & Cañas, J.J. (2002) "Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, 6, 23".
- Clarck, S. (2000). "Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations*, 53, 6, 747-770".
- Clark, S. & Farmer, P.M.K. (1998) "Living in two different worlds: Measuring cultural and value differences between work and home, and their effect on border-crossing. En Clarck, S. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations*, 53, 6, 747-770".
- Clark, S. (2000). "Work Cultures and work/family balance. *Journal of Vocational Behavior*, 58, 348-365".
- Clemente, A, Molero, R y González F. (2001). "Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas. *Anales de psicología*, 16, 2, 189-198".
- Dallimore, E & Mickel, A. (2006). "Quality of life: Obstacles, advice, and employer assistance. *Human Relations*. 59(1), 61-103".
- Diener, E. (1994). "Assessing subjective well-being: Progress and opportunities. *Social Indicators Research*, 31, 103-157".



- Cuesta Santos, A. (2017). *Metodología de la investigación científica para posgrado y del conocimiento (2a. ed.)* (1st ed., p. 7). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Alvarez, R. (1984). "*Universidad: Investigación y Productividad*. Caracas. Ediciones Paral".
- Ander EGG. (1988). "*Ezequiel. Técnicas de Investigación Social*. Editorial Humanitas. Buenos Aires – Argentina".
- Ary, D. y otros; (2000). *Introducción a la Investigación Pedagógica*. Segunda edición. Nueva Editorial Interamericana. México. D.F.
- Beheza, G. (1998). "*Reflexiones en torno a los principios básico de la investigación científica*. En *Revista Punto cero*. Pp. 36-39".
- Bunge, M. (1975). *La Investigación Científica*. Barcelona. Edición: Ariel.
- Bunge, M. (1980). *La Investigación Científica*. Editorial. Ariel. 7ma. Edición. España.
- Bunge, M. (1987). "*La Investigación Científica: su Estrategia y su Filosofía*. 4ta Ed, 956 pp. Barcelona. Edit. Ariel España".
- Bunge, M. (1997). "*La Investigación Científica: su Estrategia y su Filosofía*. 4ta Ed, 956 pp. Barcelona. Edit. Ariel España".
- Caceda, F. y Perez, S. (2001). "*Procedimientos metodológicos y analíticos para desarrollar investigación científica*. primera Edición. Editorial. Universitaria. Puno-Perú".
- Carrasco, S. (2005). "*Metodología de la Investigación Científica*. Edit. San Marcos 1ra Edic".
- Carrillo, F. (1988). "*Cómo Hacer la Tesis y el Trabajo de Investigación Universitario*. Lima Perú; Editorial Horizonte, 9na. Edición".



- Castro, E. (1999). *“La Metodología de la Investigación Científica. 1°ed. Universidad Cristiana maría Inmaculada, Lima. 147p”*.
- Charaja, F. (2009). *“El MAPIC en la Metodología de la Investigación. Sagitario Impresiones; Primera edición; Puno”*.
- Charaja, F. (2011). *El MAPIC en la Investigación científica. Segunda edición. Edit. Nuevo mundo Puno – Perú.*
- Charaja, F. (2011). *El Mapic, La metodología de la investigación. (2da edición). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.*
- Charaja, F. y Portillo, F. (2000) *Manual de Investigación Educativa. primera edición, editorial nuevo mundo, Puno – Perú.*
- Cornejo, R. (2004). *Investigación I. Primera Edición. Calidad Educativa. Arequipa-Perú.*
- Cuadros, J. (1997). *Cómo Investigar Hechos Sociales. Editorial. Universitaria UNA. Arequipa – Perú.*
- Eyssautier de la Mora, M. (2006). *Metodología de la investigación. 5ta Edición. Thomson Editores, S.A. México.*
- Eyssautier de la Mora, M. (2006). *“Metodología de la investigación. Desarrollo de inteligencia. 5ta Edición. Thomson Editores, S.A. México”*.
- Fernández, C. Hernández, S. Y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación. México D.F. Mc Graw-Hill.*
- Fidias, A. (2006). *El Proyecto de investigación. Editorial Episteme. 5ta Edición. Caracas-Venezuela.*
- Flores, José. (2000). *Teoría y Metodología de la Investigación. Lima – Perú. Edt. UNMSM.*



- Hernández, F. (2001). *Métodos de Investigación en psicopedagogía*. 2da. Edición, Madrid, Servicio de Publicación.
- Hernández, R. y otros (2003) *Metodología de la Investigación*. Edit. Mac graw Hill, 3ra Ed., 706 pp.
- Hernández, Roberto. (1997). *Metodología de la Investigación*. Editorial. MCGRAW-HILL. México.
- Hill Malca, G. y Alva, D. (1992). *Metodología de la Investigación Científica*. Primera Edición. Ediciones INDDEP. Trujillo – Perú.
- León y Montero. (1999). *Diseño de Investigaciones*. 2da. Edición: Labor.
- Levin, T. (2012). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires, Argentina: Trillas.
- Mejia, E. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. primera. Edición. Editorial. UNMSM. Lima-Perú.
- NAGHIN. Mohammand (1997): *Metodología de la Investigación*. b. PISCOY
- Palella, S. y Martins, F., (2006). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas. Fedupel.
- Palomino, P. (2002). *Seminario de Investigación Educativa*. Primera Edición. Editorial Titikaka. Puno – Perú.
- Palomino, T. (2016). *Investigación pedagógica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Peña, A. (2016). *Elaboración de proyectos de investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Pino, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Lima, Perú; San Marcos.
- Prisco, C. y Wagner, E. (1990). *Investigación y Docencia en las Universidades*. Caracas. Interciencia.



Sabino, C. (2002). *El Proceso de Investigación*. Venezuela. Editorial Panapo de Venezuela.

Salkind, J. (2002). *Metodología de la investigación científica*. Madrid, España: Graos.

Tamayo y Tamayo, M. (2003). "*El proceso de la investigación científica*. México. Editorial Limusa, S.A. de C.V. GRUPO NORIEGA EDITORES. ISBN 978-18-5872-7".

Torres, C. (1992). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial San Marcos, Segunda Edición.



# ANEXOS

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

### PRUEBA DE HIPÓTESIS

#### Hipótesis específica 1.

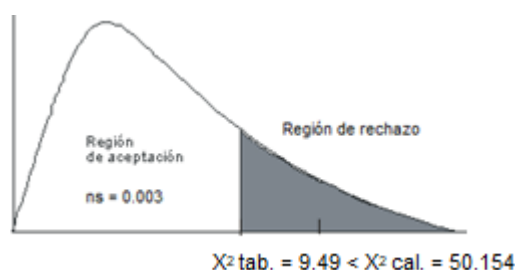
**Ha:** Los factores ambientales y físicos influyen significativamente en el clima organizacional en los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca.

**Ho:** Los factores ambientales y físicos influyen significativamente en el clima organizacional en los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca.

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Grados de libertad	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	50,154	4	,000
Razón de verosimilitud	45,032	4	,000
Asociación lineal por lineal	34,082	1	,000
N de casos válidos	87		

Fuente: Cuestionario a trabajadores del Centro de Salud Cono Sur - Juliaca 2017.  
Elaborado: Por el investigador



De acuerdo a los resultados estadístico observada en la campaña de Gauss y la prueba chi cuadrada calculada (50.154), siendo ésta superior al valor de la chi cuadrada tabulada (9,49), con 4 grados de libertad, demostrando que la prueba



es significativa a un nivel del 95% de confianza y por el valor de probabilidad de error de 0,000, situación que afirma que existe asociación de dependencia entre los factores ambientales, físicos y el clima organizacional.

**Prueba de medidas simétricas**

		Error estandarizado		Significación	
		Valor	asintótico	T aproximada	aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,555	,080	6,281	,000
N de casos válidos		87			

Fuente: Cuestionario a trabajadores del Centro de Salud Cono Sur - Juliaca 2017.  
Elaborado: Por el investigador

La prueba de medidas simétricas de Tau-b de Kendall, muestra una relación positiva (0,555) con un valor de significancia de 0,000 a un nivel del 95% de confianza, aceptando la hipótesis alterna donde; los factores ambientales y físicos influyen significativamente en el clima organizacional en los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca.

**Hipótesis específica 2.**

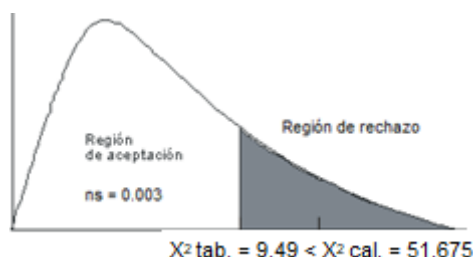
**Ha:** Los factores Psicosociales influyen directamente en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca.

**Ho:** Los factores Psicosociales influyen directamente en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca.

## Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Grados de libertad	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	51,675	4	,000
Razón de verosimilitud	58,664	4	,000
Asociación lineal por lineal	45,978	1	,000
N de casos válidos	87		

Fuente: Cuestionario a trabajadores del Centro de Salud Cono Sur - Juliaca 2017.  
Elaborado: Por el investigador



De acuerdo a los resultados estadístico observada en la campaña de Gauss y la prueba chi cuadrada calculada (51.675), siendo ésta superior al valor de la chi cuadrada tabulada (9,49), con 4 grados de libertad, demostrando que la prueba es significativa a un nivel del 95% de confianza y por el valor de probabilidad de error de 0,000, situación que afirma que existe asociación de dependencia entre los factores psicosociales y el clima organizacional.

## Prueba de medidas simétricas

		Valor	Error estandarizado asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,671	,056	10,150	,000
N de casos válidos		87			

Fuente: Cuestionario a trabajadores del Centro de Salud Cono Sur - Juliaca 2017.  
Elaborado: Por el investigador

La prueba de medidas simétricas de Tau-b de Kendall, muestra una relación positiva (0,671) con un valor de significancia de 0,000 a un nivel del 95% de confianza, aceptando la hipótesis alterna donde; los factores psicosociales influyen significativamente en el clima organizacional en los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca.

### Hipótesis específica 3.

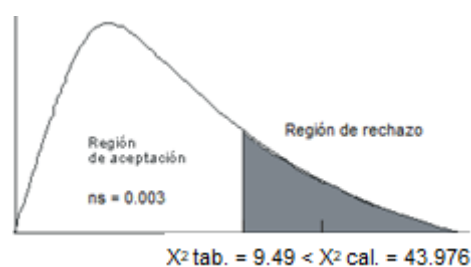
**Ha:** Los factores profesionales influyen significativamente en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca.

**Ho:** Los factores profesionales influyen significativamente en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca.

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Grados de libertad	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	43,976	4	,000
Razón de verosimilitud	50,320	4	,000
Asociación lineal por lineal	38,504	1	,000
N de casos válidos	87		

Fuente: Cuestionario a trabajadores del Centro de Salud Cono Sur - Juliaca 2017.  
Elaborado: Por el investigador





De acuerdo a los resultados estadístico observada en la campaña de Gauss y la prueba chi cuadrada calculada (43.976), siendo ésta superior al valor de la chi cuadrada tabulada (9,49), con 4 grados de libertad, demostrando que la prueba es significativa a un nivel del 95% de confianza y por el valor de probabilidad de error de 0,000, situación que afirma que existe asociación de dependencia entre los factores profesionales y el clima organizacional.

### Prueba de medidas simétricas

		Valor	Error estandarizado asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,590	,063	8,253	,000
N de casos válidos		87			

Fuente: Cuestionario a trabajadores del Centro de Salud Cono Sur - Juliaca 2017.  
Elaborado: Por el investigador

La prueba de medidas simétricas de Tau-b de Kendall, muestra una relación positiva (0,590) con un valor de significancia de 0,000 a un nivel del 95% de confianza, aceptando la hipótesis alterna donde; los factores profesionales influyen significativamente en el clima organizacional en los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca.

### Hipótesis general

**Ha:** Los factores laborales influyen significativamente en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca en el año 2017.

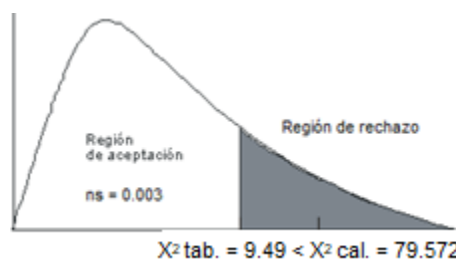
**Ho:** Los factores laborales no influyen en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca en el año 2017.

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Grados de libertad	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	79,572	4	,000
Razón de verosimilitud	70,913	4	,000
Asociación lineal por lineal	33,765	1	,000
N de casos válidos	75		

Fuente: Cuestionario a trabajadores del Centro de Salud Cono Sur - Juliaca 2017.

Elaborado: Por el investigador



De acuerdo a los resultados estadístico observada en la campaña de Gauss y la prueba chi cuadrada calculada (50.154), siendo ésta superior al valor de la chi cuadrada tabulada (79.572), con 4 grados de libertad, demostrando que la prueba es significativa a un nivel del 95% de confianza y por el valor de probabilidad de error de 0,000, situación que afirma que existe asociación de dependencia entre los factores laborales y el clima organizacional.



## Prueba de medidas simétricas

		Error		Significación	
		Valor	estandarizado asintótico	T aproximada	aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,594	,092	6,124	,000
N de casos válidos		75			

Fuente: Cuestionario a trabajadores del Centro de Salud Cono Sur - Juliaca 2017.  
Elaborado: Por el investigador

La prueba de medidas simétricas de Tau-b de Kendall, muestra una relación positiva (0,594) con un valor de significancia de 0,000 a un nivel del 95% de confianza, aceptando la hipótesis alterna donde; los factores laborales influyen significativamente en el clima organizacional en los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca.



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	OPERACIÓN DE VARIABLES			METODOLOGÍA
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>				
¿Cuáles son los factores laborales que influyen en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca en el año 2017?	Determinar cómo influyen los factores laborales en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca en el año 2017.	Los factores laborales influyen significativamente en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca en el año 2017.	Factores laborales Variable independiente (1)	Factores Ambientales y Físicos	Ambiente Espacio Físico Mala comunicación Carga de trabajo Participación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>MÉTODO</b> Cuantitativo</li> <li>▪ <b>DISEÑO</b> Explicativo</li> <li>▪ <b>TIPOLOGÍA</b> Básico o Pura</li> <li>▪ <b>NIVEL</b> Ex post facto</li> </ul>
				Factores Psicosociales	Satisfacción Nombrado Contratado	
				Factores Profesionales	Tiempo de servicio	



PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS				
<p>a. ¿Cómo influyen los factores ambientales y físicos en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca?</p> <p>b. ¿En qué forma influyen los factores Psicosociales en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca?</p> <p>c. ¿Cómo influyen los factores profesionales en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del</p>	<p>a. Identificar cómo influyen los factores ambientales y físicos en el clima organizacional en los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca.</p> <p>b. Conocer la influencia de los factores Psicosociales en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca.</p> <p>c. Detallar cómo influyen los factores profesionales en el clima organizacional de los trabajadores</p>	<p>a. Los factores ambientales y físicos influyen significativamente en el clima organizacional en los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca.</p> <p>b. Los factores Psicosociales influyen directamente en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca.</p> <p>c. Los factores profesionales influyen significativamente</p>		<p>Relaciones Interpersonales</p> <p>Características personales</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Comunicación</p> <p>Respeto</p> <p>Compañerismo</p> <p>Sensibles</p> <p>Propenso</p> <p>Depresión</p> <p>Buen trato a la gente</p> <p>Control impulso</p> <p>Motivación</p>	<p>▪ <b>POBLACIÓN</b></p> <p>111 trabajadores</p> <p>▪ <b>MUESTRA</b></p> <p>87 trabajadores</p> <p>▪ <b>TÉCNICAS</b></p> <p>Observación</p> <p>▪ <b>INSTRUMENTOS</b></p> <p>Encuesta</p>



<p>Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca?</p> <p>d. ¿Por qué influyen las relaciones interpersonales, características personales y desempeño laboral en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca?</p>	<p>administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca.</p> <p>d. Conocer la influencia de las relaciones interpersonales, características personales y desempeño laboral en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca.</p>	<p>en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca.</p> <p>d. Las relaciones interpersonales, características personales y desempeño laboral tienen influencia directa en el clima organizacional de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca.</p>		<p>Flexibilidad</p> <p>Independencia laboral</p> <p>Responsabilidad laboral</p>	
--	---	---	--	---	--



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por el presente autorizo voluntariamente participar en el proyecto de investigación titulado” **Factores laborales que influyen en clima organizacional del personal administrativo y asistencial del centro de salud cono sur de la ciudad de Juliaca 2017”**

Que será realizado por el Sra. Arminda Arcana Choquehuanca  
De: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez

Se le solicita su participación para recolección de datos que es de tipo anónimo donde se respetara su privacidad, confidencialidad y manejo de la información de sus datos y no podrán ser vistos o utilizados por otras personas ajenas al estudio ni tampoco para propósitos diferentes a los que establece el documento que firma.

Doy mi autorización para q se realice la aplicación del cuestionario.

Se me informan además que esta actividad no pondrá en riesgo mi salud personal, ni me ocasionara ningún tipo de gastos, los resultados solo serán utilizados para estudios de investigación y que servirán para aportar al avance científico de la comunidad.

Juliaca\_\_\_\_\_de\_\_\_\_\_2022

Ante cualquier duda comunicarse con el investigador:

NOMBRE COMPLETO: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

Muchas gracias



## CUESTIONARIO

Sra. se le solicita su participación y responder con sinceridad cada una de las preguntas ya que esta será de forma confidencial y facilitará la ejecución del trabajo de investigación titulado: Factores laborales que influyen en clima organizacional del personal administrativo y asistencial del centro de salud cono sur de la ciudad de Juliaca 2017

### I.- Factores laborales

#### 1.1 Factores ambientales y físicos

**1.- Cómo califica usted: ¿ambiente, espacio físico en el trabajo donde labora?**

- a.- Bueno
- b.- Regular
- c.- Malo

**2.- Cómo influyen los factores psicosociales: ¿Mala comunicación, carga de trabajo y participación en el clima organizacional donde usted labora?**

- a.- Bueno
- b.- Regular
- c.- Malo

**3.- Los factores profesionales: ¿Nombrado, contratado, tiempo de servicio cree que influyen en el clima organizacional y de qué manera?**

- a.- Bueno
- b.- Regular
- c.- Malo

**4.- Cómo son las relacionales interpersonales: ¿Comunicación, respeto y compañerismo influyen en el clima organizacional?**

- a.- Bueno
- b.- Regular
- C.- Malo



**5.- Las características personales como: ¿Sensible, propenso, ¿depresión, buen trato, control impulso influyen en el clima organizacional y de qué manera?**

- a.-Bueno
- b.-Regular
- c.-Malo

**6.- El desempeño laboral: ¿Motivación, flexibilidad, independencia, responsabilidad influyen en el personal de salud?**

- a.-Bueno
- b.-Regular
- c.-Malo

**7.- ¿Los factores ambientales y físicos influyen en el clima organizacional?**

- a.-Bueno.
- b.-Regular
- c.-Malo

**8.- ¿Los factores psicosociales influyen en el clima organizacional?**

- a.- Bueno
- b.- Regular
- c.-Malo

**9- ¿Los factores profesionales influyen en el ambiente organizacional?**

- a.- Bueno
- b.- Regular
- c.- Malo

**10.- ¿Los factores laborales influyen en el clima organizacional?**

- a.- Bueno
- b.-Regular
- c.- Malo



### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título de la Tesis

.....  
.....  
.....

Nombre del Juez.....

Especialidad.....  
.....

Colegiatura

.....Fecha.....

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PUNTAJE	TOTAL
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación		
El instrumento propuesto corresponde a los objetivos propuestos en el estudio.		
La estructura del instrumento es el adecuado.		
Los ítems del instrumento responden a la Operacionalización de la variable		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.		
Los ítems son claros y entendibles.		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.		
*Se deben eliminar algunos ítems		
<b>Total</b>		

Se ha considerado:

- De acuerdo = 1 (SI)
- En desacuerdo = 0 (NO)



ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 8 DE Mayo 2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: ARMANDO ANCONA CROQUEHUANCA

Dirección: Jr. BENIGNO BALLON N° 930

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 02411923

Teléfono: 969704213 email: marisol.anconida.28@hotmail.com

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

Dirección: \_\_\_\_\_

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

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

Facultad y/o Escuela de Posgrado: ESCUELA DE POSGRADO

Escuela Profesional o Mención: GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

Título o Grado Académico a optar: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

Asesor: DR. ESPERANZA CUEVA ROSSEL

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: FACTORES LABORALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD COMU SUR DEL D. CIUDAD DE JULIACA EN EL AÑO 2017

Palabras claves, (3 a 5 términos): FACTORES LABORALES CLIMA ORGANIZACIONAL

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

1,2

<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, entré 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: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA P58

J. Cervantes

Firma de Autor



huella digital

8.05.2024

Fecha

