

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

Clima organizacional y desempeño laboral entrabajadores de la
DIRESA - Pasco 2021

Para optar el grado académico de Maestro en:

Salud Pública y Comunitaria

Mención: Gerencia En Salud

Autor: Bach. Allyson Nattaly ESTRELLA RIVERA

Asesor: Dra. Eida Nelly MOYA MALAGA

Cerro de Pasco - Perú - 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

Clima organizacional y desempeño laboral entrabajadores de la
DIRESA - Pasco 2021

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Ricardo Arturo GUARDIÁN CHÁVEZ
PRESIDENTE

Mg. Flor Marlene SACHUN GARCÍA
MIEMBRO

Mg. Glenn Clemente ROSAS USURIAGA
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios por guiar mis pasos para el logro de mis objetivos.

A mis padres Zosimo Estrella B. y Vilma Rivera G. por su apoyo incondicional y motivación para lograr uno de mis objetivos profesionales.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor por su orientación y atención a mis consultas, y sus valiosas sugerencias en la elaboración del presente trabajo de investigación.

A mi buen amigo, que me brinda apoyo moral en los momentos difíciles de este trabajo y esta profesión.

RESUMEN

El estudio se centra en el talento humano en el área de trabajo y su percepción del “ambiente laboral”, como problema de estudio y se relaciona con su desempeño laboral en cuanto a su eficacia y eficiencia y productividad “haciendo lo que debe y haciendo lo bien a bajo costo y menor tiempo brindando calidad a su trabajo.

Método. - Estudio básico descriptivo correlacional introspectivo retrospectivo de corte transversal realizado en 47 trabajadores seleccionados al azar estratificado de las oficinas de la DIRESA Pasco con criterios de inclusión y exclusión; a aquellos se aplicó una entrevista autorregistrada en dos cuestionarios validados por juicio de expertos respecto a las variables de estudio: clima organizacional y desempeño laboral.

Conclusiones.- Existe relación estadística significativa entre las variables (χ^2_c 23.0) es decir a mayor nivel del clima organizacional mejor desempeño laboral del trabajador (clima laboral favorable y Moderado desempeño (38.3%); Clima organizacional favorable en promedio con 51.1% con mayor frecuencia en la Innovación organizacional (57.5%); Los indicadores de clima organizacional Favorable fueron: Confiable en trabajo en equipo con 70.2%, reconocimiento por hacer las cosas diferentes (59.6%), autonomía para la actuación 70.2%, apoyo para aceptación en el equipo de trabajo (59.6%), innovación de la misión de la institución (70.2%); Los indicadores de riesgo son: estimular las ideas nuevas (36.2%), reconocimiento a los esfuerzos realizados 42.5 %, Autonomía para la toma de decisiones 40.4% y para la innovación 55.3% y todos los indicadores de la dimensión recompensa organizacional. El desempeño laboral moderado promedio 55.3%, asociado a la dimensión de Eficacia 61.7%); Los indicadores Moderado: eficiencia en actividades (72.3%), el cumplimiento eficaz de objetivos, (74.5%); Supervisión de implementación de estrategias para cumplir con metas (57.4%); Los indicadores de riesgo: Motivación para trabajar (59.6%); Implemento estratégico para cumplir objetivos (36.2%); Supervisión para

sancionar incumplimiento de metas (38.3%).

Palabras Clave: Clima organizacional, desempeño laboral, dimensiones e indicadores.

ABSTRACT

The study focuses on human talent in the work area and their perception of the "work environment" as a study problem and is related to their work performance in terms of its effectiveness and efficiency and productivity "doing what it should and doing what well at low cost and less time providing quality to your work.

Method.- Cross-sectional retrospective introspective descriptive correlational basic study conducted in 47 stratified randomly selected workers from the DIRESA Pasco offices with inclusion and exclusion criteria; To those, a self-recorded interview was applied in two questionnaires validated by expert judgment on the study variables: organizational climate and work performance.

Conclusions.- There is a significant statistical relationship between the variables (X²c 23.0), that is, the higher the level of the organizational climate, the better the worker's work performance (favorable work environment and Moderate performance (38.3%); favorable organizational climate on average with 51.1% more frequently in Organizational Innovation (57.5%); Favorable organizational climate indicators were: Reliable in teamwork with 70.2%, recognition for doing things differently (59.6%), autonomy for action 70.2%, support for acceptance in the team of work (59.6%), innovation of the institution's mission (70.2%); Risk indicators are: stimulate new ideas (36.2%), recognition of efforts made 42.5%, Autonomy for decision-making 40.4% and for innovation 55.3% and all indicators of the organizational reward dimension.

Average moderate job performance 55.3%, associated with the Efficacy dimension 61.7%); The indicators Moderate: efficiency in activities (72.3%), the effective fulfillment of objectives, (74.5%); Supervision of the implementation of strategies to meet goals (57.4%); Risk indicators: Motivation to work (59.6%); Strategic implementation to meet objectives (36.2%); Supervision to sanction non-fulfillment of goals (38.3%).

Key Words: Organizational climate, job performance, dimensions and indicators.

PRESENTACIÓN

La problemática Organizacional está presente en toda organización, desde la gestión al liderazgo gerencial y se agudiza más con la deficiente disponibilidad de los recursos específicamente infraestructura organizacional, manejo del presupuesto por resultados y lo más importante la selección del recurso humano de acuerdo al perfil de necesidades de la organización.

Sin embargo, ya dentro de la organización e implementada la visión, misión de la Empresa que a veces no se difunde o no se conoce; viene el proceso de organización, ejecución y evaluación y el principal motor de la organización lo constituye el talento humano que si este no está bien ubicado y conoce sus actividades y responsabilidades la productividad disminuye y existe fuga de talentos sin una satisfacción laboral.

Sin embargo el presente estudio explica la relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores; también un problema frecuente en las organizaciones sobre el nivel de percepción del trabajador sobre el ambiente que vive a diario entre sus compañeros y jefes de la disponibilidad de materiales y equipos, el trabajo mancomunado, la motivación, el reconocimiento y la recompensa sobre un trabajo bien realizado, la innovación y la libertad para opinar como hacer mejor su labor etc.

Es decir, se trata el estudio sobre lo que los trabajadores opinan de la calidad de organización y la relación personal en una oficina entre sus trabajadores y sus compañeros todo ello orientado hacia las metas de la organización relacionado al desempeño laboral de cada uno de ellos.

El estudio tiene cuatro unidades, en la primera se presenta la problemática y las variables de estudio con sus dimensiones e indicadores sobre el Clima organizacional y el desempeño laboral indicándose los objetivos y la hipótesis; en la segunda parte se muestra los antecedentes y el marco teórico y conceptual

debidamente referenciados en su bibliografía lugar tiempo y autor.

En la Tercera unidad se presenta la metodología, la selección de la muestra de las diversas oficinas de la DIRESA Pasco considerándose los criterios de Inclusión y exclusión, habiéndose seleccionado a 47 trabajadores al azar; en ellos se aplicó los instrumentos y técnicas siempre orientados con consideraciones éticomorales y social.

En la unidad cuarta se presentan los resultados obtenidos por entrevista a través de dos cuestionarios con respuestas autoregistradas, los datos se presentan en cuadros y gráficos. Se realiza, el análisis e interpretación de los cuadros y la discusión de los resultados.

En la última parte se presenta las principales conclusiones específicamente la hipótesis que fue probada y aceptada, se hace las recomendaciones y por último se registra las fuentes bibliográficas de referencia de antecedentes y marco teórico correspondiente, acompañado de los anexos para ilustrar mejor la tesis.

La autora

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
PRESENTACIÓN	
ÍNDICE	

CAPÍTULO I

Introducción	1
--------------------	---

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	3
2.2. Bases teóricas - científicas	21
2.3. Definición de términos conceptuales	36
2.4. Enfoque filosófico – epistémico	38

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.	39
3.2. Nivel de investigación	39
3.3. Características de la investigación.....	39
3.4. Método de investigación	40
3.5. Diseño de investigación	40
3.6. Procedimiento de muestreo	41
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	44
3.9. Orientación ética.....	44

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	46
---	----

4.2. Discusión de resultados.....	78
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	
ANEXOS	

CAPÍTULO I

Introducción

Bautista Munaylla, D. (Ayacucho -2018). indica que: existe correlación media, estadísticamente significativa, entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores ($R=0,532$; $p=0,023 \leq 0,05$), aceptando la hipótesis alterna.” en un sistema de atención móvil Siesquén Torres, T. (LIMA - 2018); con la prueba Rho Spearman obtuvo una correlación moderada en un 0.534 con las mismas variables en una empresa privada y otros antecedentes de investigación también lo reportan.

Entonces, se considera al clima organizacional como base elemental par el desempeño laboral; esta trascendencia motivó realizar el estudio sobre el Clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de la DIRESA Pasco para identificar mediante las opiniones de ellos la percepción organizacional que debe medirse de acuerdo a: “ las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación que orientan su grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (Álvarez).

Asimismo, **Schermerhorn**, plantea: “La eficiencia laboral es la cantidad y calidad de las tareas realizadas por un individuo o grupo de personas en el lugar de

trabajo. En otras palabras, es la base de la productividad y debe contribuir al logro de las metas organizacionales.” siendo estos pilares las variables del objeto del presente estudio.

Entonces el estudio evalúa las variables clima organizacional y desempeño laboral mediante dos cuestionarios validados por juicio de expertos, para establecer la relación positiva o negativa y el grado de la intensidad relacional mediante la hipótesis de estudio “Existe relación estadística significativa y positiva de grado moderado con el grado de desempeño laboral en los trabajadores de la Diresa Pasco 2021, la cual fue contrastada afirmativamente.

Si bien es cierto el instrumento ideal del desempeño hubiera sido una observación no participante, el momento actual que vivimos en Pandemia por el Covid-19 ha frustrado tal realización por la exigencia de las normas sanitarias de confinamiento aislamiento y distanciamiento social. Sin embargo, se ha verificado tal relación apoyado en otros estudios que sirvieron de antecedentes y el marco teórico consistente a nivel de la empresa y los efectos laborales en el logro de las metas a través del talento humano.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

ZELADA RAMOS, G. M. (Perú - 2020). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores administrativos de la DIRESA Amazonas–Chachapoyas. **Reporta:**

“El diseño de la investigación en una primera fase fue correlacional, no experimental, con lo que nos permitió evaluar los factores o dimensiones del clima organizacional que inciden en el desempeño laboral, se utilizan para diseñar un plan de intervención, luego en una segunda fase el diseño es semiempírico, con el objetivo de intervención total obtenidos en la fase correlacional se asumieron como la situación basal a partir de ello se implementó un plan de intervención destinado a mejorar el clima organizacional y la eficiencia del trabajo. Los resultados posteriores a la intervención se evaluaron en el estudio antes y después del estudio. Se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos mediante un cuestionario, el cual fue utilizado en el servidor administrativo de la Dirección Regional de Salud Amazonas-Chachapoyas. Teniendo en cuenta una selección probabilística aleatoria simple, la población está conformada por el personal administrativo de la organización, donde la muestra comprende 40 administrativos. Los métodos utilizados son

debidamente procesados y compilados por el software estadístico SPSS 23.0, luego se analizan, comparan y compilan mediante tablas y gráficos, se explica cada ítem con diferentes dimensiones y se dibujan las conclusiones. en la prueba preliminar ($r = 0.961$ $p = 0.00$) y la mejora del clima organizacional tiene un efecto positivo en el desempeño laboral. De nuevo, sobre la base de los estudios posteriores a la prueba, después de aplicar el plan de intervención, se puede concluir que la relación sigue siendo muy fuerte y positiva con $r = 0,979$ ".

HURTADO VARGAS, R. G. (Perú -2017). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la DISA Apurímac–ii Andahuaylas–Apurímac, 2016. **Reporta:**

“Estudio cuantitativo, el tipo de estudio es descriptivo y el diseño del estudio es no experimental, de corte transversal. La muestra se aplicó a 152 funcionarios administrativos de la DISA Apurímac II y el análisis estadístico se comparó con un cuestionario. Se preguntó 36 ítems estructurados, con Tamaño de la escala de Likert, dividida en 18 categorías para variables de clima organizacional y 18 categorías para productividad laboral.

Para el análisis de los datos, se adoptó la literatura teórica de Méndez Álvarez, propuesta de Idalberto Chiavenato, quien enfatizó la importancia del clima organizacional en el desarrollo de instituciones como los grupos sociales de la sociedad organizada, sin olvidar los aportes de Schermernhorn y Desler basados en los resultados de su trabajo. Entonces, después de trabajar en el campo, mis suposiciones generales se comparan con el 2016, la relación entre el clima organizacional y la productividad de los administradores de consultorios médicos Apurímac II fue rara o “poco correlacionada” con el valor de probabilidad ($p = 0,220$); Se ha identificado la presencia de otras métricas que pueden afectar el desempeño de los administradores de DISA Apurímac II. "

MAMANI PUMA, R. L. (Puno 2016). Análisis de la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno: periodo 2015. **Reporta:**

“enfoque cuantitativo de alcance descriptivo explicativo y diseño no experimental de corte transversal explicativo, el total de la población estuvo conformado por 155 trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno entre Profesionales, Técnicos administrativos y Auxiliares y la muestra está representada por 65 trabajadores de la Institución.

El período de recolección de datos fue noviembre, diciembre de 2015 y enero de 2016. Autoridad Regional de Salud de Puno, Perú. La técnica de investigación utilizada para recopilar los datos objetivo es una encuesta, cuya herramienta es un cuestionario estructurado. En particular, se utilizaron dos cuestionarios, uno para todos los empleados para determinar el clima organizacional y otro para los gerentes de unidad para determinar el desempeño laboral. El estudio literario se utiliza como técnica complementaria. La unidad de análisis son los jefes de área y personal de la Dirección Regional de Salud de Puno. Los resultados confirman la importancia del clima organizacional en la instalación como un factor que afecta el desempeño de los empleados”.

BAUTISTA MUNAYLLA, D. (Ayacucho -2018). Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias-Ayacucho, 2018. **Reporta:**

“El proyecto descriptivo correlacional, sobre una muestra de 18 empleados contratados y designados del sistema de atención móvil de urgencias, se aplicaron dos cuestionarios en escala de Likert: clima organizacional y desempeño laboral, verificado estadísticamente por estadísticos de Pearson y el valor de clima organizacional es 0.37 y la productividad laboral es 0.74 estos valores son importantes porque son mayores

a 0.21. La confiabilidad es 0.862 y 0.831, respectivamente. Los resultados obtenidos muestran que el 66,7% de los encuestados opina que el clima organizacional es aceptable, el 27,8% y el 5,6% no es suficiente, y en cuanto a la eficiencia en el trabajo, el 44,5% de los encuestados opina que la eficiencia en el trabajo es media, el 33,3% alta y 22,2%. % Debajo. Las conclusiones muestran que existe una correlación media significativa entre el clima organizacional y la productividad de los empleados ($R=0,532$; $p=0,023\leq 0,05$), aceptando la hipótesis alterna.”

SIESQUÉN TORRES, T. (LIMA - 2018). Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Promartex EIRL, distrito de San Juan de Lurigancho, año 2018. **Reporta:**

“La variable I, clima organizacional, tiene aspectos de apoyo como: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, mientras que la variable II, desempeño laboral, incluye dimensiones como eficiencia, eficacia y efectividad. La población de estudio estuvo conformada por 30 empleados de Promartex EIRL, se utilizó toda la población estadística para medir la variable, por ser un subgrupo, no una muestra sino un censo. El instrumento para medir estas dos variables incluía una Escala de Clima Laboral “CL-SPC” de 50 ítems y un cuestionario de desempeño de 30 ítems que presentaba una escala tipo Likert. Por otro lado, los resultados obtenidos por el análisis estadístico con la prueba de Rho Spearman mostraron una correlación moderada de 0.534 ** Sexo que, al combinarse con la evaluación y análisis previos, dio una sigma bilateral de 0.000, es menor a 0.05, por lo que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. ”

OYARCE CHÁVEZ, E. (Amazonas - 2019). *Diagnóstico de clima organizacional y desempeño laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas-2018* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza-UNTRM). Reporta:

“El enfoque cualitativo y relacional para vincular variables, es decir, describir variables teniendo en cuenta el clima organizacional y el desempeño laboral, fue estudiado por 52 miembros del personal de 30 centros médicos y la recopilación de datos se complementó con la revisión de documentos. En este trabajo de investigación se puede evidenciar que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Cibernético Chachapoyas, debido a que sus aspectos (liderazgo, comunicación y motivación) afectan directamente el desempeño laboral, por lo que alternativa se pueden proponer soluciones que ayuden a resolver los problemas de gestión del talento para una mayor eficiencia, eficacia y productividad laboral”

TORRES FLORES, (Ayacucho 2018) D. L., & Chipana Ramos, J. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el centro de salud Licenciados, Ayacucho 2018*. **Reporta:**

“Métodos cuantitativos, aplicación y diseño no experimental, correlación transversal; población conformada por un total de 50 trabajadores asistenciales en centros médicos autorizados de Ayacucho; las técnicas empleadas fueron la encuesta y la observación, y se utilizaron como instrumentos el cuestionario auto informado y la ficha de cotejo. Resultados.- Del 100% del personal de salud a) el 22% (11) percibe un clima organizacional favorable y el 78% (39), un clima poco favorable b) el 88% (44) presenta un desempeño laboral aprobado y el 12% (6), un desempeño laboral desaprobado c) De los 50 trabajadores asistenciales, el 88% (44) presenta un desempeño laboral aprobado, de ellos el

70% (35) percibe un clima laboral poco favorable y el 18% (9), un clima favorable; asimismo el 12% (6) presenta un desempeño laboral desaprobado, de ellos el 8% (4) percibe un clima organizacional poco favorable y el 4% (2), un climafavorable. Conclusiones. – La correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es débil, lo que significa que la percepción del clima organizacional no tiene nada que ver con el desempeño laboral. "

RIVERA RUIZ, R. N. (Lima -2018). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal de toma de muestra en Laboratorio Clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima, 2016. **Reporta:**

"estudio es de tipo descriptivo, transversal. El diseño fue no experimental, transversal, correlacional. El método utilizado es hipotético deductivo. Las muestras incluyen 40 empleados de recolección de muestras de laboratorio clínico. Se utilizaron herramientas de la variable clima organizacional y el desempeño laboral para recopilar los datos. Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 23 y Excel 2010 para análisis descriptivo e inferencial. De acuerdo a los resultados estadísticos, el grado de correlación entre la variable del clima organizacional y el desempeño laboral se determinó con el uso de Rho Spearman = 0.000, mostrando que la correlación entre las variables es cercana a cero, siendo el valor de p igual a cero 1000, donde $p > 0.05$, la relación entre ambiente organizacional y desempeño laboral es inconsistente en este estudio. "

URBINA CASTILLO, J. L. (Lima - 2017). Clima organizacional y desempeñolaboral de los trabajadores del área de producción de alimentos del HospitalNacional Edgardo Rebagliati Martins, 2016 Lima. **Informa:**

“Esta encuesta utiliza un razonamiento hipotético. La encuesta adoptó un proyecto no experimental en la medida adecuada para recopilar información durante un período de tiempo definido. La muestra del estudio incluyó a 71 encuestados en establecimientos de servicio de nutrición, incluidos 45 técnicos, 15 técnicos y 11 profesionales. En el resultado final muestran una correlación con el supuesto general de que existe una correlación de moderada a positiva (coeficiente de correlación 0,486, $p = 0,000$). y cumplimiento, la relación entre los individuos y el clima organizacional tiene una pobre correlación (coeficiente de correlación: 0,1-0,3; $p0,05$) ($r = 0,879$ y $p = 0,000$).

ROJAS PRADO, E. (Ayacucho - 2018). Clima organizacional y capital humano en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, Gestión 2017. **Informa:**

“Método cuantitativo y de alcance descriptivo - correlación; para ello se utilizó sobre una muestra de 170 colaboradores de diferentes rubros de la DIRESA. En primer lugar, los resultados descriptivos muestran que el aspecto más característico es la autonomía de decisión y siempre, representando el 52,4%, seguido de la comunicación interpersonal y siempre el 41,2%, trabajar motivado y siempre el 38,2%, se acepta la educación del 35,9%, las habilidades son casi siempre aceptado en un 37,1 %, la experiencia casi siempre en un 35,3 %, la motivación casi siempre aceptada en un 33,5 % y un porcentaje menor de todos, y la competencia casi siempre en un 30,6 %. En segundo lugar, el análisis de la correlación entre el clima organizacional y el capital humano muestra que existe una correlación estadística entre las variables, se obtuvo un $A r$ positivo = 0.634 **, una correlación significativa de 0.000. En este sentido, se puede concluir que a mayor conciencia del clima organizacional, mejor nivel de capital humano. ”

RUIZ ALCALDE, K. (Cajamarca - 2015). El Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral del recurso humano del área de infraestructura en el gobierno regional de Cajamarca. **Informa:**

“Las organizaciones, sin importar el tipo de éstas, se encuentran formadas por recursos humanos, recursos materiales /as cuales son parte de la organización que con el día a día dan Jugar a un clima laboral que busca comprender la influencia de individuos, grupos y estructuras en el comportamiento dentro de una organización para que pueda mejorar su eficacia y alcanzar sus objetivos. Esto se refleja en el clima organizacional, por lo que es necesario diagnosticar el clima organizacional (CO) para poder comprender la percepción de las características organizacionales de los empleados, y así influir en las actitudes y comportamientos del empleado. "Los estudios de relación, utilizando técnicas de recolección de datos cuantitativos, se procesaron utilizando una hoja de cálculo y un software estadístico (SPSS y EXCEL) y un editor de texto (Word)".

CHILÓN SALDAÑA, D., & Alcalde Huamán, G. (Cajamarca - 2014). La cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la sede de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca (Tesis parcial). **Informa:**

Este trabajo “realiza un análisis exhaustivo de todos los aspectos relacionados con la cultura organizacional y el desempeño de los trabajadores de la DIRESA Sede Cajamarca en el año 2014, con el objetivo de establecer una relación central entre ambos aspectos en su fuerza laboral. Esta pregunta se define, el objeto de estudio, ser el centro de una investigación. El primer capítulo identifica la realidad problemática, la justificación, la limitación y el objetivo pretendido. El Capítulo 2 cubre el marco teórico, reúne algunos de los conceptos que dan forma a la cultura organizacional y la productividad, y brinda apoyo en el desarrollo de nuestras métricas. En el Capítulo 3, formulamos

hipótesis y operamos las variables dependientes e independientes. En el Capítulo 4 cubrimos el tipo de diseño del estudio, la unidad de estudio, la población y la muestra, así como las técnicas y herramientas utilizadas para recopilar y analizar la información. En el Capítulo 5 presentamos nuestros hallazgos y en los Capítulos 6 y Final discutimos como producto de nuestra investigación. "

SÁNCHEZ VILCA, E. A. S. (Arequipa - 2019). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del centro juvenil Alfonso Ugarte de Arequipa, 2018. **Informa:**

"La investigación cuantitativa con un diseño no experimental y transversal de nivel correlacional. La herramienta de recolección de datos aplicada a los empleados tiene en cuenta la escala de Likert, la primera pregunta de la encuesta sobre el clima organizacional y la segunda pregunta sobre la productividad. Debido a la disminución en el número de empleados, un total de 54 empleados muestreados para el estudio demostraron que existe una relación directa, significativa y negativa entre el clima organizacional y el desempeño de los empleados Miembro del Centro Juvenil Alfonso Ugarte.

CAYLLAHUA CONDORI, W. A. (Ancash - 2015). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la institución educativa SENATI de la ciudad de Huaraz, 2013. **Informa:**

"La deficiencia en la comunicación por parte de la Dirección Zonal Ancash frente a los trabajadores generó malestar y conflictos entre el personal que labora en la Institución Educativa SENATI, y esto a su vez afectó en el desempeño laboral de los mismos. El nivel o tipo de investigación que se propuso fue descriptiva – correlacional puesto que se pretendía describir las situaciones o eventos, es decir cómo fue y cómo se manifestaban determinados

fenómenos, y se aspiraba llegar al conocimiento de la relación existente entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa SENATI de la ciudad de Huaraz, 2013. Para la realización de la investigación se tomó como informantes a todos los Trabajadores de la Institución educativa SENATI de la ciudad de Huaraz periodo 2013 siendo la muestra y la población un número total de 36 trabajadores de enero a diciembre del 2013, se usó como instrumentos para la recolección de la información un Cuestionario de Preguntas para los trabajadores.”

CONCEPCION DAVALOS. VÁSQUEZ CORONEL, M. R., & Concepción Dávalos, H. S. (Cajamarca - 2019). Influencia de la rotación laboral en el desempeño laboral del personal administrativo en la dirección sub regional de salud Chota-2018. Informa:

“diseño no experimental - transversal. En palabras de Hernández, et al (2014); el presente trabajo de investigación se sujeta a la realización del estudio sin manipulación de las variables ya que permitirá solo observar las dos variables en estudio para después analizarlo, así como explicarlos teniendo como población 107 trabajadores del personal administrativo de la dirección sub regional de salud chota, a los cuales se aplicó el instrumento del cuestionario, en base a la escala de Likert. Dentro de los resultados tenemos que se aprecia el desempeño laboral en 100% de los trabajadores promocionados, demuestran un buen nivel de habilidad 92%, competencia 92%, comunicación verbal y escrita 69%, esfuerzo 85%, supervisión y liderazgo 69%, apoyo laboral y trabajo en equipo 92%. Finalmente, se concluyó que el impacto de la rotación 2018 en el desempeño del personal administrativo de la Subregión de Salud Jota estuvo en el nivel normal de funcionamiento, es decir, la agencia de salud pública ha logrado sus metas y objetivos. Subregión de salud Chota”

TELLEZ LÓPEZ, G. (Tacna - 2018). Clima Organizacional relacionado al desempeño laboral del personal del Centro de Salud “La Natividad”, Tacna-2018. **Refiere:**

"Investigación f no experimental, cuantitativa y correlativa. La forma de muestreo utilizada fue no probabilística, conformada por la población total, es decir, 35 trabajadores entre hombres y mujeres del centro de salud. Las herramientas utilizadas son el Cuestionario de Ambiente Normativo y el Monitoreo de Desempeño Guía Según escala de Likert La validez y confiabilidad del instrumento se realiza de acuerdo al coeficiente alfa de Cronbach y el resultado obtenido es de 0,832 para el índice de seguimiento del desempeño funcional, por lo que la herramienta es confiable y consistente. Y para medir la correlación que existe entre estas dos variables se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman, donde se observa el valor del estadístico de prueba $p=0.677$, observando que no existe correlación entre las variables. Se concluyó que el personal del Centro Médico Natividad de Tacna tenía un clima organizacional y de desempeño promedio y no existía relación entre ambos.

RUÍZ SUNCIÓN, E. C. (2017). Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo 2017. **Informa:**

“Método de correlación descriptivo; el estudio es de tipo no experimental, correlacional y transversal. La muestra estuvo compuesta por 37 empleados de las instalaciones antes mencionadas, seleccionados por el método de selección por conveniencia no probabilística. La técnica de recolección de datos es la encuesta, la herramienta es el cuestionario, para el análisis de datos, tablas de porcentajes y medias, histograma estadístico y prueba de hipótesis “rho Spearman”, las más son: Valores medios de las variables de clima organizacional, Centro Médico Micro Red Putumayo I-3 El Estrecho, 2017,

donde se relaciona el aspecto cultura organizacional 43,24% Mediante la herramienta en la segunda variable es posible determinar el desempeño técnico de la instalación I-3 El Estrecho a la fecha, tal como lo confirma el 71,0% de los empleados, como es habitual. El análisis estadístico de la rho de Spearman mostró una correlación de 0,608, lo que indica que se trata de una correlación positiva bastante grande, asumiendo una hipótesis alternativa. El entorno organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los empleados de los establecimientos de salud. "

DÁMASO BAZÁN, E. J. (2017). Clima organizacional, estrés y desempeñolaboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.

Informa:

“metodología utilizada fue hipotético- deductivo con un enfoque cuantitativo y de tipo básica, descriptivo correlacional. La población y muestra fue de 160 trabajadores que laboran en el Hospital de Chancay. Mediante el uso de una herramienta validada se midió su confiabilidad, el puntaje fue de 0.872 para la variable clima organizacional, 0.820 para la variable estrés y 0.847 para la variable desempeño. Los resultados se describen mediante tablas de frecuencia y datos de barras, obtenidos en la Tabla 8 y Figura 1. El 28,13% del personal de enfermería siente que el clima organizacional está en un buen nivel, y el 48,75% siente que el nivel de organización está en un buen nivel . Regular y 23,13% mala. En cuanto a la variable estrés en la Tabla 10 y Figura 3, el 30,00% del personal de enfermería se encontraba altamente calificado, el 43,75% en nivel medio y el 26,25% en nivel bajo. En la comparación con la variable desempeño de la Tabla 12 y la Figura 5, el 36,88% del personal de enfermería mostró eficiencia en el trabajo, el 42,50% vacilación y el 20,63% mal desempeño. De acuerdo con los resultados obtenidos, en la Tabla 14, el ambiente regulatorio y la variable estrés se relacionan directa y positivamente

con la variable desempeño laboral, con significación estadística de $p = 0.000$ menor a 0.01.

AIRE MERCADO, K. J., & Carhuaz Zevallos, K. M. (2017). El clima organizacional en el desempeño laboral de los Recursos Humanos de la Red de Salud Valle del Mantaro de la Dirección Regional de Salud Junín. Informa:

“La hipótesis comprobada es la siguiente: “El clima organizacional incide directamente en el desempeño laboral de los recursos humanos de la Red de Salud Valle del Mantaro de la Dirección General de Salud del Distrito de Junín”. El tipo de investigación es aplicada o técnica, el nivel de investigación es descriptivo - explicativo e interrelacionado, con un enfoque cuantitativo, los métodos utilizados son inductivo - deductivo y analítico - sintético, experimental - seccional o transversal son aplicables. La población incluye 1.207 trabajadores de la red de salud del Valle del Mantaro y sus redes pequeñas. Muestreo aleatorio estratificado, muestreo para cada caso. Los datos se recopilan a través de una encuesta y se analizan utilizando una escala de Likert. La conclusión final del estudio se resume en: El clima organizacional incide directamente en el desempeño del trabajo de los recursos humanos en la red de salud del Valle del Mantaro, lo que demuestra que existe un grado medio de correlación positiva media”

ANDIA NAVARRO, A. (2019). Tipos de cultura organizacional y desempeño laboral del personal asistencial de salud, hospital de Barranca-Cajatambo, 2018. **Indica:**

“metodología de diseño no experimental, transversal, correlacional causal. Población 326 empleados y muestra 176 empleados. Se utilizaron técnicas de cuestionario y herramientas de cuestionario. El cuestionario fue validado por la prueba estadística Kaiser-Meyer-Olkin y la prueba de demanda

de Bartlett. La confiabilidad fue lograda por el propio software de Alpha.” por Cronbach (0.851). Para familiarizarse con las culturas organizacionales en la dirección de una cultura autoritaria coercitiva, el 41,5% de los encuestados indicó que el sistema de recompensa y castigo en el hospital no se enfoca solo en castigos y disciplina; En cuanto a la cultura participativa, el 43,2% cree que la toma de decisiones hospitalarias no depende de la descentralización de la jerarquía de la institución. Con respecto al desempeño laboral, en cuanto a la motivación de los empleados, el 58,5% de los encuestados reportaron que no lograron todo lo que planearon hacer en el hospital. En términos de capacidad de los empleados, el 47,1% dijo que no pueden comunicarse fácilmente con sus colegas y usuarios. Se utilizó la prueba Rho de Spearman. Existe correlación significativa y alta significación ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0.633$), y así concluir que el tipo de cultura organizacional tiene incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la salud.”

LEÓN LLOCLLE, M. Á. (2017). Clima organizacional y el desempeño laboral Dell personal en El Hospital San Juan de Lurigancho–Año 2017. Informa: “metodología de investigación aplicada, dado que, busca dar soluciones a los problemas identificados con un nivel de investigación de tipo descriptivo – correlacional y de diseño no experimental, de corte transversal. Se trabajó con una muestra de 98 colaboradores administrativos, con un muestreo sistemático, donde se aplicó las encuestas a las dos variables estudiadas, las cuales, tuvieron un Alfa de Cronbach de 0.924 para la variable clima organizacional y 0.907 para la variable desempeño laboral. El resultado final que se obtuvo mediante el análisis estadístico y luego del contraste de la hipótesis general, dio como resultado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.792, donde se evidencio que, si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho en el año 2017 “

SANCHEZ TACUCHI, J. J. (2017). Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017. **Informa:**

“Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral con un valor de relación de 0.752; Existe una fuerte relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral con un valor de relación de 0.751; Existe una relación media entre el ambiente de identidad organizacional y la satisfacción laboral con un valor de relación de 0.410. - Existe una relación media entre el clima organizacional conflictivo y la satisfacción laboral con un valor de 0,265, lo que confirma la hipótesis general de que existe una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Concluimos que el clima laboral y la satisfacción laboral son dos pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquiera de estas diferencias afecta al ambiente de trabajo y necesariamente a las personas que lo integran. ”

PACOMPÍA, B. (2014). Incidencia del Clima Organizacional en la satisfacción del Usuario Externo de los Servicios de Salud, de la Dirección Regional de Salud de Tacna, año 2013. *Recuperada de http://repositorio.unjbgedu.pe/bitstream/handle/UNJBG/995/TM154_Pacom_pia_Pancca_B, 20*. **Informa:**

Se aplicó el estudio de muestreo probabilístico aleatorio a una muestra poblacional de 100 anfitriones; 384 personas que visitaron los establecimientos médicos de la DIRESA Tacna; la variable “Ambiente regulatorio” es significativa frente a la variable “Satisfacción del usuario externo de salud” debido a que la fuerza de la relación lineal es $r = 0,0801$ La prueba de hipótesis muestra, con

valor de $p > 0,05$, que existe un efecto del “ambiente organizacional” sobre la variable “Satisfacción del usuario con la salud externa.

ZEGARRA UGARTE, Soledad Jackeline. Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 - Perú. . **Informa que:**

“investigación básica y el diseño general viene a ser correlacional no experimental o diseño ex post facto. El método utilizado es el cuantitativo, el muestreo fue probabilístico y estratificado, la muestra estuvo conformada por una población de 133 docentes. El análisis de correlación se realizó con el estadígrafo de r Pearson y la “ t ” de Student para investigaciones correlacionales y el instrumento utilizado fue el cuestionario. El estudio de investigación concluye que se ha determinado un nivel de significancia del 5%. Existe una relación directa positiva fuerte ($r = 0,828$) y significatividad ($t = 16,90$) entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno -2014, estableciéndose que a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral.”

QUISPE VARGAS, E. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. **Detalla que:**

“Tres dimensiones de la productividad laboral, la eficiencia y la eficiencia del trabajo. Para la obtención de información se aplicó una encuesta a 64 trabajadores de la ciudad de Bakucha entre hombres y mujeres, que ofrecieron sus puestos de trabajo en este establecimiento, durante el periodo 2015. Para la herramienta de recolección de datos de los trabajadores se aplicó un cuestionario para cada variable. El Cuestionario de Clima Organizacional consta de 15 ítems con capacidad de escala tipo Likert (siempre, casi siempre, a veces, muy pocas veces y nunca). De igual forma, el Cuestionario de Desempeño

Laboral constaba de 15 ítems que, con la amplitud de la escala de Likert, producía un total de 30 ítems. La validez y confiabilidad del instrumento se realiza de acuerdo al coeficiente alfa de Cronbach y los resultados obtenidos son de 0.864 para el cuestionario sobre el ambiente regulatorio y 0.873 para el cuestionario sobre desempeño laboral. Por lo tanto, estas herramientas son confiables y consistentes. Para medir la asociación entre estas dos variables se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, donde se observó una correlación de 0.743, por mostrar una relación directa; Agresividad moderada, es decir, cuando la relación aumenta en la misma dirección, aumenta para ambas variables. Asimismo, la significación es alta debido a que la evidencia estadística muestra que los resultados son menores a 0.01. Entonces no hay suficiente evidencia estadística para refutar la relación, porque el valor p"

PASTOR GUILLÉN, A. P. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. **Informa que:**

“En las organizaciones, el desempeño laboral es uno de los factores críticos para el logro de las metas y objetivos establecidos, por lo que es importante que los empleados sean evaluados en función de su trabajo y trabajo realizado, para que coincida y se alinee con las necesidades de la organización. la evaluación no es lo único importante para monitorear y mejorar el desempeño laboral, es un factor trascendental, y así lo demuestran estudios como (Domínguez, L. Ramírez, A., y García, A., 2013) que aseguran que la empresa exhiba un ambiente: un ambiente organizacional positivo se manifiesta en una sección de empleados que dominan a cierto nivel de realizar el trabajo de manera similar. “La evaluación del desempeño laboral no puede limitarse a una visión superficial del comportamiento humano en el trabajo, sino que hay que encontrar la causa e intervenir” (Schiavinato, 2011), con esta hipótesis se

planteó este estudio para conocer los obstáculos relacionados con el clima organizacional que impiden el desempeño del personal directivo de la empresa de combustibles y combustibles En este sentido, la identificación de puntos de inflexión permitirá tomar intervenciones para mejorar aquellos aspectos que inciden negativamente en el normal desenvolvimiento de la organización, y al mismo tiempo mejorar todos los aspectos .Esta característica estimula el trabajo diario para que sea agradable y efectivo, mejorando la eficiencia y la productividad del trabajo.

BARDALES PÉREZ, V. A. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local–Mariscal Cáceres– Juanjui. Año 2015. Informa:

“estudio no experimental, diseño descriptivo correlacional. El tipo de muestreo no probabilístico, se aplicó el cuestionario al total de trabajadores (73) de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjui

- Año 2015. Los instrumentos que se emplearon para la medición de las variables fueron la escala del clima laboral y desempeño laboral. Encontrándose como resultado niveles regulares en ambas variables. En cuanto a la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral); la variable de desempeño laboral se relaciona de manera positiva con la variable clima organizacional, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson (r) es igual a 0.511 lo cual indica una relación directa Concluyendo que en la Unidad de Gestión Educativa Local - Mariscal Cáceres – Juanjui - Año 2015 existe una relación directa y significativa entre la variable desempeño laboral con la variable clima organizacional, sustentada en el coeficiente de correlación de Pearson (r), es igual a 0.511 y ratificada con el p valor que es 0.030 “

CCORA, R. P., & Castañeda, J. M. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral docente en instituciones educativas de nivel primario y secundario. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 5(2), 334-338. Informa:

“Estudio descriptivo asociativo primario: El tipo de muestra fue no probabilística y estuvo conformada por 110 docentes de primaria y secundaria, 60 docentes de la I.E.P San Pío X y 50 docentes de la I.E.E Rosa de Lima de San Jerónimo, las herramientas utilizadas son el Clima Social en el Trabajo (EMTE), que evalúa Clima social disponible en diversos tipos y centros de trabajo, e Inventario de desempeño laboral. Los resultados de la encuesta identificaron una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño docente en la I.E.P San Pío X e I. Rosa de Lima, con un Pearson valor $r = 0.71$. En definitiva, el clima organizacional es un factor crítico en el desempeño de un cargo docente e implica referencia por parte de los miembros que se encuentran en la organización. Por lo tanto, un clima favorable conducirá a direcciones óptimas de trabajo, las cuales repercutirán positivamente en la docencia. , aprender y construir nuevos conocimientos.”

2.2. Bases teóricas - científicas

El clima organizacional

Actualmente las empresas que brindan servicio, detallan la importancia de un adecuado clima organizacional. Porque permite mejorar la eficacia y eficiencia laboral; alcanzando los objetivos y metas del servicio.

Así es necesario identificar las opiniones de los trabajadores sobre su ambiente de trabajo; donde la motivación juega un papel importante. Porque las exigencias actuales del mundo globalizado y complejo requieren instituciones ágiles y recursos humanos capaces de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos que dispone para atender las demandas de los usuarios.

La percepción de los trabajadores sobre su ambiente de trabajo incide positiva o negativamente en su desempeño. Demostrar que el entorno organizacional y las variables de desempeño son socios estratégicos que ayudaran a alcanzar las metas organizacionales.

Álvarez, (Colombia 2006), **sostiene que:** “el clima organizacional es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación que orientan su grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.”

Schermerhorn, (2009, p. 309 2009, p. 309) **plantea:** “El desempeño laboral es la cantidad y calidad de las tareas realizadas por un individuo o grupo de ellos en el lugar de trabajo..”

Es decir está asociado a la productividad, y al logro de los objetivos organizacionales; los estudios demuestran que la gestión de los Recursos Humanos no solo promueve aumentos en sus remuneraciones, sino que cen el Clima Organizacional, mediante estrategias de comunicación interna, motivación,delegación de poder en toma de decisiones, que acrediten su buen desempeño laboral.

Factores del clima organizacional

Martínez, (2013) afirma que:

“Es posible aislar cuatro factores principales que influyen en la percepción del clima de un individuo y también pueden explicar la naturaleza del microclima dentro de una organización”. **Estos factores se pueden definir como:**

a) “Parámetros relacionados con el contexto, la tecnología y la

estructura del sistema organizacional.”

- b) “El puesto jerárquico que ocupa el individuo en la organización, así como el salario que percibe.”
- c) “Factores personales como la personalidad, la actitud y el nivel de satisfacción.”
- d) “Darse cuenta de que los subordinados, colegas y superiores tienen un entorno organizacional.” (p.73)

Los factores del clima organizacional que tienen más probabilidades de influir en el comportamiento de las personas en el lugar de trabajo son:

- a) “Reconocimiento; Espacio y entorno físico.””
- b) Remuneración “
- c) “Estilo de supervisión “
- d) “Instancias de convivencia y comunicación”
- e) “Motivación a los funcionarios.” (**Marchant**, 2006, p.19)

Tejada et al., (2009) pone el peso en: “los factores organizacionales.”

Las características más relevantes del clima son:

- a) “Es externo al individuo.”
- b) “Rodea al individuo, pero es distinto de las mismas percepciones.
- c) Existe en la realidad organizacional.
- d) “La que pone el peso en factores individuales o psicológicos.”

“El clima está formado por las percepciones, actitudes e interacciones de los individuos que integran la organización (p.188).

Formas de Clima Organizacional

1. Autoritario

García (2002), afirma “se basa en el poder, quien controla tiene el poder para exigir”(p.936).

Es decir, es: “liderazgo donde el jefe persuade a sus empleados y los presiona para que hagan su trabajo” De este modo el clima organizacional autoritario, **se basa en;** “Tiene control total sobre las operaciones, por lo que obliga a sus trabajadores a hacerlo a tiempo, causando en ocasiones molestias a los empleados.”

Lickert, citado por Gan y Berbel (2007) **mencionan** “La dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y los empleados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes” (p.195).

“Falta de trabajo en equipo percibido, la toma de decisiones está reservada solo a los superiores, trabajadores que siguen órdenes y en ocasiones dan opiniones por desacuerdo por no poder participar en el plan de actividad esquemático, porque todo lo deciden los superiores.”

Fernández y Gutiérrez (2005), **refiere que:** “Es asociado con organizaciones burocráticas y rígidas cuyo funcionamiento es muy dependiente de las consignas de la dirección y poco sensible a la participación, el ejercicio de la autonomía, los intercambios de información y apoyo” (p.120).

Este tipo de clima organizacional depende de: “la falta de confianza del gerente en sus trabajadores lo que provoca insatisfacción y baja motivación entre sus integrantes”.

2. Participativo

García (2002) **plantea lo siguiente:** “se crea un clima que ayuda a los

empleadosa crecer y alcanzar todo lo que puedan realizar de acuerdo con los intereses de la organización” (p.396).

Bajo este ambiente de trabajo **el personal puede:** “resolver sus problemas, además realizan su trabajo con gran responsabilidad y sentido de colaboración. “Es más favorable para la institución sanitaria, **tiene en cuenta:** “Opiniones de los miembros y contactos con los administradores fluyen.”

Para Lickert , citado por **Gan y Berbel (2007)**, sostienen que: “se basa en la confianza que tienen los superiores sobre sus subordinados, se permite que los empleados tomen decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes y existe la delegación” (p.195).

En este ambiente, se destaca que: “El gerente tiene confianza en los empleados porque puede participar en su capacitación o realizar conversaciones periódicas en las que todos se involucran y dar consejos sobre cómo hacer su trabajo”.

Fernández y Gutiérrez (2005) explican que: “ “tiende a asociarse con organizaciones favorecedoras de la interacción, la autonomía y la participación, lo que las hace normalmente más flexibles y sensibles al cambio” (p.120).

“...el **líder** debe de seguir una administración participativa y debe hacer involucrar a su personal en el establecimiento de los objetivos y la solución de problemas. “

3. Cooperativo

García (2002), refiere que: “crea un ambiente donde los empleados se sientan útiles y necesarios, saben que este aporta a la organización por lo

que les resulta fácil aceptar y respetar su papel y lo ven como colaborador y no como jefe” (p.396),

Esto sucede cuando: “... el jefe actúa como entrenador que capacita a su equipo de trabajo por lo que su personal responde con gran sentido de responsabilidad,...” “... el ambiente cooperativo contribuye a que el personal se sienta útil, el jefe observa el proceso de trabajo de su personal y a la vez les ayuda a cumplir sus actividades. “

Fernández y Gutiérrez (2005), afirman que: “la toma de decisiones se halla expandida a todos los niveles de la organización y los flujos de comunicación se desarrolla en todas las direcciones” (p.121).

Este clima logra: “equilibrio entre los conocimientos y condiciones del personal.”

Mosley, Megginson y Pietri (2005), sostienen que: “el logro se obtiene a partir de personas comprometidas, la interdependencia a partir de una participación común” (p.224).

El jefe logra: “conducir al personal .. a la confianza y respeto, para fortalecer el ambiente de trabajo y las relaciones interpersonales,”

Teorías del clima organizacional teoría de las relaciones humanas

Teoría de elton mayo,

“Incentiva y propicia un clima para la solución de conflictos “(**Galarza Torres, García Aguilar, Ballesteros Trujillo, Cuenca Caraguay, & Fernández Lorenzo,2017).**

Esta teoría: “enfatisa a los colaboradores como parte importante de la organización (**Arias Gallegos & Zegarra Valdivia, 2015) donde:** “cualquier

cambio en alguno de sus componentes provoca cambio en el sistema“
(Obergoso, 2010)

Teoría de maslow

Para **Salamanca Guzman** (2016) la teoría de Maslow (1954) es también denominada teoría de la motivación humana **fundamentada en**: “las necesidades de la personalidad.

Estableció: “cinco niveles de necesidades y el orden en que se satisfacen, de un nivel surge otro nivel de necesidades que se torna importante y pasa a dominar la conducta del individuo.” (Castillo & León, 2017)

Teoría de likert

Para medir el clima organizacional, Likert (1946) propuso un modelo en el que estudió diferentes estilos de liderazgo (**Valenzuela Salazar**, Buentello Martínez y Barrón Quezada, 2014) **al proponer**: “el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que perciben como también por sus percepciones, capacidades y valores.” (**Esplana Barona & Núñez Martínez**, 2017)

Teoría de brunet

Según **Carhuapuma Pachas**, García Pérez y Santos Zapata (2016), Brunet (1997) **argumentan**: “En el ambiente organizacional se da una combinación de **dos corrientes de pensamiento**: la escuela pública y la escuela funcional”.

La primera escuela dice: el individuo se adapta a su entorno... "A su vez, en la **segunda escuela**: "El hombre interactúa con su entorno y determina

su clima..."

Es como sigue: "la teoría de Brunet se basa tanto en el componente humano dirección y empleados como en el físico." (**Esplana Barona & Núñez Martínez**, 2017).

Modelos del clima organizacional

Modelo de litwin y stringer

Litwin y Stringer (1968) **propusieron:** "Un modelo del ambiente organizacional, refiriéndose a la teoría de la motivación de McClelland, **explica;** "el comportamiento de las personas y como estas repercuten en la productividad, la satisfacción, la rotación y la adaptación de los empleados." (**Bernal González et al.**, 2015)

Modelo de katz y kahn

Observa: "el nivel de influencia del clima organizacional a través de líder que vincula al grupo de trabajo con el resto de la organización, determinando la satisfacción de los miembros y las condiciones en las cuales debe operar en la jerarquía cualquier empleado." (**Carhuapuma Pachas et al.**, 2016)

Enfoques del clima organizacional

Después de mucha investigación, se encontró que existen dos métodos para estudiar el clima organizacional, a saber: el método objetivo y el método subjetivo.

Método objetivo

Según **Forehand** y Gilmer (1964) el clima organizacional es visto como: "un factor objetivo debido a un conjunto de características distintas de otras y como estas influyen sobre el comportamiento de los colaboradores."

(Tafur Díaz, 2015). **Este enfoque considera:** “cinco variables estructurales: *el tamaño, la estructura, los sistemas, el liderazgo, y las metas de la empresa.*”(Rambay Tobar et al., 2017).

Metodo subjetivo

Para **Halpin y Croft** (1963, en Corvetto Castro & Bocanegra Caballero, 2017) Se refiere a: “la percepción de los colaboradores frente a la organización, frente a la labor que realizan y si sus necesidades son satisfechas.” (**Reyes** Chuquihuanga &Richard Oblitas, 2017).

Dimensiones del clima organizacional

Reconocimiento organizacional

De acuerdo con **Sosa Ruiz** (2016), el reconocimiento de una organización se define como una serie de premios y felicitaciones por parte de los empleados destinados a fortalecer la relación con los empleados, aumentando así la productividad y rendimiento. (**Ramón Naula**, 2016). Asimismo, todo trabajador que sea reconocido en su trabajo, demostrará un actitud efectiva y un mejor comportamiento en su organización (**Fray López**, 2017).

Recompensa organizacional

Definido como el incentivo que recibe un empleado por hacer un buen trabajo en la organización.

Para **Navarro** Edel (2003) la recompensa puede ser un objeto o evento atractivo que es otorgado como consecuencia de una conducta particular.

Bedodo Espinoza & Giglio Gallardo (2006) mencionan que es un objeto ambientalatractivo que se da después de una secuencia de conducta y

aumenta la probabilidad que esa conducta vuelva a repetirse. A lo cual, **Acosta & Venegas (2010)** lo definen como un estímulo recibido por el trabajador como consecuencia de su labor bien hecha.

Innovación organizacional

A través de la innovación, el espíritu innovador y arriesgado se manifiesta en áreas de trabajo con poca o ninguna experiencia (**Ramírez Alujas, 2012**). A su vez, esta depende de la unión y las relaciones de factores, y capacidades que facilitan el proceso (Ramírez Alujas, 2012).

Para **Robayo Acuña (2016)** la innovación es un motor imprescindible de la organización, y por ende de su sostenibilidad económica y crecimiento.

Apoyo organizacional

Percepción de los miembros de la empresa sobre el espíritu de ayuda y apoyo del director.

Acosta & Venegas (2010) definieron apoyo como un sentimiento del individuo. Reflejado en el hecho de que la organización brinde un soporte en caso de que los empleados necesiten ayuda ante emergencias (Arias Galicia, 2001). Esta va mejorando a medida que el trabajador se siente respaldado por la organización, es decir su motivación intrínseca aumenta cada vez que respaldan y valoran su trabajo (**Segredo Perez & Reyes Miranda, 2004**).

Estilo de liderazgo

El estilo de liderazgo se refiere a la influencia del grupo y la eficacia colectiva (**Ordoñez, Bustamante y Campos, 2017**). Toda organización, desde la más antigua hasta la actual y moderna, posee un grupo de

personas que lideran, planifican y comunican las actividades; por lo cual se podría decir que el éxito de esa organización se encuentra en directivos capaces (**Galarza Torres et al., 2017**)

Bass (1985) determina que a través del liderazgo transformacional el líder motiva a su personal a lograr un desempeño que supere las expectativas, promoviendo una forma de ver los retos y las oportunidades (**Perilla Toro & Gómez Ortiz, 2017**).

Autonomía

Garza Puente (2010) considera la autonomía como el derecho a la libertad de acción, según el cual las personas deben desempeñar su trabajo de manera adecuada, de acuerdo con las reglas establecidas en la organización, sin un nivel de supervisión excesivo (**Frías Castro, 2014**).

Definición de desempeño laboral

Schermerhorn (2006) afirmó: "(...) El desempeño laboral es la cantidad y calidad de las tareas realizadas por un individuo o un grupo de personas en el lugar de trabajo.

Esta es la base de la productividad y le ayudará a alcanzar las metas organizacionales.

En cada vez más organizaciones se: "Utiliza criterios de valor agregado para evaluar el valor de los puestos y/o sus titulares. El desempeño de cada cargo debe agregar valor a la producción de bienes y/o servicios útiles de la organización".

El desempeño laboral es: "el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo" (**Palaci, 2005, p.155**).

Chiavenato (2004) señala: “El desempeño laboral es el grado en que el empleado cumple con los requisitos de su trabajo, y que este desempeño es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes...”.

También expone que: “el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción.” (p.198).

Las concepciones sobre el desempeño laboral, plantea “Se deben fijar nuevas definiciones de este término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros” (**Druker**, 2002, p.75).

Factores que influyen en el desempeño

Toala, (2017) recuerda: “Los principales factores que contribuyen a mejorar la productividad laboral son:”

1. **“Motivación:** para la empresa, para los empleados y para la economía. Desde esta perspectiva, podemos afirmar con firmeza que el factor económico es uno de los factores de motivación de los empleados, por lo tanto, a la hora de trabajar, se debe tener en cuenta el factor económico como factor objetivo”.
2. **“Ambiente laboral:** Este factor es muy importante a la hora de diseñar diferentes tareas porque es importante que te sientas cómodo en el ambiente laboral lo que mejorará tus resultados”. “Del mismo modo, asignar empleados a diferentes puestos en función del conocimiento superficial, las habilidades y la experiencia garantizará un buen desempeño laboral”.

3. **“Establecimiento de metas:** motiva a los empleados porque se fijan metas y desafíos que deben ser alcanzados en un período de tiempo, y en ese espacio demostrarán satisfacción en sus funciones”.
4. **“Reconocimiento Laboral:** Es motivar a los empleados a cumplir con los compromisos y deberes que realizan cuando se entrega el producto final. Cabe destacar que esta tecnología es importante porque los empleados se sienten útiles y valorados, lo que posibilitará el compromiso y mejorará la eficiencia de las tareas asignadas”.
5. **“Participación del empleado:** esta técnica es importante porque involucra a un empleado que participa activamente en el control y la planificación de las tareas asignadas, quien recomienda mejoras él mismo o realiza modificaciones para mejorar y evaluar el proceso para obtener mejores resultados”.
6. **"Capacitación y desarrollo profesional:** uno de los mejores motivadores es promover la motivación por el aprendizaje y, por lo tanto, el desarrollo profesional, de modo que la mejora de la autoestima y la experiencia laboral beneficien a los empleados. Mejorando el desempeño corporativo”.

Estos componentes: “afectan el desempeño en el cargo al trabajador ya que el trabajo del mismo dependerá de los factores condicionantes del entorno, en donde cada miembro de la empresa es capaz de determinar cuánto vale la pena desarrollar determinada actividad y los estímulos por los resultados obtenidos.” (p.49)

De acuerdo a la competencia, Definido como: “El conjunto combinado de conocimientos, habilidades, experiencias, emociones, actitudes, motivaciones, cualidades y valores personales, basados en ideales comprobados relevantes para el trabajo y la excelencia

personal, así como para los requisitos técnicos, de producción y de servicio. (**Santos**, 2008, p.2)

Pedraza (2005), resalta los siguientes factores:

- a) “Retribuciones monetarias y no monetarias “
- b) “Satisfacción en relación con las tareas asignadas “
- c) “Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas; de capacitación y desarrollo constante de los empleados.
- d) Factores motivacionales y conductuales del individuo. “
- e) “Clima organizacional; g. Cultura organizacional - Expectativas del.” (p.237).

Los resultados exitosos de recursos humanos, esencialmente el logro de un gerente, incluyen: "... el conocimiento y las habilidades necesarias para hacer el trabajo (saber cómo hacerlo) y la actitud", valores personales y cualidades asociadas con un buen desempeño. (voluntad). (**Cuesta**, 2001, p.7).

Chiavenato (2000) afirma: “El desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales son: “Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.” (p.367)

Administración del desempeño

Luthans (2008) afirma: "La administración del alto desempeño inicia con la medición. Cuando el encaje del talento es correcto, los empleados trabajarán más y obtendrán una mejor evaluación de las cosas que medidos. En un contexto definido por resultados, es indispensable que todos los empleados conozcan a sus clientes, tanto internos como externos. De esta relación, es posible crear expectativas adecuadas de manera que se pueda medir la cantidad y la calidad del desempeño de la persona. (p.339).

Respecto a la administración del desempeño: "Proceso que consolida el establecimiento de metas, la evaluación del desempeño y el desarrollo en un solo sistema común, el cual tiene el objetivo de asegurarse de que el desempeño del empleado respalde las metas estratégicas de la empresa" (Dessler, 2009, p.336)

Elementos de la administración del desempeño

Dessler (2009) afirma:

- a) **"Compartir la dirección.** - Esto significa comunicar los objetivos más importantes de la organización (incluida la visión, la misión, los valores y la estrategia) en toda la empresa y luego traducirlos en objetivos alcanzables en todos los departamentos. "
- b) **"Aclaración del papel.** - Esto significa explicar el papel de cada empleado en su trabajo diario".
- c) **"Establecimiento de metas y planeación.** - Implica traducir las metas organizacionales y departamentales en metas específicas para los empleados".
- d) **"Coincidencia de metas.** - Esto significa tener un proceso que le permita a cada gerente ver cómo las metas de los empleados se

relacionan con las metas departamentales u organizacionales".

- e) **“Establecimiento de metas de desarrollo.** - Se trata de asegurarse de que cada empleado" al comienzo de cada fase de desempeño considere cuidadosamente lo que debo hacer para lograr mis objetivos".
- f) **“Supervisión continua del desempeño.** - Requiere el uso de un sistema computarizado para medir el progreso y enviar informes por correo electrónico basados en el progreso de un individuo en el logro de los objetivos de desempeño.
- g) **“Retroalimentación continua.** - Incluye informes directos y computarizados sobre el progreso hacia las metas".
- h) **“Entrenamiento y apoyo.** - Tiene que ser parte integral del proceso de retroalimentación.”
- i) **“Evaluación del desempeño.** - Debe centrarse en cómo la planificación y la influencia en el desempeño de los empleados pueden conducir a mejores resultados para la organización".
- j) **“Las retribuciones, el reconocimiento y la remuneración.** - Proporcionan los resultados necesarios para mantener los objetivos de rendimiento de los empleados.
- k) **“La administración del flujo del trabajo, del control de procesos y del rendimiento de las inversiones.** - Implica compromiso de asegurarse que el desempeño del empleado esté vinculado, de una manera significativa y por medio del establecimiento de metas, con el desempeño general medible de la Empresa” (p.338)

2.3. Definición de términos conceptuales

- a) **Capital Humano:** Es un grupo de personas que forman una organización para crear riqueza sistemáticamente. Las personas son el

factor clave en la gestión de la nueva economía.

- b) **Misión:** Es la formación del propósito por el cual existe la empresa.
- c) **Visión:** Es una expresión del estado futuro deseado de la empresa.
- d) **Valor agregado:** Es un conjunto de valores e intereses que posee un individuo para realizar una tarea.
- e) **Capacitación:** Adquirir conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y de gestión.
- f) **Competencia:** El conjunto de conocimientos, destrezas y habilidades que tienen las personas para realizar actividades en una organización.
- g) **Empoderamiento:** Es el proceso de empoderar a los empleados compartiendo información relevante y dándoles control sobre los factores que afectan su trabajo.
- h) **Eficiencia:** La capacidad de un talento para lograr de manera completa y precisa sus objetivos y tareas, así como para ahorrar los recursos necesarios. Obtenga más resultados con menos recursos.
- i) **Eficacia:** La capacidad de las personas para alcanzar las metas organizacionales y establecer metas. Calidad del trabajo realizado.
- j) **Estrategia:** En un proceso gestionado, es un conjunto de reglas que aseguran que siempre se toman las mejores decisiones. Las estrategias a menudo contienen las metas, suposiciones, suposiciones, principios y planes de acción de un individuo u organización en general.
- k) **Muestra:** Seleccione una parte de la población a encuestar que represente la población total.
- l) **Estructura Organizativa:** Es una forma relativamente estable de organizar los componentes del sistema.
- m) **Gestión:** Todas las acciones y acciones realizadas para lograr los objetivos de la organización.
- n) **Integración:** Coordinación de las actividades de varios organismos o

elementos.

- o) **Organización:** Es la estructura técnica de la relación que debe existir entre las funciones, niveles y acciones de los elementos físicos y humanos de una organización.
- p) **Planificación:** El proceso de planificar, organizar y utilizar recursos escasos de manera racional y sistemática para lograr metas y objetivos en un tiempo y espacio determinados.

2.4. Enfoque filosófico – epistémico

En principio una organización es dialécticamente buena porque reúne personas que buscan los beneficios de su organización, a pesar de que dentro de esta propia organización hay intereses propios. Según la filosofía este aspecto pertenece a la dialéctica del conocimiento de la sociedad porque se desenvuelve sobre conceptos y contradicciones sociales

Nuestra investigación tiene que ver con el avance de la ciencia y la tecnología en la parte de salud, ello porque la ciencia es capaz de describir, explicar y predecir aspectos económicos y sociales haciendo de la filosofía la base de nuestro razonamiento. La epistemología práctica propicia y participa en favor de una eficaz gestión pública, en concordancia con la ciencia y tecnología, estas variables son aplicables.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.

El tipo de Investigación es un estudio básico descriptivo correlacional porque se mide la relación entre la variable independiente predictora: Clima organizacional, con la variable independiente criterio: desempeño del trabajador de la DIRESA – PASCO.

3.2. Nivel de investigación

Tiene nivel descriptivo correlaciona la presente investigación

3.3. Características de la investigación

- **Nuestra investigación es objetiva**

Nuestra investigación es objetiva porque trata de hechos verídicos, existentes

- **Nuestra investigación se puede verificar**

Si la investigación es objetiva, entonces se puede observar (incluso con los cinco sentidos), se pueden sacar conclusiones reales, se puede mostrar con datos estadísticos.

- **Nuestra investigación es sistemática**

Nuestra investigación sigue un procedimiento secuencial, plantea el problema, tiene sus objetivos recaba información y analiza los datos porcentuales estadísticos, analiza las

- **Enfoque de investigación cualitativa**

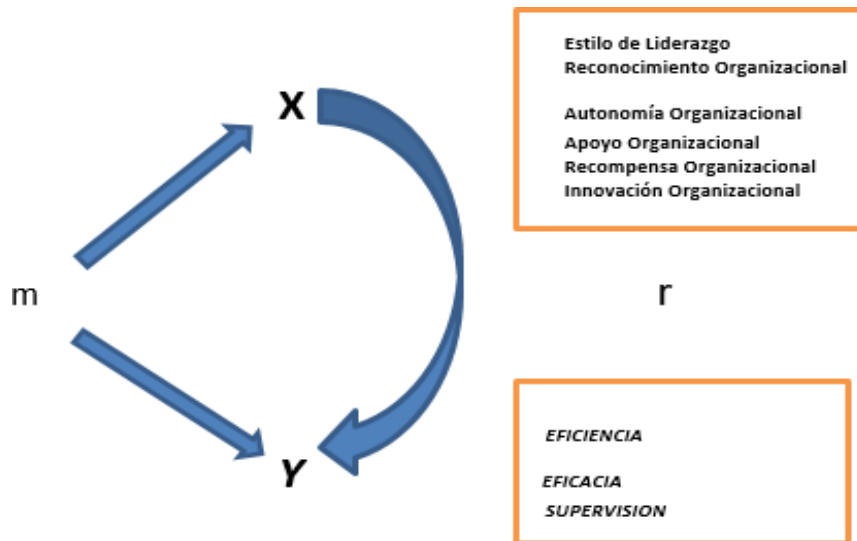
El trabajo que abordamos es cualitativo, porque trata fundamentalmente de hechos teóricos, pero son evidentemente reales.

3.4. Método de investigación

Para elaborar el Proyecto se han utilizado varios métodos: El método de búsqueda y elaboración de datos, fichaje de referencias, hipervínculos, revisión de trabajos de investigación (Antecedentes), Métodos estadísticos de Validación de Instrumentos, y métodos de redacción y métodos de diseños de Proyecto establecidos en la Escuela de Posgrado. Para elaborar el Informe de tesis, se aplicará el método Observacional descriptivo Transversal introspectivo en el tiempo, utilizado varios métodos auxiliares en su procesamiento de datos, método filosófico doctrinario, los métodos lógicos inductivos deductivos e inferencial, entre los métodos estadísticos: la descriptiva de distribución de frecuencias y método de prueba estadística correlacional no paramétrica y los métodos de redacción.

3.5. Diseño de investigación

El estudio se diseña así:



Donde:

M = Todos los trabajadores de la DIRESA PASCO – Enero 2021.

X = Clima laboral

Y = Desempeño laboral

r = Relación

3.6. Procedimiento de muestreo

El estudio comprende a todos los trabajadores activos de la DIRESA PASCO que laboran en Enero del 2021

Criterios de Inclusión.- Ser trabajador de la DIRESA PASCO en Enero del 2021.

Criterios de exclusión.- Ser autoridad de la alta Dirección, ser trabajador eventual, estar de permiso o Licencia y no firmar el consentimiento Informado para la presente investigación.

Población de estudio por estratos

AREAS DE ESTUDIO			%	
1.	<i>Oficina Ejecutiva de Administración</i>	2	6.7	3
2.	Oficina de Epidemiología	6	8	4
3.	Oficina de Logística	8	10.7	5
4.	Unidad de Patrimonio	2		
5.	Unidad de Mantenimiento	6	8	4
6.	Oficina de Economía	7	9.3	4
7.	Unidad de Tesorería	1		
8.	<i>Recursos Humanos</i>	9	12	6
9.	U de Control de Asistencia Bienestar Social, Registro y Legajo	3	10.7	5
10.	<i>Oficina de Estadística Informática, Telecomunicaciones</i>	5	6.7	3
11.	<i>Oficina de Control y Prevención de Emergencias y Desastres</i>	*2		
12.	<i>Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas</i>	3		
13.	Unidad de Atención Integral y Calidad en Salud	10	13.3	6
14.	Unidad de Seguro	--		
15.	Unidad de Servicios de Salud	1	9.3	4
16.	<i>Dirección Ejecutiva de Promoción de la Salud</i>	3		
17.	<i>Dirección Ejecutiva de Medicamentos, Insumos y Drogas</i>	2		
18.	<i>Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental</i>	4	5.3	3
19.	<i>Red de salud - Pasco</i>	1		
		75	100 %	47

Fuente : Oficina de Recursos Humanos

- Se excluye a la Investigadora del presente estudio (1) 43
- Se excluye al área de Dirección , control y Asesoramiento (7)
- Se excluye al área de Seguro (-)
- Se excluye a modalidad CAS en Genral (31) Total = 39 excluidos

$N = 114 - 39 = 75$ **95 % de confianza y 5% de error**

Hallando el tamaño de muestra:

63 (95 y 5 %)

47 (92 y 8 %)

hallado mediante

[calculadora de muestra - Netquest](#)

link <https://www.netquest.com/es/gracias-calculadora-muestra>

Si 47 ----- 100 %
 ? %

Grupo 1 2 Elegidos por sorteo al azar

	ÁREAS DE ESTUDIO		%	
1.	Oficina de Epidemiología	6	8	4
2.	Oficina de Logística	8	10.7	5
3.	Unidad de Mantenimiento	6	8	4
4.	Oficina de Economía	7	9.3	4
5.	Recursos Humanos	9	12	6

6.	Oficina de Estadística Informática, Telecomunicaciones	5	6.7	3
7.	Unidad de Atención Integral y Calidad en Salud	10	13.3	6
8.	Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental	4	5.3	3
		55	100 %	35

Grupo 2 Elegidos por sorteo al azar

1.	Oficina Ejecutiva de Administración	2	6.7	3
2.	Unidad de Patrimonio	2		
3.	Unidad de Tesorería	1		
		5		3

Grupo 3 Elegidos por sorteo al azar

1.	U. de Control de Asistencia Bienestar Social, Registro y	3	10.7	5
2.	Oficina de Control y Prevención de Emergencias y Desastres	*2		
3.	Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas	3		
		8		5

Grupo 4 Elegidos por sorteo al azar

1.	Unidad de Servicios de Salud	1	9.3	
2.	Dirección Ejecutiva de Promoción de la Salud	3		
3.	Dirección Ejecutiva de Medicamentos, Insumos y Drogas	2		
4.	Red de salud - Pasco	1		
		7		4

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se Utilizaran los siguientes instrumentos:

- Cuestionario de Clima organizacional
- Cuestionario de desempeño organizacional

Para la recolección de datos se aplicaran las siguientes técnicas de Investigación:

- a) Encuesta indirecta vía telefónica
- b) Autoregistro de Datos

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para realizar el Procesamiento de los datos se procederá a registrar las respuestas según las variables, indicadores y proposiciones en un libro de Excel donde se realizara las sumatorias y el consolidado; es decir se construirá una base de datos de la investigación tabulada.

Posteriormente se pasaran los datos a Programa SPSS Versión 20 para hacer el cruce de Variables e Indicadores y para establecer las relaciones se aplicara la prueba de Correlación de Pearson de la Ji cuadrada para establecer la Inferencia descriptiva y también el SPSS se utilizara para hacer presentaciones análisis estadístico y su grafico correspondiente de los resultados.

En el análisis también se realizara el tipo funcional, sistémico, estructural y dialectico considerando los resultados con valores sean porcentuales o numéricos de mínimo a máximo y la diferencia significativa.

En la Discusión de los resultados se seleccionara los criterios de discusión apoyándose en los antecedentes científicos referentes y pertinentes revisados.

3.9. Orientación ética

El estudio está motivado en la búsqueda de la Verdad del conocimiento, el criterio lógico del raciocinio en el análisis de los resultados encontrados en el respeto a las normas legales y protocolos sanitarios establecidos por el estado en la situación de emergencia sanitaria del COVID 19, Sobre todo en la confidencialidad, y el secreto profesional de la información obtenida, en la

Equidad, justicia y el consentimiento informado por el voluntariado en la participación en el estudio con la autorización de los trabajadores que voluntariamente deseen participar del estudio y la autorización de la Institución Regional de salud y el compromiso social de brindar un servicio de calidad y de satisfacción a los usuarios internos y externos.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

A.- clima laboral en la dirección de salud Pasco 2021

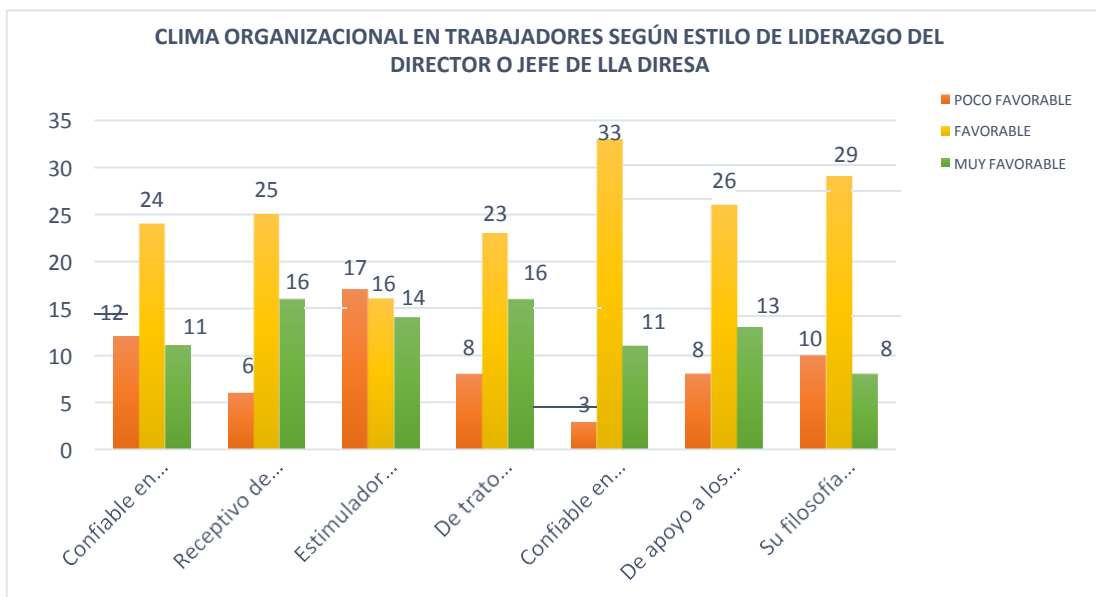
CUADRO N°1

CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES SEGÚN DIMENSION ESTILO DELIDERAZGO DEL DIRECTOR O JEFE EN LA DIRECCION DE SALUD PASCO 2021

ESTILO DE LIDERAZGO	CLIMA ORGANIZACIONAL					
	Poco favorable		Favorable		Muy favorable	
	N°	%	N°	%	N°	%
a) Confiable en sus liderados	12	25.5	24	51.1	11	23.4
b) Receptivo de sugerencias	6	12.8	25	53.2	16	34.0
c) Estimul de generac de ideas nuevas.	17	36.2	16	34.0	14	29.8
d) De trato equitativo	8	17.0	23	48.9	16	34.0
e) Confiable en trabajos en equipo.	3	6.4	33	70.2	11	23.4
f) De apoyo a los liderados	8	17.0	26	55.3	13	27.7
g) Su filosofía analiza el factor humano	10	21.3	29	61.7	8	17.0
TOTAL PROMEDIO	9	19.1	25	53.2	13	27.7

*47 trabajadores de la DIRESA PASCO estudiados

FUENTE. - Cuestionario de clima laboral para trabajadores de la DIRESA PASCO-
2021



FUENTE: Cuadro N°01

Análisis e interpretación. – En el cuadro se observa el clima organizacional en una escala ordinal de calificación (poco favorable, favorable y muy favorable) en relación al estilo de liderazgo registrado en 7 indicadores (Confianza, receptibilidad, estimulación, trato, trabajo en equipo, apoyo y factor humano), todos estos datos fueron tomados del Cuestionario del Clima Laboral (Anexo N°) que se les entregó a 47 trabajadores de oficinas seleccionadas al azar de la DIRESA Pasco.

El clima organizacional es lo percibido por el sujeto externo en cuanto a la interacción entre los trabajadores durante sus actividades y determinado por las condiciones que tiene que orientan su participación y conductas hacia la productividad, el objetivo de su labor provoca satisfacción laboral y por tanto eleva su eficacia y eficiencia. **(Alvarez).**

Los resultados afirman que: El indicador **CONFIANZA DEL TRABAJO EN EQUIPO** se presenta con mayor frecuencia en oficinas con un **CLIMA ORGANIZACIONAL FAVORABLE** (70 % - 33 de 47 trabajadores), en las oficinas donde el clima organizacional fue medido como **MUY FAVORABLE** los indicadores **RECEPTIVO DE SUGERENCIAS** y **TRATO EQUITATIVO** fueron

los que se presentan con más frecuencia (34 % - 16 trabajadores del total de 47) y en las oficinas donde el clima organizacional fue medido como **POCO FAVORABLE** se resalta el indicador **ESTIMULACIÓN DE GENERAR NUEVAS IDEAS** (36% - 17 de 47 trabajadores). Otro resultado a tener en cuenta es que el indicador **CONFIANZA DEL TRABAJO EN EQUIPO** obtiene el valor más bajo de toda la tabla (6% - 3 de 47 trabajadores) y está relacionado a un **CLIMA ORGANIZACIONAL POCO FAVORABLE**.

Entonces se puede afirmar que el estilo de Liderazgo en la DIRESA Pasco, se asocia en su mayoría a un Clima organizacional favorable (solo 53.4 %) y Muy favorable (solo 13%) pero sumando un total promedio de 80% (38 trabajadores de 47), sin embargo, debe mejorarse el estilo de liderazgo en varios de los indicadores mencionados, principalmente la **CONFIANZA DEL TRABAJO EN EQUIPO**, para así aumentar las cifras y cambiar la percepción del 19% de trabajadores (9 de 47) que perciben el clima organizacional como Poco favorable para poder alcanzar la satisfacción laboral y la elevación de la eficacia y eficiencia de los mismos.

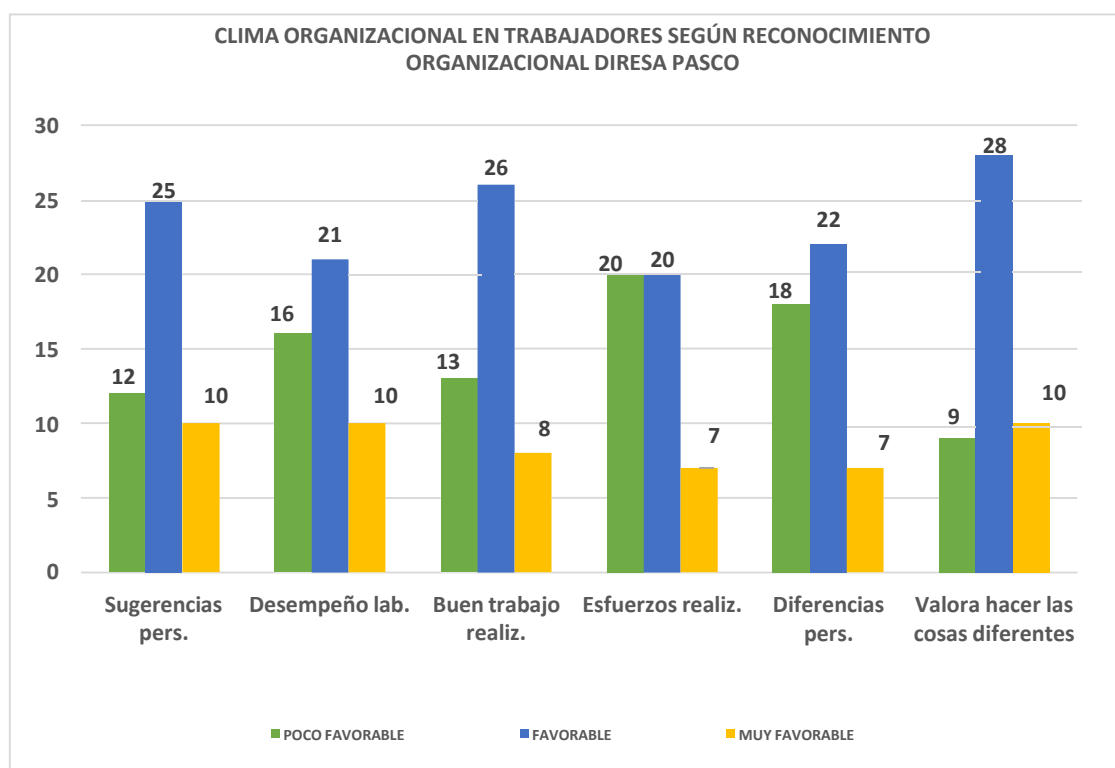
En Conclusión, existen factores de riesgo en el Estilo de liderazgo de los jefes creando solo un Clima favorable en un 53.2 % en los trabajadores de la DIRESA Pasco.

CUADRO N°2
CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES SEGÚN DIMENSION
RECONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA DIRECCION DE SALUD
(DIRESA) PASCO 2021

RECONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL					
	Poco favorable		Favorable		Muy favorable	
	N°	%	N°	%	N°	%
a) A las sugerencias personales	12	25.5	25	53.2	10	21.3
b) Al desempeño laboral	16	34.0	21	44.7	10	21.3
c) Al buen trabajo realizado	13	27.7	26	55.3	8	17.0
d) A los esfuerzos realizados	20	42.5	20	42.6	7	14.9
e) A las diferencias personales	18	38.3	22	46.8	7	14.9
f) Valora hacer las cosas diferentes	9	19.1	28	59.6	10	21.3
TOTAL PROMEDIO (47)	15	31.9	24	51.1	8	17.0

* 47 trabajadores de la DIRESA PASCO estudiados

FUENTE.- Cuestionario de clima laboral para trabajadores de la
DIRESA PASCO- 2021



FUENTE: Cuadro N° 02

Análisis e interpretación. – En el cuadro se observan los niveles de clima organizacional y su relación con uno de sus dimensiones, reconocimiento organizacional, en donde se consideraron 6 indicadores de reconocimiento fundamentales en toda organización.

El **reconocimiento** organizacional consiste en la felicitación, premiación o agradecimiento que produce en el trabajador el incremento de su productividad y una mejor actitud en su desempeño laboral (**Ramón Naula**, 2016). Pag 30).

Los **resultados** del cuadro muestran que el 60 % de trabajadores (28 de 47) perciben un **CLIMA ORGANIZACIONAL FAVORABLE** manifestando que el jefe o líder de la organización **VALORA EL HACER LAS COSAS DIFERENTES**; el 43% de trabajadores (20 de 47) perciben un **CLIMA ORGANIZACIONAL POCO FAVORABLE** manifestando que existe **RECONOCIMIENTO A LOS ESFUERZOS REALIZADOS** y un 21% de trabajadores (10 de 47) que perciben un **CLIMA ORGANIZACIONAL MUY FAVORABLE** manifestó la existencia del **RECONOCIMIENTO A SUGERENCIAS PERSONALES, AL DESEMPEÑO LABORAL Y VALORAR HACER LAS COSAS DIFERENTES** en igual medida.

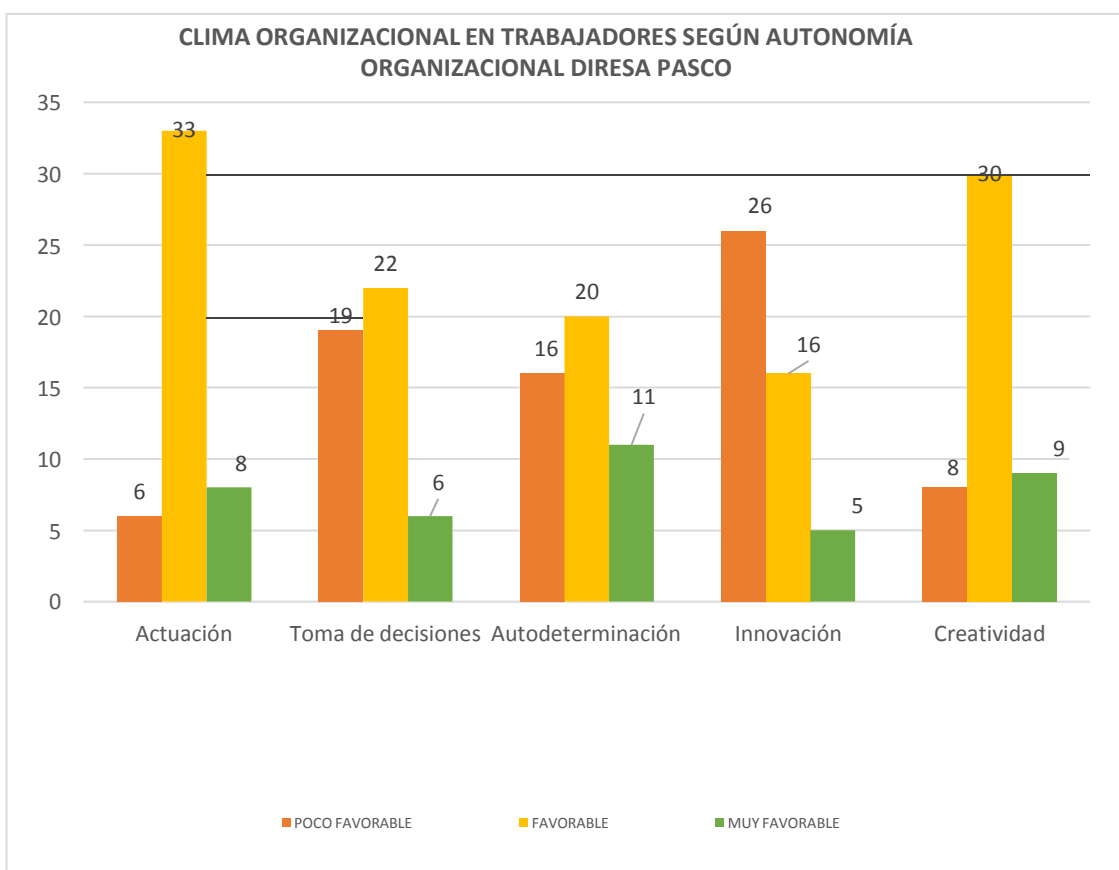
Sin **embargo** existen indicadores de riesgo en el clima laboral que debe de mejorarse como es el reconocimiento al buen trabajo realizado y la existencia de diferencias personales

Por lo tanto, se puede concluir que en las oficinas donde el clima organizacional es favorable y muy favorable existe mayor desenvolvimiento personal y confianza para aportar ideas en beneficio de la organización y/o para la solución de problemas, valorándose al realizar las cosas diferentes (60 %)

CUADRO N°3
CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES SEGÚN
DIMENSIONAUTONOMÍA ORGANIZACIONAL EN LA DIRESA PASCO
2021

AUTONOMÍA ORGANIZACIONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL					
	Poco favorable		Favorable		Muy favorable	
	N°	%	N°	%	N°	%
a) Para la actuación	6	12.7	33	70.2	8	17.0
b) Para la toma de decisiones	19	40.4	22	46.8	6	12.7
c) Para la autodeterminación	16	34.0	20	42.5	11	23.4
d) Para la innovación	26	55.3	16	34.0	5	10.6
e) Para la creatividad	8	17.0	30	63.8	9	19.1
TOTAL PROMEDIO	15	31.9	24	51.1	8	17.0

* 47 trabajadores de la DIRESA PASCO estudiados
FUENTE.- Cuestionario de clima laboral para trabajadores de la
DIRESA PASCO- 2021



FUENTE: Cuadro N°03

Análisis e interpretación. – En el cuadro se muestran los niveles de clima organizacional y su relación con la autonomía organizacional, donde se tuvieron en cuenta 5 indicadores para su medición (Autonomía para la actuación, para la toma de decisiones, para la autodeterminación, para la innovación y para la creatividad).

Se **entiende** por autonomía organizacional la libertad de acción del trabajador para el desarrollo de sus labores cumpliendo las normas establecidas y sin la necesidad de supervisión continua. **(Garza Puente) pag 31**

Según los resultados obtenidos: el 70% de trabajadores (33 de 47) que percibe un **CLIMA ORGANIZACIONAL FAVORABLE** refiere tener **AUTONOMÍA PARA**

ACTUAR, el 55% de trabajadores (26 de 47) que percibe un **CLIMA ORGANIZACIONAL POCO FAVORABLE** refiere tener **AUTONOMÍA PARA LA INNOVACIÓN** y el 23% de trabajadores (11 de 47) que perciben un **CLIMA ORGANIZACIONAL MUY FAVORABLE** refiere tener **AUTONOMÍA PARA LA AUTODETERMINACIÓN**.

Por lo **tanto**, se puede afirmar que en esta organización sobre la autonomía organizacional esa relacionada a un clima organizacional favorable y muy favorable suma un total promedio de 69% trabajadores (32 de 47), siendo así un indicador que se desarrolla de forma positiva en más de la mitad de los trabajadores. Sin embargo, también se observa que en un clima poco favorable los trabajadores mantienen su autonomía organizacional sobre todo en lo que es innovación.

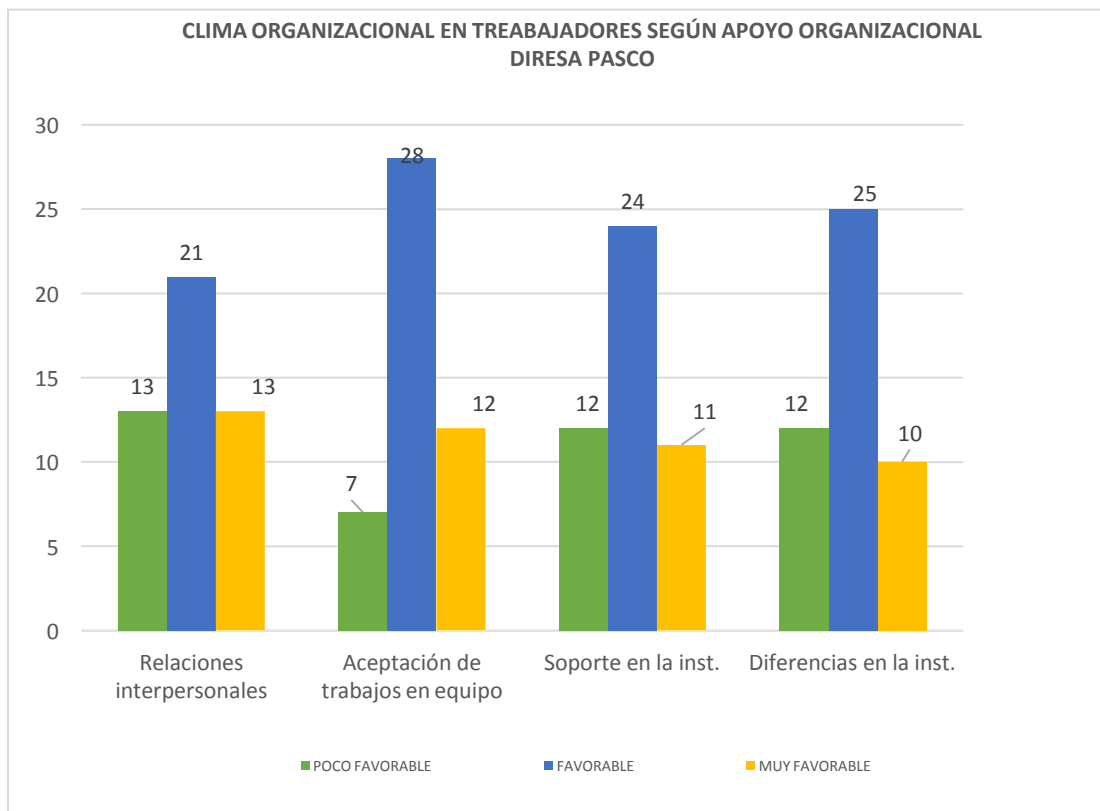
En **conclusión**, el clima favorable en Promedio (51.1%) observado está asociado a la autonomía de los trabajadores para su actuación (70 %) y su creatividad (64 %), siendo poco favorable y factor de riesgo la autonomía para la innovación (55 %)

CUADRO N°4

CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES SEGÚN DIMENSION APOYO ORGANIZACIONAL EN LA DIRESA PASCO 2021

APOYO ORGANIZACIONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL					
	Poco favorable		Favorable		Muy favorable	
	N°	%	N°	%	N°	%
a) Para las relaciones interpersonales	13	27.7	21	44.7	13	27.7
b) Para la aceptación en los equipos de trabajo	7	14.9	28	59.6	12	25.5
c) Para el soporte en la institución	12	25.5	24	51.1	11	23.4
d) Para las diferencias en la institución	12	25.5	25	53.2	10	21.3
TOTAL PROMEDIO	11	23.4	25	53.2	11	23.4

* 47 trabajadores de la DIRESA PASCO estudiados
 FUENTE. - Cuestionario de clima laboral para trabajadores de la DIRESA PASCO- 2021



FUENTE: Cuadro N°04

Análisis e interpretación. – El cuadro reporta los datos recogidos en relación al nivel del clima organizacional y el apoyo organizacional que reciben 47

trabajadores de oficinas seleccionadas al azar de la DIRESA Pasco.

El **apoyo** organizacional se define como el sentimiento que la persona experimenta al recibir soporte de la organización ante alguna situación **Segredo** **Perez & ReyesMiranda, 2004**). Se midió con 4 indicadores que se indican en el cuadro cuyos datos se recogieron del Cuestionario de clima laboral (Anexo N°).

Al **analizar** los datos se observa que los trabajadores que perciben **UN CLIMA ORGANIZACIONAL FAVORABLE** manifiestan contar con apoyo organizacional para **LA ACEPTACION EN LOS EQUIPOS DE TRABAJO** (60% - 28 de 47 trabajadores), seguido del Apoyo Organizacional para las diferencias en la institución (53 %) y el Apoyo Organizacional para soporte en la institución (51 %).

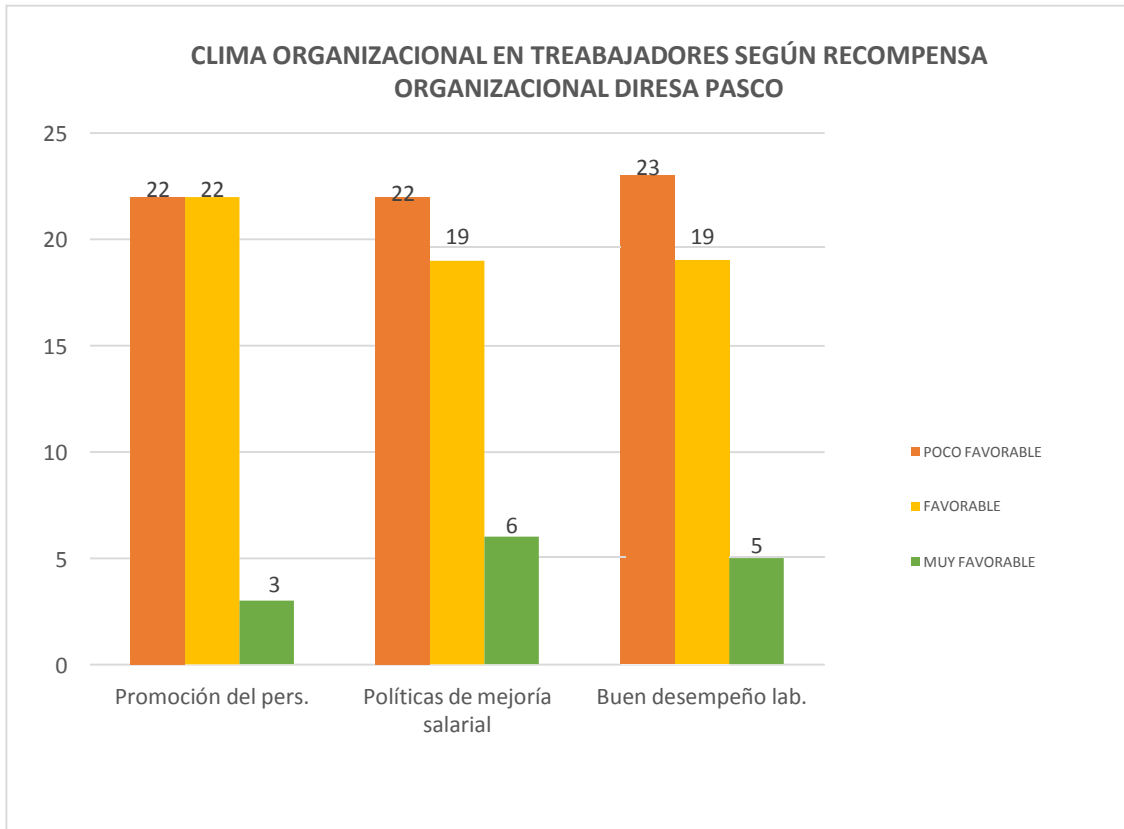
Se **puede** concluir entonces que los trabajadores que perciben un clima organizacional de Apoyo favorable (53.2%), demostrando así que existe relación significativa entre el nivel de clima laboral y el apoyo organizacional. También podemos resaltar que el indicador de APOYO PARA LAS RELACIONES INTERPERSONALES es un punto muy crítico en el Apoyo Organizacional, por las diferencias insignificantes en los resultados que debe de mejorarse.

CUADRO N°5

CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES SEGÚN DIMENSION RECOMPENSA ORGANIZACIONAL EN LA DIRESA PASCO 2021

RECOMPENSA ORGANIZACIONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL					
	Poco favorable		Favorable		Muy favorable	
	N°	%	N°	%	N°	%
a) Promoción del personal	22	46.8	22	46.8	3	6.4
b) Políticas de mejoría salarial	22	46.8	19	40.4	6	12.8
c) Al buen desempeño laboral	23	48.9	19	40.4	5	10.6
TOTAL PROMEDIO	22	46.8	20	42.6	5	10.6

* 47 trabajadores de la DIRESA PASCO estudiados
 FUENTE.- Cuestionario de clima laboral para trabajadores de la
 DIRESA PASCO- 2021



FUENTE: Cuadro N°05

Análisis e interpretación. – En el cuadro se observan los datos en relación al nivel de clima organizacional y una de sus dimensiones RECOMPENSA ORGANIZACIONAL del estudio realizado en 47 trabajadores de oficinas seleccionadas al azar de la DIRESA Pasco. Se consideraron 3 indicadores para la medición de recompensa organizacional los cuales fueron: promoción del personal, políticas de mejoría salarial, recompensa al desempeño laboral.

Se **entiende** como recompensa organizacional al estímulo que se brinda al trabajador por haber desempeñado adecuadamente lo encomendado. (Acosta & Venegas 2010)

Los **resultados** fueron: el 47% de trabajadores (22 de 47) perciben un **CLIMA**

ORGANIZACIONAL FAVORABLE asociado al indicador promoción del personal se resalta y en segundo lugar el 49% de trabajadores (23 de 47) opinan que perciben un **CLIMA ORGANIZACIONAL POCO FAVORABLE** mayormente al indicador recompensa al buen desempeño laboral como el más resaltante también.

Mientras tanto solo el 13% de trabajadores (6 de 47) refieren que el indicador políticas de mejoría salarial tiene mayor relación con la percepción de un **CLIMA ORGANIZACIONAL MUY FAVORABLE**.

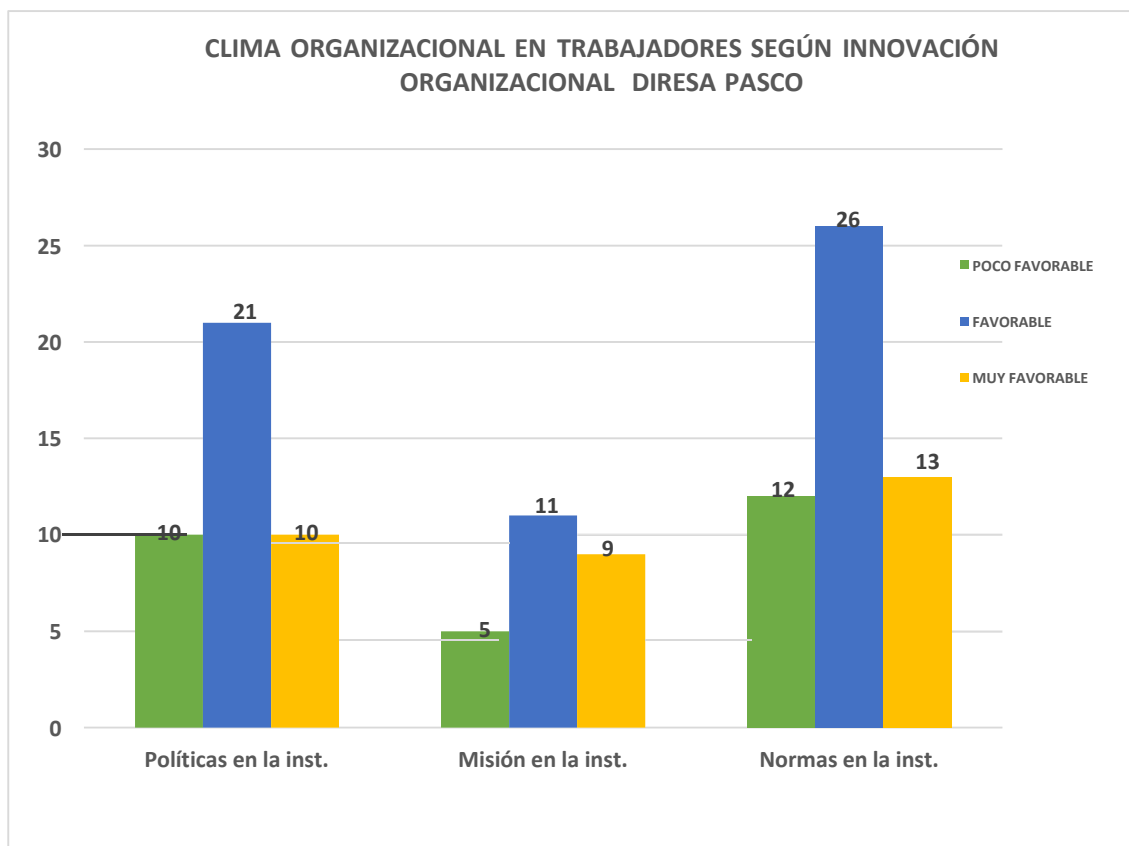
Entonces se puede concluir que generalmente los trabajadores perciben un clima organizacional poco favorable en promedio de un 48 % relacionado a la recompensa organizacional afectando en gran manera la percepción del clima laboral en los trabajadores de la DIRESA Pasco.

CUADRO N°6

CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES SEGÚN DIMENSION INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA DIRESA PASCO 2021

INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL					
	Poco favorable		Favorable		Muy favorable	
	N°	%	N°	%	N°	%
a) De políticas en la institución	10	21.3	27	57.5	10	21.3
b) De misión en la institución	5	10.6	33	70.2	9	19.1
c) De normas en la institución	12	25.5	22	46.8	13	27.7
TOTAL PROMEDIO	9	19.1	27	57.5	11	23.4

* 47 trabajadores de la DIRESA PASCO estudiados
 FUENTE.- Cuestionario de clima laboral para trabajadores de la DIRESA PASCO- 2021



FUENTE: Cuadro N°06

Análisis e interpretación. – En el cuadro se analizan los datos del nivel de clima organizacional en relación a una de sus dimensiones, INNOVACION ORGANIZACIONAL, del estudio en 47 trabajadores de oficinas seleccionadas al azar de la DIRESA.

La **innovación** organizacional es la aplicación de nuevas ideas en el área laboral (**Ramírez Alujas**, 2012), asimismo es importante para una organización. **Robayo Acuña** (2016). La medición de esta dimensión se hizo a través de 3 indicadores (Innovación de políticas en la institución, de misión en la institución y de normas en la institución).

Según los resultados obtenidos se observa que el 70% de trabajadores (33 de 47) perciben un **CLIMA ORGANIZACIONAL FAVORABLE** asociados a la **innovación de la misión en la institución** es decir están identificados hacia

los fines institucionales y hacia ella contribuyen para alcanzarla. En segundo lugar, también las percepciones son favorables con respecto al clima laboral asociado a los cambios de Políticas organizacionales en la institución con el 57 % de los trabajadores. Siendo muy crítico el clima organizacional cuando se le relaciona con los cambios de normas en la institución pues solo alcanza el 47 % de respuestas de clima favorable.

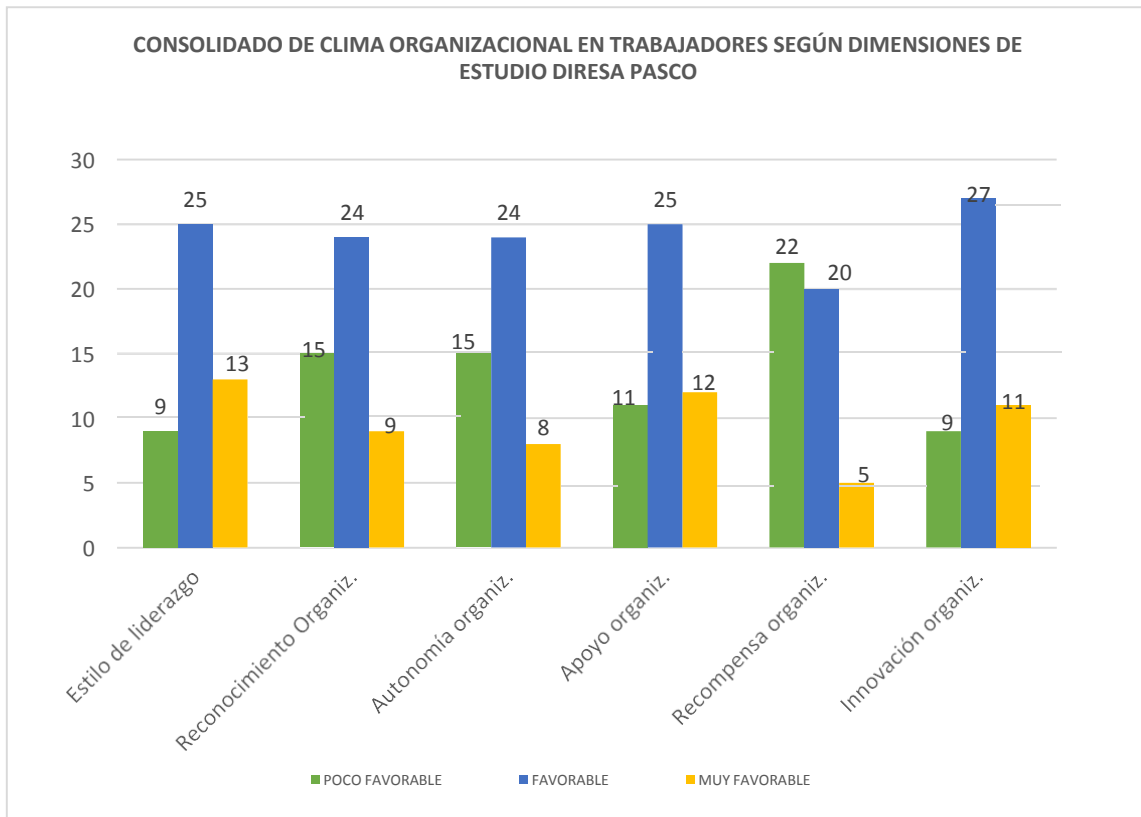
En Conclusión, en promedio la Innovación organizacional provoca un clima organizacional favorable en solo el 58 % de los trabajadores y que debe mejorarse sobre todo cuando se modifican las Normas institucionales que pueden afectar el clima organizacional entre los trabajadores de la DIRESA PASCO,

CUADRO N° 7

CONSOLIDADO PROMEDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIONES EN TRABAJADORES EN LA DIRESA PASCO 2021

DIMENSIONES	CLIMA LABORAL					
	Poco favorable		Favorable		Muy favorable	
	N°	%	N°	%	N°	%
a) Estilo de liderazgo	9	19.1	25	53.2	13	27.7
b) Reconocimiento organizacional	15	31.9	24	51.1	8	17.0
c) Autonomía organizacional	15	31.9	24	51.1	8	17.0
d) Apoyo organizacional	11	23.4	25	53.2	11	23.4
e) Recompensa organizacional	22	46.8	20	42.6	5	10.6
f) Innovación organizacional	9	19.1	27	57.5	11	23.4
TOTAL PROMEDIO	14	29.8	24	51.1	9	19.1

FUENTE. - Cuadros del N°1 al N°6



FUENTE: Cuadro N°07

Análisis e interpretación. - El presente cuadro reporta los datos recogidos en los cuadros anteriores (Cuadro N°01 – Cuadro N°06) donde se analizaron los resultados de cada dimensión y su relación con el nivel de clima organizacional, la cual es variable de estudio en esta investigación.

Los resultados muestran que la dimensión que resalta dentro de un **CLIMA ORGANIZACIONAL FAVORABLE** con un 57.5% de trabajadores (27 de 47) es la innovación organizacional, y en segundo lugar el estilo de liderazgo y el Apoyo organizacional con 53.2 % cada uno

En un **CLIMA ORGANIZACIONAL MUY FAVORABLE** resalta el estilo de liderazgo con 27.7% de trabajadores (13 de 47) y en un **CLIMA ORGANIZACIONAL POCO FAVORABLE** la dimensión que afecta el clima organizacional es la recompensa organizacional con 47% de trabajadores (22

de 47).

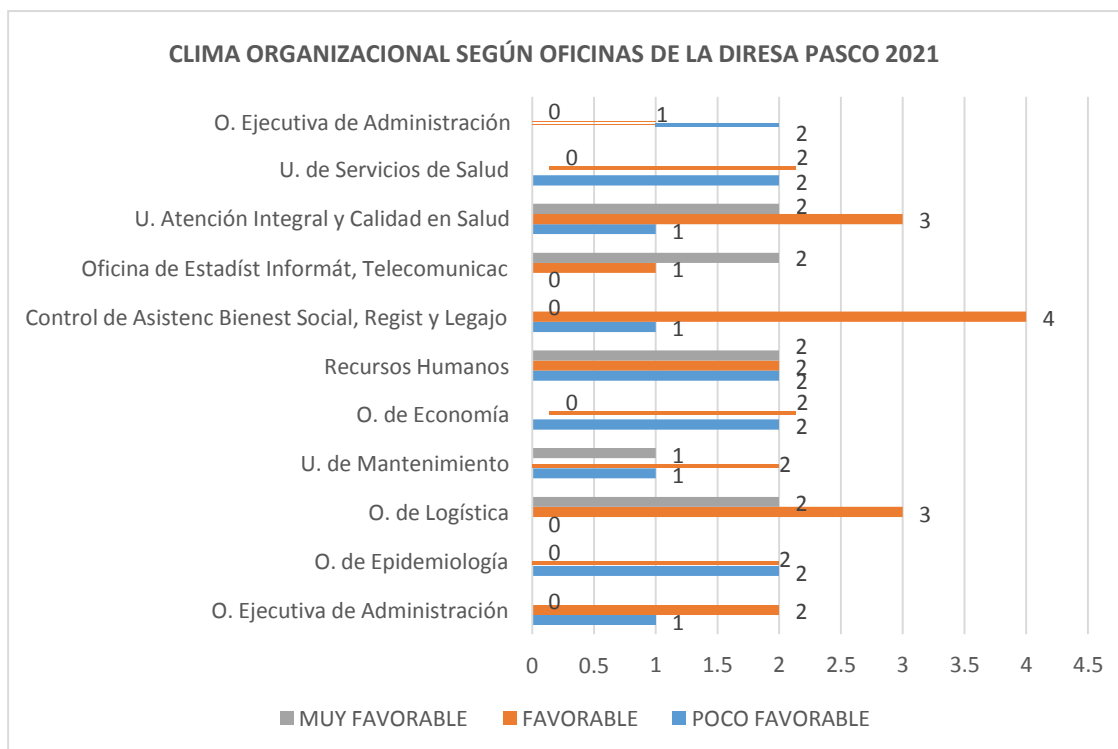
En **conclusión** en Promedio de las Dimensiones esta relacionado con un clima favorable hasta el 51.1 % de los trabajadores de la DIRESA Pasco específicamente en la Innovación organizacional (57.5%) seguido del estilo de liderazgo y el apoyo organizacional con 53.2 % cada uno. Siendo muy crítico y factor de riesgo de clima poco favorable la Recompensa organizacional que requiere mejorar, para mejorar el clima organizacional.

CUADRO N° 8

CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN OFICINAS DE LA DIRESA PASCO 2021

OFICINAS DE ESTUDIO	TOTAL		CLIMA LABORAL		
	Nº	%	POCO FAV	FAV	MUY FAV
<i>O. Ejecutiva de Administración</i>	3	6.7	1	2 (66.7)	0
O. de Epidemiología	4	8	2	2 (50%)	0
O. de Logística	5	10.7	0	3	1
U. de Mantenimiento	4	8	1	2 (50 %)	1
O. de Economía	4	9.3	2	2 (50%)	0
<i>O. de Recursos Humanos</i>	6	12	2	2	2
O. de Asistenc Bienest Social, Regist y Legajo	5	10.7	1	4 (80%)	0
<i>O. Estadíst Informát, Telecomunicac</i>	3	6.7	0	1 (33.3)	2
U. Atenc Integral y Calidad en Salud	6	13.3	1	3 (50%)	2
U. de Servicios de Salud	4	9.3	2	2 (50%)	0
<i>O .Direcc Ejecut de Salud Ambiental</i>	3	5.3	2	1(66.7%)	0
TOTAL	47	100 %	14	24 (51.1)	9

FUENTE.- Cuestionario de clima laboral para trabajadores de la DIRESA PASCO- 2021



FUENTE: Cuadro N° 08

Análisis e Interpretación. - En el cuadro se observa el clima organizacional percibido por los trabajadores de 11 oficinas de la DIRESA Pasco, estos datos fueron recolectados del Cuestionario de Clima organizacional (Anexo N°_) que seles entregó a los 47 trabajadores en total. Las oficinas fueron:

O. Ejecutiva de Administración encargado de supervisar y monitorear a los sistemas administrativos (logística, economía) así como la conformación de los diferentes comités de la DIRESA

O. de Epidemiología encargada de Sistema de Vigilancia Epidemiológica en Salud Publica y la Implementación de Normas Técnicas del Sistema de Vigilancia Epidemiológico

O. de Logística se encarga de supervisar evaluar todas las unidades a su cargo yasegurar sus procesos técnicos del sistema de abastecimiento

U. de Mantenimiento encargada de administrar y Controlar los Servicios de Transporte y mantenimiento y conservación de locales Instalaciones equipos mobiliarios y otros.

O. de Economía encargada de la recepción de documentos de ingresos verificación, custodia y depósito de recaudación de fondos; así como la elaboración de información contable financiera y presupuestal mensual y cierre contable. **Recursos Humanos** encargada de la selección y contratación del personal idóneo para los puestos requeridos.

Control de Asistencia Bienestar Social, Registro y Legajo responsable de realizar el control de los trabajadores, así como velar por la satisfacción de sus necesidades fundamentales.

Oficina de Estadística Informática, Telecomunicaciones encargada de la recepción de la Información, Control de Calidad, Consolidación, Análisis, Procesamiento de Datos para su Información y Difusión, HIS, Hechos Vitales, Hospitalizaciones, Egresos, Emergencias y Producción de Servicios Hospitalarios e indicadores de salud.

U. Atención Integral y Calidad en Salud encargada de formulación aprobación ejecución y evaluación del POI, así como Formulación, Aprobación y Ejecución del

Plan de Supervisión a Redes y Microrredes y la formulación y aprobación del Petitorio de Medicamentos estratégicos para Las Intervenciones Sanitarias.

U. de Servicios de Salud encargada de la evaluación y Aprobación de Categorización de Establecimientos de Salud del Sector Público y no Público

Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental encargado del diagnóstico del Manejo y la gestión de Residuos Sólidos Hospitalarios en Establecimientos de Salud, así como el análisis Bacteriológico de muestras de agua para consumo humano por servicio.

Los **resultados** fueron que el 51.1% de trabajadores (24 de 47) de las 11 oficinas percibe un clima organizacional favorable, resaltando la oficina de Control de Asistencia Bienestar Social, Registro y Legajo con 80%, el restante de oficinas supera el 50% del total de trabajadores por oficina a excepción de la O.

de recursos humanos que deberá ser considerada de riesgo.

Por lo **tanto**, se puede concluir que las oficinas de la DIRESA Pasco tienen un clima organizacional favorable de 51.1%, resaltando la oficina de Control de Asistencia Social, Registro y Legajo con 80% y considerando de riesgo la oficina de Recursos humanos que solo alcanza el 33.3%.

B.- Desempeño laboral en la Dirección de Salud Pasco 2021

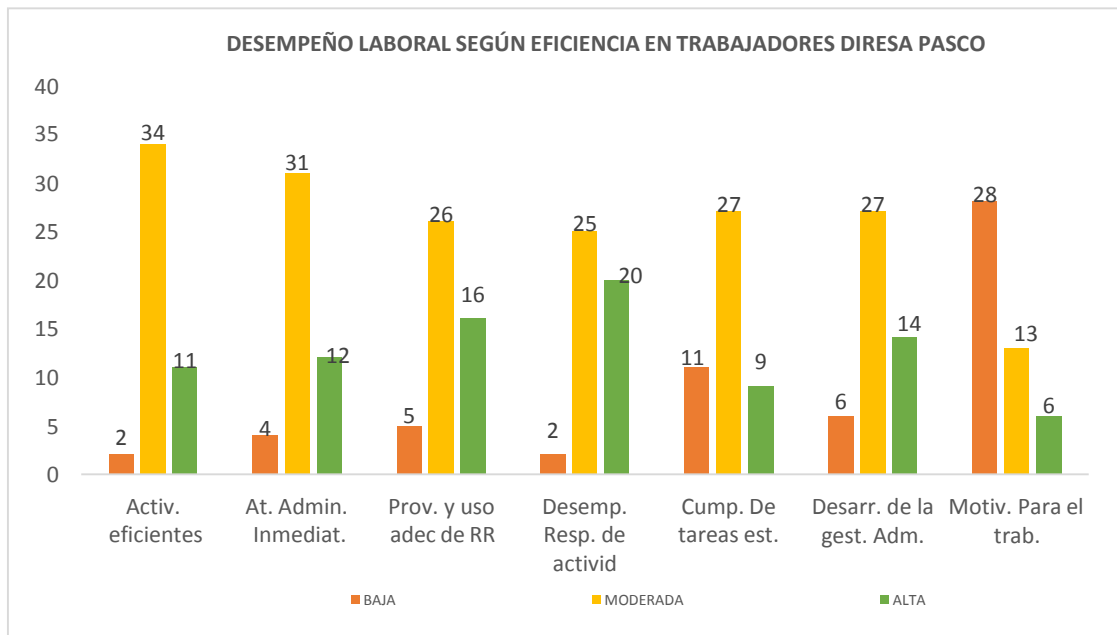
CUADRO N° 9

DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN EFICIENCIA EN TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE SALUD PASCO 2021

EFICIENCIA EN TRABAJADORES	DESEMPEÑO LABORAL					
	Baja		Moderada		Alta	
	N°	%	N°	%	N°	%
a) Actividades eficientes.	2	4.3	34	72.3	11	23.4
b) At. administrativa inmediata.	4	8.5	31	65.9	12	25.5
c) Provisión y uso adec. de Recursos	5	10.6	26	55.3	16	34.0
d) Desemp. responsab de activid	2	4.3	25	53.2	20	42.5
e) Cump. de tarea establecida.	11	23.4	27	57.4	9	19.1
f) Desarr de la gest administrativa.	6	12.8	27	57.4	14	29.8
g) Motivación para el Trabajo	28	59.6	13	27.6	6	12.8
TOTAL PROMEDIO	8	17.6	26	55.6	13	26.7

* 47 trabajadores de la DIRESA PASCO estudiados

FUENTE.- Cuestionario de desempeño laboral para trabajadores de la DIRESA PASCO- 2021



FUENTE: Cuadro N°09

Análisis e interpretación. - En el presente cuadro se observa la relación del desempeño laboral y una de sus dimensiones de estudio, eficiencia en trabajadores, de oficinas seleccionadas al azar de la DIRESA Pasco. Los datos fueron tomados del Cuestionario de desempeño laboral (Anexo N°---) que se les entregó a 47 trabajadores en total, cuyos parámetros de medición fueron: Bajo, Moderado y Alto.

Se entiende por el desempeño en el trabajo la eficiencia reflejada por los empleados en el proceso de realización de la respectiva actividad. De esta manera, vea si la persona es adecuada para el trabajo y la eficiencia se entiende como la facultad de la persona para lograr un objetivo determinado con un mínimo de recursos. Para el estudio se midió la eficacia con 7 indicadores: las actividades eficientes, atención administrativa inmediata, provisión y uso adecuado de recursos, tareas destinadas con mucha responsabilidad, cumple con tareas establecidas, desarrolla la gestión administrativa y la motivación para el trabajo.

Al analizar los resultados se observó que el desempeño laboral relacionado a la Eficiencia de sus trabajadores es moderado 55.3%, resaltando el indicador de Actividades eficientes con 72.3%, el resto de indicadores también supera el 50% a excepción del indicador Motivación para el trabajo con 27.3%; sin embargo, este indicador si obtiene un valor alto relacionado al desempeño laboral bajo 59.6% debiendo considerarse a este como un factor de riesgo.

Por lo tanto, se puede concluir que el desempeño laboral relacionado a la eficiencia laboral en la DIRESA Pasco es moderado en un 55.3%, y como principal factor de riesgo se encuentra el indicador Motivación para el trabajo, siendo este insuficiente dentro de la institución, por lo que debe ser mejorado.

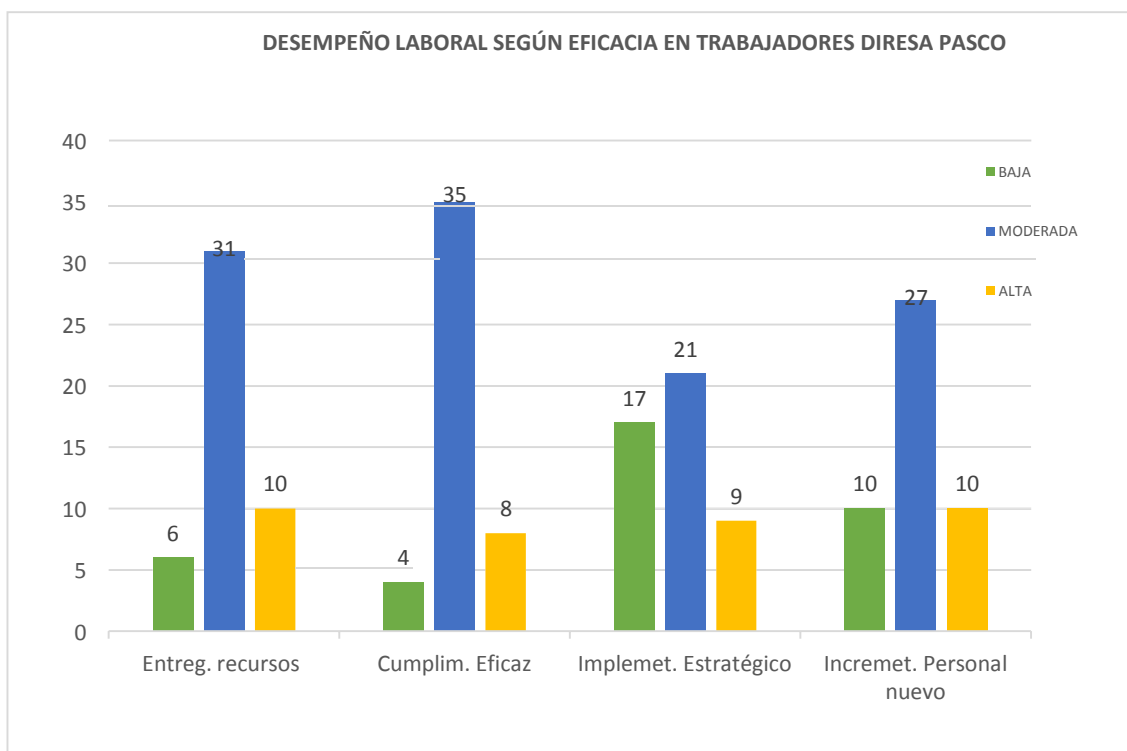
CUADRO N°10

DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN DIMENSION EFICACIA EN TRABAJADORES DE LA DIRECCION DE SALUD PASCO 2021

EFICACIA EN TRABAJADORES	SATISFACCION LABORAL					
	Baja		Moderada		Alta	
	N°	%	N°	%	N°	%
a) Entrega de recur para faci el trab	6	12.8	31	65.9	10	21.3
b) Cumplimien eficaz de objetivos.	4	8.5	35	74.5	8	17.0
c) Implemento estratég para el cumplimiento de objetivos.	17	36.2	21	44.6	9	19.1
d) Incremento nuevo personal para mejora cumplim de actividades	10	21.3	27	57.5	10	21.3
TOTAL	9	19.7	29	60.6	9	19.7

* 47 trabajadores de la DIRESA PASCO estudiados

FUENTE.- Cuestionario de desempeño laboral para trabajadores de la DIRESA PASCO- 2021



FUENTE: Cuadro N°10

Análisis e interpretación. - El cuadro muestra los datos del desempeño laboral en relación a la eficacia en trabajadores de oficinas seleccionadas al azar de la DIRESA Pasco. Se consideraron 4 indicadores para medir la eficacia: entrega de los recursos para facilitar el trabajo, cumplimiento eficaz del trabajo, implementación estratégica para el cumplimiento de sus objetivos y el incremento de nuevo personal para mejorar cumplimiento de las actividades, calificando la eficacia del trabajador como baja, moderada o alta.

Entiéndase como eficacia a la facultad del individuo para cumplir sus metas determinadas bajo sus propios parámetros.

Los **resultados** fueron que el desempeño laboral en relación a la eficacia de los trabajadores es moderado 60.6%, resaltándose el indicador Cumplimiento eficaz de objetivos con 70.0%, el resto de indicadores también superó el 50% a excepción del Implemento estratégico para el cumplimiento de los objetivos que solo alcanzó el 44.6% y que al compararlo con los resultados relacionados

a un desempeño bajo no existe diferencia significativa por lo que debe ser considerado un factor de riesgo.

Entonces se puede decir que el desempeño laboral en relación a la eficacia de trabajadores en la DIRESA Pasco es moderado 60.6% y que se debe prestar mayor atención al Implemento estratégico para el cumplimiento de los objetivos, ya que es considerado factor de riesgo para alcanzar los objetivos institucionales de desempeño laboral.

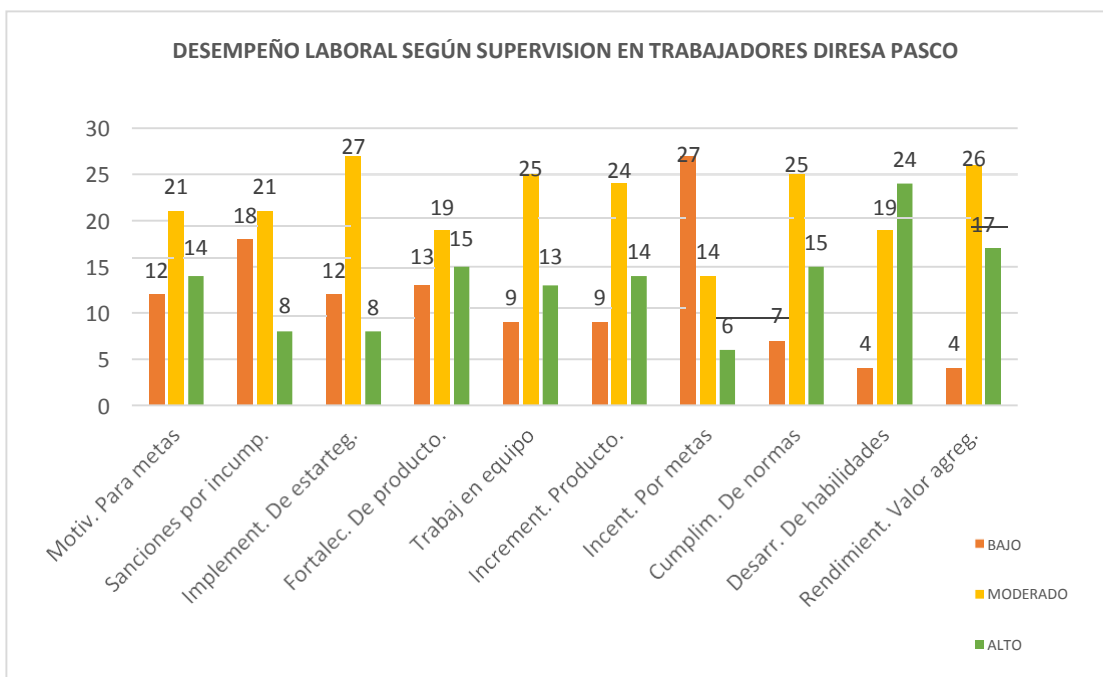
CUADRO N°11

DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN DIMENSION SUPERVISION EN TRABAJADORES DE LA DIRECCION DE SALUD PASCO 2021

SUPERVISION EN TRABAJADORES	DESEMPEÑO LABORAL					
	Baja		Moderada		Alta	
	N°	%	N°	%	N°	%
a) Motivación para alcance de metas.	12	25.5	21	44.7	14	29.8
b) Sanciones por incumplimiento de metas.	18	38.3	21	44.7	8	17.0
c) Implement de estrateg para cumplir metas	12	25.5	27	57.4	8	17.0
d) Fortalecim de la cultura de productividad.	13	27.7	19	40.4	15	31.9
e) Trabajo en equipo hacia mayor productiv	9	19.1	25	53.2	13	27.7
f) Incremento en la productividad laboral.	9	19.1	24	51.1	14	29.8
g) Incentivos por cumplir sus metas.	27	57.4	14	29.8	6	12.8
h) Cumplimiento de las normas laborales.	7	14.9	25	53.2	15	31.9
i) Desarr de habilid para mejora del desemp	4	8.5	19	40.4	24	51.1
j) Rendimient diarios n valor agreg para las evaluac.	4	8.5	26	55.3	17	36.2
TOTAL PROMEDIO	12	25.5	22	46.8	13	27.7

* 47 trabajadores de la DIRESA PASCO estudiados

FUENTE.- Cuestionario de desempeño laboral para trabajadores de DIRESA PASCO 2021



FUENTE: Cuadro N°11

Análisis e interpretación. – En este cuadro se observa el nivel de desempeño laboral en relación con el indicador, supervisión según el desempeño laboral, cuyos datos fueron proporcionados por 47 trabajadores de las oficinas seleccionadas al azar de la DIRESA Pasco.

Entiéndase como supervisión a la acción de controlar la labor encomendada al trabajador con el objetivo de que este se desarrolle de manera adecuada. En el estudio se consideraron 10 indicadores para su medición: motivación para el alcance de metas, sanciones por incumplimiento de metas, implementación de estrategias para el cumplimiento de metas, fortalecimiento de la cultura de productividad, trabajo en equipo hacia una mayor productividad, incremento en la productividad laboral, incentivos por el cumplimiento de metas, cumplimiento de las normas laborales, desarrollo de habilidades para mejorar el desempeño, y considerar que los rendimientos dan valor agregado para la evaluación. Habiéndose, calificado la supervisión en los trabajadores como: baja, moderada y alta.

En **los** resultados se observa que el desempeño laboral en los trabajadores es Moderado 47%, es decir no supera ni siquiera el 50 % en Promedio. Seguido en segundo lugar indistintamente por el grado alto y bajo sin diferencia significativa.

Especificando entre los indicadores resalta que el 57.4%, considera que su desempeña favorece moderadamente en la implementación de estrategias para cumplir las metas; en el restante de indicadores es por debajo de este porcentaje ytambién en desempeño moderado.

Excepcionalmente se observa que existe diferencia significativa cundo el trabajador considera que su desempeño laboral es bajo por que en la supervisión de los trabajadores no se sanciona en los casos de incumplimiento de las metas enel 38,3% de los casos siendo este un factor de riesgo en la supervisión.

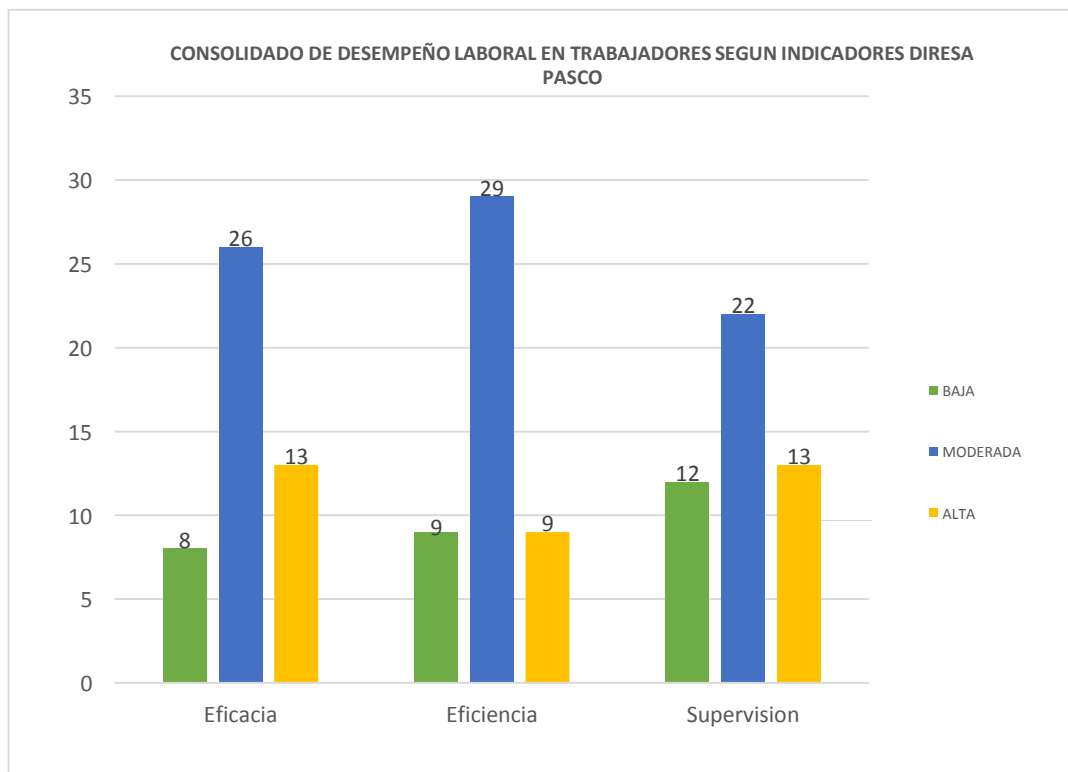
En **Conclusión** según los datos promedios la supervisión de trabajadores en la DIRESA Pasco, generalmente se asocia solo a un desempeño laboral moderadoen un 47% debiendo mejorarse muchos aspectos, principalmente los enfocados enla supervisión del desarrollo de habilidades (8.5 % asociados al bajo desempeño)

CUADRO N°12

CONSOLIDADO DE DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN DIMENSION ES EN TREBAJADORES EN LA DIRESA PASCO 2021

DIMENSIONES	DESEMPEÑO LABORAL					
	Bajo		Moderado		Alto	
	N°	%	N°	%	N°	%
a) EFICIENCIA	8	17.0	26	55.3	13	27.7
b) EFICACIA	9	19.1	29	61.7	9	19.1
c) SUPERVISION	12	25.5	22	46.8	13	27.7
TOTAL PROMEDIO	10	21.3	26	55.3	11	23.4

FUENTE.- Cuadros del N°9 al N°11



FUENTE: Cuadro N°12

Análisis e Interpretación. - El cuadro consolida los datos de los cuadros anteriores (desde el 09 al 11) y se refiere al nivel de desempeño laboral en relación a las dimensiones de desempeño en el estudio ya antes analizadas las cuales son:

Eficiencia, eficacia y supervisión. El estudio se llevó a cabo en 47 trabajadores de las oficinas seleccionadas al azar de la DIRESA Pasco.

En el cuadro consolidado se observa que: el desempeño laboral moderado (54.6%) está asociada mayormente a la dimensión EFICACIA del desempeño laboral, ocupando el primer lugar en el 61.7% de trabajadores (29 de 47) es decir que los trabajadores tienen la capacidad para lograr un efecto deseado en sus funciones, seguido se encuentra la EFICIENCIA en el 55% de trabajadores (26 de 47), es decir la capacidad del logro en menor tiempo y con mínimos recursos; que califican con desempeño laboral moderado también y

en menor porcentaje y menos del 50% (46.8%) la supervisión donde se encuentra el mayor riesgo del desempeño laboral. Es decir la capacidad de vigilar o dirigir las actividades laborales con autoridad y capacidad.

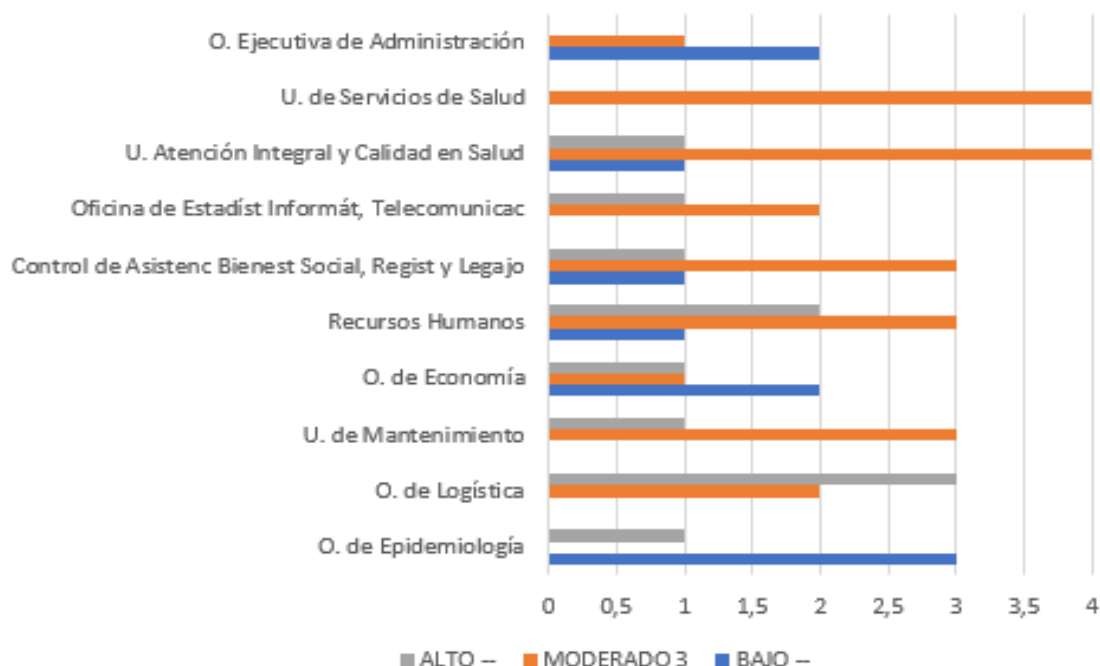
En **Conclusión**: el desempeño Laboral en la DIRESA Pasco, generalmente se asocia solo a un desempeño laboral moderado en un 54.6% (26 de 47 trabajadores) asociado a la eficacia (61.7%) y la eficiencia (55.3%)

CUADRO N°13
DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES SEGÚN OFICINAS DE LA DIRECCION DE SALUD PASCO 2021

OFICINAS DE ESTUDIO	TOTAL		DESEMPEÑO LABORAL		
	Nº	%	BAJO	MOD	ALTO
<i>O. Ejecutiva de Administración</i>	3	7.0	--	3 (100%)	--
O. de Epidemiología	4	8.0	3	--	1
O. de Logística	5	11.0	--	2 (40%)	3
U. de Mantenimiento	4	8.0	--	3 (75%)	1
O. de Economía	4	9.0	2	1 (25%)	1
<i>Recursos Humanos</i>	6	12.0	1	3 (50%)	2
Control de Asistenc Bienest Social, Regist y Legajo	5	11.0	1	3 (60%)	1
<i>Oficina de Estadíst Informát, Telecomunicac</i>	3	7.0	--	2 (66.6%)	1
U. Atención Integral y Calidad en Salud	6	13.0	1	4(66.6%)	1
U. de Servicios de Salud	4	9.0	--	4 (100%)	--
<i>Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental</i>	3	5.0	2	1 (33.3%)	--
TOTAL	47	100.0	10	26 55.3%	11

FUENTE.- Cuestionario de desempeño laboral para trabajadores de la DIRESA PASCO- 2021 y oficina de recursos humanos

DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES SEGÚN OFICINAS DIRESA PASCO



FUENTE: Cuadro N°13

Análisis e interpretación. - En el cuadro se observa los niveles de desempeño laboral percibido por los trabajadores de 11 oficinas de la DIRESA Pasco, estos datos fueron recolectados del Cuestionario de Satisfacción laboral (Anexo N°_) que se les entregó a los 47 trabajadores de las oficinas seleccionadas al azar y fueron:

O. Ejecutiva de Administración encargado de supervisar y monitorear a los sistemas administrativos (logística, economía) así como la conformación de los diferentes comités de la DIRESA

O. de Epidemiología encargada de Sistema de Vigilancia Epidemiológica en Salud Pública y la Implementación de Normas Técnicas del Sistema de Vigilancia Epidemiológico

O. de Logística responsable de monitorear y evaluar las unidades afiliadas para asegurar el proceso técnico de su sistema de abastecimiento.

U. de Mantenimiento encargada de administrar y Controlar los Servicios de

Transporte y mantenimiento y conservación de locales Instalaciones equipos mobiliarios y otros.

O. de Economía encargada de la recepción de documentos de ingresos verificación, custodia y depósito de recaudación de fondos; así como la elaboración de información contable financiera y presupuestal mensual y cierre contable.

O. Recursos Humanos encargada de la selección y contratación del personal idóneo para los puestos requeridos.

O. Control de Asistencia Bienestar Social, Registro y Legajo responsable de realizar el control de los trabajadores, así como velar por la satisfacción de sus necesidades fundamentales.

O. de Estadística Informática, Telecomunicaciones encargada de la recepción de la Información, Control de Calidad, Consolidación, Análisis, Procesamiento de Datos para su Información y Difusión, HIS, Hechos Vitales, Hospitalizaciones, Egresos, Emergencias y Producción de Servicios Hospitalarios e indicadores de salud.

U. Atención Integral y Calidad en Salud encargada de formulación aprobación ejecución y evaluación del POI, así como Formulación, Aprobación y Ejecución del Plan de Supervisión a Redes y Microrredes y la formulación y aprobación del Petitorio de Medicamentos estratégicos para Las Intervenciones Sanitarias.

U. de Servicios de Salud encargada de la evaluación y Aprobación de Categorización de Establecimientos de Salud del Sector Público y no Publico

O. Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental encargado del diagnóstico del Manejo y la gestión de Residuos Sólidos Hospitalarios en Establecimientos de Salud, así como el análisis Bacteriológico de muestras de agua para consumo

humano por servicio.

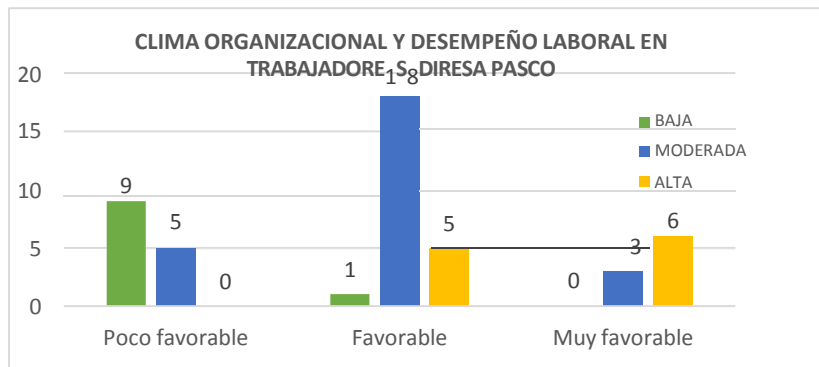
Los **resultados** fueron que el 55.3% de trabajadores (26 de 47) de las oficinas tienen desempeño laboral moderado; resaltando la oficina de la Unidad Ejecutiva de administración y de servicios de salud con 100% , seguido de la Unidad de mantenimiento con 75%, el restante de oficinas superan el 50 % del total de trabajadores por oficina a excepción de las oficinas siguientes: Epidemiología y la dirección Ejecutiva de salud ambiental consideradas de riesgo.

En **conclusión:** Las oficinas de la Diresa Pasco tienen desempeño laboral moderado 55.3% resaltando la oficina de la Unidad Ejecutiva de administración y de servicios de , salud con 100% , seguido de la Unidad de mantenimiento con 75%considerándose de riesgo las oficinas de Epidemiología y la Dirección Ejecutiva desalud ambiental

CUADRO N°14
CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN
TRABAJADORES DE LA DIRECCION DE SALUD PASCO 2021

CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL	
	Bajo		Moderado		Alto			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
a) Poco favorable	9	19.1	5	10.6	---	---	14	30.0
b) Favorable	1	2.1	18	38.3	5	10.6	24	51.1
c) Muy Favorable	---	---	3	6.4	6	12.8	9	19.0
TOTAL	10	21.3	26	55.3	11	23.4	47	100.0

FUENTE.- Cuadro N°7 y Cuadro N°12



Análisis e interpretación. - Para este cuadro se utilizaron los datos del cuadro N°07 donde se analizó el clima organizacional y el cuadro N°12 donde se analizó el desempeño laboral, ambas variables de estudio de esta investigación.

Considerando que el desempeño laboral es la calidad y cantidad de actividades realizadas por el trabajador, y que contribuye a lograr los resultados esperados, además que debe ir de la mano con el clima organizacional para que sea adecuado.(**Schermerhorn**).

Analizando el presente cuadro que relaciona ambas variables de estudio; se detalla que el clima organizacional es favorable (51.1%) (ver Cuadro N° 07) y el desempeño laboral es de nivel moderado (55.3%) (ver Cuadro N° 12) considerándose en los resultados que el Clima organizacional favorable se relaciona con un desempeño moderado (38.3%) existiendo factores de riesgo quehan sido identificados en el estudio que debe conocerse y mejorarse.

En **Conclusión**, existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los 47 trabajadores evaluados de las 11 oficinas escogidas al azar de la DIRESA Pasco. (Clima organizacional favorable y Desempeño laboral moderado- 38.3%)

Prueba de hipótesis

CHI CUADRADA DE CORRELACION DE PEARSON (1900)

- Es una prueba no paramétrica que mide la discrepancia entre una distribución de frecuencias observadas y esperadas.
- Toma valores entre cero e infinito, no tiene valores negativos porque es la suma de valores elevados al cuadrado.

H_0 : Independencia de las variables

H_1 : Variables relacionadas

Estadístico de prueba

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

χ^2 : Estadístico Chi cuadrado.

O_i : frecuencias observadas.

E_i : frecuencias esperadas.

$$E_i = \frac{n_{i.} * n_{.j}}{n}$$

Que sigue una distribución χ^2 con $(r-1)(c-1)$ grados de libertad (r : número de filas, c : número de columnas)

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) si $\chi^2 > \chi^2_{(1-\alpha), (r-1)(c-1)}$ (valor crítico)

PRUEBAS DE HIPOTESIS CHI CUADRADA 3 X 3 USANDO ONLINE

CALCULATOR: [CHI-SQUARE CALCULATOR](#)

En:

http://www.physics.csbsju.edu/stats/contingency_NROW_NCOLUMN_form.html

Verificado en: <http://www.semergencantabria.org/calc/apcalc.htm>

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Variables independientes

H1: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Variables dependientes

C.O	DL			T
	B	M	A	
PF	9	5	-	14
F	1	18	5	24
MF	-	3	6	9
TOTAL	10	26	11	47

Chi cuadrada	Valor 23.0	g.l. 4	Significancia asintótica bilateral
Nº de casos validos	47	1 (3.84)	P = 0.0000

$\chi^2_C = 23.0 > \chi^2_T (4GL, 0.05 \& 12.9916)$ entonces se RECHAZA Ho
 $P = 0.0000$ entonces se RECHAZA Ho
Conclusión: Ambas variables se relacionan, siendo dependientes.

También se halla el coeficiente V de Cramer:

<https://www.youtube.com/watch?v=ZyPrsSR7Abc>

El coeficiente de asociación **V de Cramer** es una corrección que se aplica al coeficiente de correlación de chi Cuadrada, lo cual permite obtener un índice con valor máximo (que indica la mayor relación

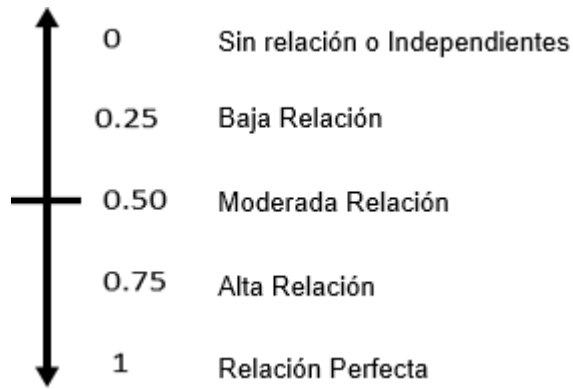
$$V = \sqrt{\frac{\chi^2}{n(\min[r, c] - 1)}}$$

entre las variables) igual a 1 (el valor mínimo es 0, que indica NO relación). N: el número total de observaciones en la tabla. Y el valor mínimo apreciable de existencia de relación significativa es 0.3

$$\text{Coeficiente V de Cramer} = \sqrt{23 / 47(3-1 \cdot 3-1-1)} = \sqrt{23 / 47 \cdot 3} = \sqrt{23 / 141}$$

$$= \sqrt{0.163120567} = 0.4038 > 0.3 \text{ ENTONCES esto confirma la RELACIÓN}$$

SIGNIFICATIVA ENTRE LAS VARIABLES verificada en Chi cuadrada



4.2. Discusión de resultados

Existen muchos trabajos de investigación sobre el tema y las variables sin embargo las instituciones de salud siguen adoleciendo del defecto de la armonía y el clima favorable para mejorar los desempeños, siendo muy probable que no se ahonda en los factores que influyen en forma al entorno y las caracterologías personales, el desconocimiento, la falta de estímulos, el tipo de liderazgo y el reconocimiento que motiven mejores desempeños y brinden satisfacción donde labora, con quien labora y para que labora.

Así lo confirma Hurtado (Perú 2017) cuando concluye que: “fue baja la correlación de estas variables en el estudio que confirma la existencia de otros indicadores que estarían afectando el desempeño laboral del personal en la DISA Apurímac” Apoya esta posición Bautista (Ayacucho 2018) cuando señala un desempeño laboral solo moderado como en el presente estudio.

Martínez (2013) considera factores de contexto, de posición jerárquica, factores personales y de la misma percepción y entre otros el reconocimiento, la remuneración, estilo de supervisión, convivencia y comunicación y Tejada (2009) agrega: “lo que es externo y rodea al individuo, la misma realidad organizacional y factores psicológicos e individuales” es decir existe una variedad de factores relacionados al clima y que el elemento humano es selectivo en su coordinación agrupamiento y compatibilidades que requiere estudiarse.

Algunas teorías del clima organizacional, como el que propicia la solución de conflictos (Elton Mayo) o el que postula que: “cualquier cambio en alguno de sus componentes provoca cambio en el sistema” (Obergoso, 2010) o la motivación humana basada en sus necesidades de Maslow o la teoría basada en el comportamiento administrativo, sus capacidades y valores de Lickert la adaptación al medio y su interacción e inclusive su percepción.

Estos conceptos y teorías complejan más el entendimiento del clima organizacional orientado en el talento humano en el trabajo que propicie buenos desempeños; minimiza el pequeño esfuerzo de la presente investigación que por medio de la Entrevista se ha recopilado información que permita por percepción el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral que ha sido contrastado con el marco teórico y los resultados concluyentes de la dependencia de ambas variables.

CONCLUSIONES

1. Existe relación estadística significativa entre el clima organizacional favorable y el desarrollo laboral moderado (38.3%). X²C 32.0
2. El Clima organizacional favorable en promedio con 51.1% con mayor frecuencia en la Innovación organizacional (57.5%) C7)
3. Los indicadores del clima organizacional Favorable son: Confiante en trabajo en equipo con 70.2%, reconocimiento por hacer las cosas diferentes (59.6%), autonomía para la actuación 70.2%, el apoyo para aceptación en el equipo de trabajo (59.6%), la innovación de la misión de la institución (70.2%) C1-6
4. Los indicadores de riesgo del clima organizacional Favorable son: Estimular las ideas nuevas (36.2%), reconocimiento a los esfuerzos realizados 42.5 %, Autonomía para la toma de decisiones 40.4% y para la innovación 55.3% y todos los indicadores de la dimensión recompensa organizacional. C 1,2,3 y 5
5. Las oficinas de clima organizacional Favorable más frecuente fueron: la O. de Asistencia Bienestar Social, Registro y Legajo (80%) y la oficina Ejecutiva de Administración y Direcc Ejecutiva de Salud Ambiental con 66.7 % cada uno.
6. Desempeño Laboral Moderado en promedio con 55.3%, se asocia con mayor frecuencia en la dimensión de Eficacia con 61.7%) C 12
7. Los indicadores del Desempeño Laboral Moderado, son: la eficiencia en las actividades (72.3%), Cumplimiento eficaz de objetivos, (74.5%); Supervisión de la implementación de estrategias para cumplir con las metas (57.4%);
8. Los indicadores de riesgo Desempeño Laboral Moderado, son: Motivación para el Trabajo (59.6%); Implemento estratégico para el cumplimiento de objetivos (36.2%); Supervisión para Sanciones por incumplimiento de metas (38.3%);
9. Las oficinas de Moderado desempeño laboral más frecuente son: la U. de Servicios de Salud (100%), la Oficina *Ejecutiva de Administración*, (100%) y la U. de Mantenimiento (75%).C13

RECOMENDACIONES

1. A la Jefatura de la DIRESA PASCO para que tenga en cuenta esta investigación y los resultados obtenidos, adoptando nuevas medidas y estrategias para mejorar el clima organizacional percibido por sus trabajadores y así logren un desempeño laboral óptimo.
2. Capacitar a los trabajadores sobre temas de Gestión y Gerencia sobre todo en el clima organizacional de motivación, recompensa, confianza, el trabajo en equipo, aceptación y reconocimiento, innovación y supervisión para el mejor cumplimiento de las actividades, metas y productos de la organización.
3. Asimismo Se debe trabajar principalmente en la CONFIANZA DEL TRABAJO EN EQUIPO, RECONOCIMIENTO POR HACER LAS COSAS DIFERENTES, AUTONOMIA PARA LA ACTUACION, APOYO PARA LA ACEPTACIÓN EN LOS EQUIPOS DE TRABAJO, PROMOCION DEL PERSONAL, POLITICAS DE MEJORIA SALARIAL e INNOVACION EN LA MISION DE LA INTITUCION, ya que estos favorecen el clima organizacional y por ende el Desempeño laboral.
4. La oficina de Asistencia Bienestar Social, Registro y Legajo (80%), la oficina Ejecutiva de Administración y la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental pueden ser usadas de ejemplo, ya que estas fueron las que mejor clima organizacional tienen dentro de la DIRESA Pasco según este estudio. Un reconocimiento por parte de la institución a estas oficinas motivaría al resto a mejorar. Teniendo en cuenta que la recompensa organizacional es la que menor porcentaje promedio obtuvo dentro de la evaluación del clima organizacional.
5. A los investigadores para que mejoren y amplíen los resultados de este estudio a futuro, que exploren nuevos instrumentos de medición que permitan la evaluación del problema.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Referencias de los antecedentes

1. **ZELADA RAMOS**, G. M. (Perú - 2020). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores administrativos de la DIRESA Amazonas– Chachapoyas.
2. **HURTADO VARGAS**, R. G. (Perú -2017). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la DISA Apurímac–ii Andahuaylas– Apurímac, 2016.
3. **MAMANI PUMA**, R. L. (Puno 2016). Análisis de la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno: periodo 2015.
4. **BAUTISTA MUNAYLLA**, D. (Ayacucho -2018). Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias-Ayacucho, 2018.
5. **NARVAEZ ARANÍBAR**, T. (LIMA - 2018). Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Promartex EIRL, distrito de San Juan de Lurigancho, año 2018.
6. **OYARCE CHÁVEZ**, E. (Amazonas - 2019). *Diagnóstico de clima organizacional y desempeño laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas–2018* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza- UNTRM).
7. **TORRES FLORES**, (Ayacucho 2018) D. L., & Chipana Ramos, J. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en el centro de salud Licenciados, Ayacucho 2018.
8. **RIVERA RUIZ**, R. N. (Lima -2018). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal de toma de muestra en Laboratorio Clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima, 2016.

9. **URBINA CASTILLO**, J. L. (Lima - 2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de alimentos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2016 Lima.
10. **ROJAS PRADO**, E. (Ayacucho - 2018). Clima organizacional y capital humano en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, Gestión 2017.
11. **RUIZ ALCALDE**, K. (Cajamarca - 2015). El Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral del recurso humano del área de infraestructura en el gobierno regional de Cajamarca.
12. **CHILÓN SALDAÑA**, D., & Alcalde Huamán, G. (Cajamarca - 2014). La cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la sede de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca (Tesis parcial).
13. **SÁNCHEZ VILCA**, E. A. S. (Arequipa - 2019). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del centro juvenil Alfonso Ugarte de Arequipa, 2018.
14. **CAYLLAHUA CONDORI**, W. A. (Ancash - 2015). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la institución educativa Senati de la ciudad de Huaraz, 2013.
15. **VÁSQUEZ CORONEL**, M. R., & Concepción Dávalos, H. S. (Cajamarca - 2019). Influencia de la rotación laboral en el desempeño laboral del personal administrativo en la dirección sub regional de salud Chota-2018.
16. **TELLEZ LÓPEZ**, G. (Tacna - 2018). Clima Organizacional relacionado al desempeño laboral del personal del Centro de Salud "La Natividad", Tacna-2018.
17. **RUIZ SUNCIÓN**, E. C. (2017). Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo 2017.
18. **DÁMASO BAZÁN**, E. J. (2017). Clima organizacional, estrés y desempeño

laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.

19. **AIRE MERCADO**, K. J., & Carhuaz Zevallos, K. M. (2017). El clima organizacional en el desempeño laboral de los Recursos Humanos de la Red de Salud Valle del Mantarode la Dirección Regional de Salud Junín.
20. **ANDIA NAVARRO**, A. (2019). Tipos de cultura organizacional y desempeño laboral del personal asistencial de salud, hospital de Barranca–Cajatambo, 2018.
21. **LEÓN LLOCLLE**, M. Á. (2017). **Clima organizacional y el desempeño laboral del personal en El Hospital San Juan de Lurigancho–Año 2017.**
22. **SANCHEZ TACUCHI**, J. J. (2017). Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.
23. **PACOMPÍA**, B. (2014). Incidencia del Clima Organizacional en la satisfacción del Usuario Externo de los Servicios de Salud, de la Dirección Regional de Salud de Tacna, año 2013.
Recuperada de
http://repositorio.unjbgedu.pe/bitstream/handle/UNJBG/995/TM154_Pacompi_a_Pancca_a_B, 20.
24. **ZEGARRA UGARTE**, Soledad Jackeline. Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 - Perú.
25. **QUISPE VARGAS**, E. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015.
26. **PASTOR GUILLÉN**, A. P. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017.
27. **BARDALES PÉREZ**, V. A. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local– Mariscal Cáceres–

Juanjui. Año2015.

28. **CCORA**, R. P., & Castañeda, J. M. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral docente en instituciones educativas de nivel primario y secundario. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 5(2), 334-338.

Referencias de Marco teórico

<p>ACOSTA, B., & Venegas, C. (2010). <i>Clima Organizacional En Una Empresa Cervecera: Un estudio Explorativo</i>. Revista IIPSI, 13(1560–909x), 163–172.</p>
<p>ÁLVAREZ, C. E. M. (2006). <i>Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención</i>. Universidad del Rosario.</p>
<p>ARIAS GALICIA, F. (2001). <i>Organización Y La Intención De Permanencia : Algunos Factores para su incremento</i>. Contaduría Y Administración, (200), 5–12.</p>
<p>ARIAS GALLEGOS, W. L., & Zegarra Valdivia, J. (2015). <i>Clima Organizacional, Síndrome De Burnout Y Afrontamiento En Trabajadores De Un Hospital Oncológico De Arequipa</i>. Revista de Psicología, 15(1), 37–54.</p>
<p>BEDODO ESPINOZA, V., & Giglio Gallardo, C. (2006). <i>Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica</i>. (tesis para psicología), Universidad de Chile, (c), 1–137. Retrieved from http://www.repositorio.uchile.cl/handle/2250/113580, Chile.</p>
<p>BERNAL GONZÁLEZ, I., Pedraza Melo, N. A., & Sánchez Limón, M. L. (2015). <i>El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico</i>. Estudios Gerenciales, 31(134), 8–19. https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003 Vernal - México.</p>

<p>CARHUAPUMA PACHAS, J. S., García Perez, L. Y., & Santos Zapata, M. E. (2016). <i>Clima Organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de l organización de usuarios de agua de uso agrícola del Valle de Cañete</i>. (tesis para pregrado), Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima - Perú.</p>
<p>CASTILLO, A. (2017). <i>Clima organizacional de una escuela de educación media</i>. Universidad de Los Andes, 5(5) 111–131 Mérida - Venezuela.</p>
<p>CHIAVENATO, I., & Sapiro, A. (2004). <i>Planejamento estratégico</i>. Elsevier Brasil.</p>
<p>CUESTA, E. M. (2019). Evolución patrimonial y rentabilidad de un grupo empresarial rural: los Pereda (1888-1945). <i>História Econômica & História de Empresas</i>, 22(1).</p>
<p>DESSLER, G. (2013). Human resource management Gestión de recursos humanos13th ed.</p>
<p>DRUKER, J. y Rothberg, M. (2009). Una alternativa secular: el lugar de Primo Levi en el discurso del Holocausto estadounidense. <i>Shofar</i> , 28 (1), 104-126.</p>
<p>EDEL NAVARRO, R. (2003). <i>El rendieminto académico</i>. REICE Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad Eficacia y Cambio en Educación, 6(2), 59–99. https://doi.org/2152.</p>
<p>ESPLANA BARONA, R. del P., & Núñez Martínez, E. G. (2017). <i>Síndrome de burnout y clima organizacional en docentes de la institución educativa la victoria de ayacucho huancavelica-2017</i>(Tesis para pregrado) Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica - Perú.</p>
<p>FERNÁNDEZ Y GUTIERREZ, R. (2017). <i>Liderazgo y clima organizacional en Empresas Colombianas y sectores empresariales</i> (Doctoral dissertation, Unversidad del Rosario).</p>

FRAY LÓPEZ, J. M. (2017). *Relación entre las formas de reconocimientos y desempeño laboral de los empleados de la empresa SIC Contac Center S.A. en la ciudad de Quito.* (tesis de pregrado) Escuela Politécnica Nacional, Retrieved from <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/14623/1/CD-6793.pdf>. Quito - Ecuador.

FRÍAS CASTRO, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y,* (Tesis para maestría), Universidad de Chile, 109. Retrieved from [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS MAGISTER PFRIAS_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1) Chile.

GALARZA TORRES, S. P., García Aguilar, J. del C., Ballesteros Trujillo, L., Cuenca Caraguay, V. E., & Fernández Lorenzo, A. (2017). *Estructura organizacional y estilos de liderazgo en Cooperativas de Ahorro y Crédito de Pichincha.* Revista de Cooperativismo Y Desarrollo, Ecuador, 5(1), 19–31.

GARCÍA SALGUERO, C. P. (2017a). *Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las instituciones de educación superior.* Boletín Redipe, Toronto, Canadá, 6(4), 135–149. Retrieved from <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/230>

GARZA PUENTE, D. G. (2010). *El clima organizacional en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas.* (Tesis para Maestría) Universidad Autónoma de Tamaulipas, Tamaulipas, México.

LUTHANS, F. (2008). *Comportamiento organizacional* (No. Sirsi) i9789701065136).

LUTHANS, F., Norman, SM, Avolio, BJ y Avey, JB (2008). El papel mediador del capital psicológico en el clima organizacional de apoyo y la relación de desempeño del empleado. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial,*

Occupational and Organizational Psychology and Behavior , 29 (2), 219-238.

MARCHANT VELOZ, P. (2006). Movimiento Estudiantil Universitario en Chile, 1982-1988: De la organización a la fragmentación. La experiencia de militantes de las Juventudes Comunistas de Chile.

MARTÍNEZ TREVIÑO, O. E. (2007). *El desarrollo profesional de los docentes de secundaria: incidencia de algunas variables personales y de actuación profesional.* (Tesis para doctorado) Universidad Autónoma de Barcelona , España, Retrieved from <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5048/oemt1de1.pdf?sequence=1>

MARTÍNEZ-CHAIREZ, G. I., & Guevara-Araiza, A. (2015). *La evaluación del desempeño docente.* Ra Ximhai, México, 11(4), 113–124. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46142596007>

MARTÍNEZ-SALA, A. M., Monserrat-Gauchí, J., & Alhama, C. C. (2017). El paradigma relacional en las estrategias de las organizaciones de marketing de destinos. Interactividad y función social en las webs turísticas oficiales. *Revista latina de comunicación social*, (72), 374-396.

MOSLEY, D. C., Megginson, L. C., & Pietri, P. H. (2005). *Supervisión: la práctica del empowerment, desarrollo de equipos de trabajo y su motivación* (No. 658.3128 M912s). México, MX: Thomson Learning.

OBORGOSO, A. (2010). *Problemas Teóricos Del Clima Organizacional: Un Estado De La Cuestión.* Revista Psicológica, Perú, 12(1), 347–362.

ORDÓÑEZ, M. U., Bustamante, M. A., & Campos, R. M. (2017). *Factores de Liderazgo en la Fiebre del Oro en la Región Sur del Ecuador*. Revista UNIMAR, Colombia, 28(3), 147–156.

<https://doi.org/10.4067/S0718-07642017000300016>

PEDRAZA, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 16(3), 493-505.

PERILLA TORO, L. E., & Gómez Ortiz, V. (2017). *Relación del estilo de Liderazgo transformacional con la salud y el bienestar del empleado: el rol mediador de la confianza en el líder*. Revista de Trabajo Y Psicología Organizacional, Bogotá, Colombia, 32, 145–152.

RAMBAY TOBAR, M. G., San Miguel Casanova, E. R., & Duque Oliva, E. J. (2017). *Análisis Comparativo del Clima Organizacional en Dos Instituciones Particulares de Educación Superior en Ecuador*. PODIUM - UEES, Ecuador, 79–100.

RAMÍREZ ALUJAS, Á. V. (2012). *Innovación en las organizaciones y servicios públicos: ¿El eslabón perdido? Bases para la transición hacia un modelo de innovación abierta y colaborativa*. Revista Chilena de Administración Pública, Chile, 19, 5–50.

REYES CHUQUIHUANGA, K. J., & Richard Oblitas, D. V. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Docentes de la Asociación Educativa Central Sur - Lima, 2017*. (Tesis

de pregrado) Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, Retrieved from http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/745/Katherine_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y

ROBAYO ACUÑA, P. V. (2016). *La innovación como proceso y su gestión en la organización: una aplicación para el sector gráfico colombiano*. Suma de Negocios, Colombia, 7(16), 125–140.

<https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2016.02.007>

SALAMANCA GUZMAN, B. Y. (2016). *Clima organizacional como determinante en el desarrollo*

de las organizaciones: Un enfoque desde la resolución de conflictos. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.

SANTOS, A. C. (2010). *Gestión de talento humano y del conocimiento*. Ecoe ediciones.

SCHERMERHORN, JR (1991). *Manejo del comportamiento organizacional*. John Wiley & Sons.

SEGREDO PEREZ, A. M., & Reyes Miranda, D. (2004). *Clima organizacional en salud pública*.

Consideraciones generales. Escuela Nacional de Salud Pública de Cuba, 8(3), 1–6.

TEJADA FERÁNDIZ, J., & Ferrández Lafuente, E. (2007). La evaluación del impacto de la formación como estrategia de mejora en las organizaciones.

Revista electrónica de investigación educativa, 9(2), 1-15.

TOALA, S., Alvarez, D., Osejos, J., Quiñonez, M., Soledispa, S., Osejos, A., & Caicedo, C. (2017).

Prácticas de innovación y gestión de la calidad en las organizaciones. *UNED Y*, 3.

VALENZUELA SALAZAR, N. L., Buentello Martínez, C. P., & Barrón Quezada, V. L. (2014). *Análisis de clima organizacional para establecer estrategias que mejoren la efectividad en Súper Centro Comercial el Mirador*. Red Internacional de Investigadores En Competitividad, Saltillo, México, 8, 154–169.

ANEXOS

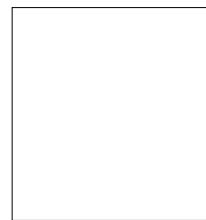


Yo quien suscribe este documento, estoy de acuerdo en participar en el estudio **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA DIRESA PASCO 2021”**, porque:

Me han explicado que la participación es voluntaria y de no aceptar me retirare del estudio cuando yo lo considere, no afectara mis relaciones con la institución, seguiré sirviendo y trabajando en la institución donde laboro, y los resultados individuales no serán divulgados por ninguno de los participantes de la investigación.

Para que conste y por mi libre voluntad firmo este documento de consentimiento informado junto con la entrevistadora que me brindo la información.

Cerro de Pasco, de de 2021



.....

Firma

Nº de DNI: HUELLA DIGITAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION – PASCO
ESCUELA DE POSGRADO - UNIDAD DE LA FACULTAD DE CS. DE LA SALUD
CONSENTIMIENTO INFORMADO



Yo Alinea Gonzales Soto..... quien suscribe este documento, estoy de acuerdo en participar en el estudio **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA DIRESA PASCO 2021”**, porque:

Me han explicado que la participación es voluntaria y de no aceptar me retirare del estudio cuando yo lo considere, no afectara mis relaciones con la institución, seguiré sirviendo y trabajando en la institución donde laboro, y los resultados individuales no serán divulgados por ninguno de los participantes de la investigación.

Para que conste y por mi libre voluntad firmo este documento de consentimiento informado junto con la entrevistadora que me brindo la información.

Cerro de Pasco, 26 de Febrero..... de 2021


.....
Firma

Nº de DNI: 04020642.....



HUELLA DIGITAL



CARTA PARA JUICIO DE EXPERTO

Señor(a)

Dr. Ricardo Arturo, GUARDIAN CHÁVEZ

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria e investigador(a) académica y profesional, le solicito realice el Juicio de experto para validar el contenido de los ítems y las proposiciones en los cuestionarios para recolección de Información sobre Clima organizacional y desempeño laboral.

Acompaño adjunto los mencionados instrumentos y la matriz de operacionalización de la variable considerando las dimensiones, indicadores, y parámetros de valoración de medición.

Me despido agradeciéndole por el apoyo experto para el reconocimiento de la validación de los datos.

Cordialmente:

Enf. Allyson Nattaly, ESTRELLA RIVERA



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION – PASCO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE LA FACULTAD DE CS. DE LA SALUD



CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES: A continuación, se le plantea que responda con veracidad lo que observa Ud. como trabajador las actividades que se realizan en la DIRESA PASCO, marcando con un aspa (X) su respuesta según corresponda. Se le recuerda, que sus respuestas son anónimas y se guarda la confidencialidad y no se califica las respuestas **OPCIONES DE**

RESPUESTA:

3 = Siempre **2** = Ocasionalmente **1** = Nunca

<u>CLIMA ORGANIZACIONAL</u>		1	2	3
1	El director o jefe; ¿es Confiable?			
2	¿El director o jefe resuelve problemas de trabajo captando las sugerencias de los miembros del equipo y hace uso constructivo de ellas?			
3	¿El director o jefe estimula a los trabajadores con su conducta a compartir nuevas ideas para ponerla en práctica?			
4	¿El director o jefe brinda igual trato a todos los que están bajo su control?			
5	¿El director o jefe confía en el grupo de trabajadores a su cargo?			
6	¿El director o jefe demuestra relación de apoyo?			
7	¿El director o jefe en su filosofía enfatiza el factor humano, los sentimientos de las personas, etc.?			
8	¿La institución, informa a los trabajadores sobre el aprovechamiento de sus sugerencias?			
9	¿La institución proporciona a los trabajadores el reconocimiento necesario para que sientan voluntad de progresar en el desempeño de su trabajo?			
10	¿La institución elogia a los trabajadores por el trabajo bien hecho?			
11	¿La institución reconoce por parte del director en relación a los esfuerzos y realizaciones de los trabajadores?			
12	¿La institución reconoce más a los trabajadores que contribuyen al éxito general de la institución?			
13	¿La institución valora hacer las cosas de modo diferente?			
14	¿En la Institución, los trabajadores tienen libertad para actuar como creen mejor?			
15	¿En la Institución, los trabajadores son estimulados para tomar sus propias decisiones?			
16	¿En la Institución, el director estimula a los trabajadores a confiar en sí mismos cuando surge un problema?			
17	¿En la Institución, los trabajadores reciben apoyo y estímulo para intentar hacer algo nuevo?			
18	¿En la Institución, los trabajadores son comparten nuevas ideas y hacen sugerencias para mejorar el trabajo?			
19	¿En la Institución, las relaciones interpersonales, son armoniosas, con cooperación y solidaridad entre colegas?			
20	¿En la Institución, existe buena aceptación de las personas en los grupos de trabajo?			
21	¿En la Institución, se percibe que el sentimiento de amistad es valorizado?			
22	¿En la Institución, existen desacuerdos entre las personas?			
23	¿En la Institución, existe un sistema de promoción que favorece a los trabajadores que presenten mejores desempeños para lograr niveles jerárquicos más elevados?			
24	¿En la Institución, la política salarial es adecuada, y en funciones semejantes son recompensadas de forma idéntica?			
25	¿En la Institución, las personas son recompensadas porque presentan mejores desempeños en su trabajo?			
26	¿En la Institución, Se usan los mismos métodos de trabajo durante mucho tiempo?			
27	¿En la Institución, En raras ocasiones se intenta nuevas maneras de hacer las cosas?			
28	¿En la Institución, Las reglas excesivas y detalles burocráticos dificultan considerar ideas nuevas y originales?			
		28	56	84
TOTAL				

Fuente: Cuestionario mejorado de Siesquien Torres

PARÁMETROS DE MEDICIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

CLIMA ORGANIZACIONAL (28 RPTAS.)

- a) *Muy Favorable* = 66 – 84 pts.
- b) *Favorable* = 47 - 65 pts.
- c) *Poco Favorable* = 28 - 46 pts.



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION-
ESCUELA DE POSGRADO –
UNIDAD DE LA FACULTAD DE CS. DE LA SALUD
CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL



INSTRUCCIONES: A continuación, se le plantea que responda con veracidad lo que observa Ud. como trabajador las actividades que se realizan en la DIRESA PASCO, marcando con un aspa (X) su respuesta según corresponda. Se le recuerda, que sus respuestas son anónimas y se guarda la confidencialidad y no se califica las respuestas como buenas o malas.

OPCIONES DE RESPUESTA:

1 = Nunca 2 = A veces 3 = Siempre

N°	DESEMPEÑO LABORAL	Respuesta		
		1	2	3
1	¿En la DIRESA Pasco se observa que se realiza actividades que corresponden en forma eficiente?			
2	¿En la DIRESA Pasco se observa que se realiza atención administrativa inmediata al usuario interno o externo?			
3	¿En la DIRESA Pasco se observa que se realiza en el área de logística provisión y uso adecuado de los materiales, equipos y sistemas informáticos y comunicación?			
4	¿En la DIRESA Pasco se observa que se realiza las tareas destinadas con mucha responsabilidad?			
5	¿En la DIRESA Pasco se observa que se realiza en la oficina de administración monitoreo y evaluación para el cumplimiento de cada tarea establecida?			
6	¿En la DIRESA Pasco se observa que se realiza mediante plan estratégico el desarrollo de la gestión administrativa?			
7	¿En la DIRESA Pasco se observa que se realiza en el área de bienestar motivación para el Trabajador?			
8	¿En la DIRESA Pasco se observa que se realiza el área de logística entrega los recursos a los facilitando el trabajo?			
9	¿En la DIRESA Pasco se observa que se realiza el personal cumple eficazmente con los objetivos planteados por la administración?			
10	¿En la DIRESA Pasco se observa que se realiza el área de Administración implementa estrategias nuevas para el cumplimiento de los objetivos?			
11	¿En la DIRESA Pasco se observa que se realiza el incremento de nuevo personal mejora cumplimiento de las actividades administrativas?			
12	¿En la DIRESA Pasco se observa que se realiza la jefatura motiva para alcanzar las metas?			
13	¿En la DIRESA Pasco se observa que se realiza existen sanciones por incumplimiento de metas?			
14	¿En la DIRESA Pasco se observa que se realiza la jefatura implementa estrategias que permite a los trabajadores cumplir las metas?			
15	¿En la DIRESA Pasco se observa que se realiza el jefe fortalece la cultura de productividad?			
16	¿En la DIRESA Pasco se observa que se realiza se trabaja en equipo generando mayor productividad?			
17	¿En la DIRESA Pasco se observa que se realiza existe incremento en la productividad labora?			
18	¿En la DIRESA Pasco se observa que se realiza recursos Humanos cumple con los incentivos al personal por cumplir sus metas?			
19	¿En la DIRESA Pasco se observa que se realiza jefatura está pendiente del cumplimiento de las normas laborales?			
20	¿En la DIRESA Pasco se observa que se realiza las habilidades profesionales mejora el desempeño?			
21	¿En la DIRESA Pasco se observa que se realiza los rendimientos diarios ayudan a tener valor agregado para las evaluaciones?			

Fuente: Cuestionario mejorado de Siesquien Torres

PARÁMETROS DE MEDICIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

DESEMPEÑO LABORAL (21 RPTAS.)

- a) *Alta* = 40 – 63 pts.
- b) *Moderada* = 22 - 39 pts.
- c) *Baja* = 15 - 21 pts.



OPINIÓN EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto GUARDIAN CHAVEZ, Ricardo Arturo
- 1.2. Grado Académico. Doctor en Educación
- 1.3 Profesión: Biólogo Microbiólogo
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión


II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL	CRITERIOS	Malo	Regular	Bueno
		2	3	4
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión			
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles			
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría			
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable			
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados			
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento			
TOTAL				

I. RESULTADOS DE VALIDACION

- 1.1. Valoración total cuantitativa: **23 puntos**
- 1.2. DEBE MEJORAR _____
- 1.3. Opinión: FAVORABLE **X**
NO FAVORABLE _____

El instrumento validado corresponde a la investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA DIRESA PASCO – 2021. PRESENTADO POR LA ALUMNA ALLYSON NATTALY ESTRELLA RIVERA. DE LA MAESTRIA SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA, MENCION GERENCIA EN SALUD. Pasco, 03 Setiembre del 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
ESCUELA DE POSGRADO


Dr. Ricardo A. GUARDIAN CHAVEZ
Director (e)

FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 0407219



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
ESCUELA DE POSGRADO-
UNIDAD DE LA FACULTAD DE CS. DE LA SALUD
OPINION EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



II. DATOS GENERALES:

- 2.1. Apellidos y nombres del experto **Luis D. OTINIANO CELESTINO**
2.2. Grado Académico: **Dr. En Administración**
2.3. Profesión: **Lic. En Estadística**
2.4. Institución donde labora: **Rector en la UNID**

III. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL	CRITERIOS	Malo	Regular	Bueno
		2	3	4
1. CLARIDAD	ta formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión			4
2. OBJETIVIDAD	tán expresados en conductas observables, medibles			4
3. CONSISTENCIA	iste una organización lógica en los contenidos y relacion con la teoría			4
4. COHERENCIA	iste relacion de los contenidos con los indicadores de la variable			4
5. PERTINENCIA	s categorías de respuestas y sus valores son apropiados			4
6. SUFICIENCIA	n suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento		3	
TOTAL			3	20

IV. RESULTADOS DE VALIDACION

- 4.1. Valoración total cuantitativa: **23 puntos**
4.2. DEBE MEJORAR _____
4.3. Opinión: FAVORABLE **X**
NO FAVORABLE _____

El instrumento validado corresponde a la investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA DIRESA PASCO – 2021. PRESENTADO POR LA ALUMNA ALLYSON NATTALY ESTRELLA RIVERA. DE LA MAESTRIA SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA, MENCION GERENCIA EN SALUD. Pasco, 03 Setiembre del 2022

FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 0407219



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
ESCUELA DE POSGRADO-
UNIDAD DE LA FACULTAD DE CS. DE LA SALUD
OPINION EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto **Mg. NANCY MARIBEL ALARCON TARAZONA**
- 1.2. Grado Académico: **Maestra en Salud Pública y Comunitaria/ Docente de Posgrado.**
- 1.3. Profesión: **Lic. En Enfermería**
- 1.4. Institución donde labora: **Gerencia de la Red Prestacional Almenara**

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL	CRITERIOS	Malo	Regular	Bueno
		2	3	4
7. CLARIDAD	ta formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión			4
8. OBJETIVIDAD	tán expresados en conductas observables, medibles			4
9. CONSISTENCIA	iste una organización lógica en los contenidos y relacion con la teoría			4
10. COHERENCIA	iste relacion de los contenidos con los indicadores de la variable		3	4
11. PERTINENCIA	s categorías de respuestas y sus valores son apropiados			
12. SUFICIENCIA	n suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento		3	4
TOTAL			6	20

III. RESULTADOS DE VALIDACION

- 3.1. Valoración total cuantitativa: **26 puntos**
- 3.2. DEBE MEJORAR _____
- 3.3. Opinión: FAVORABLE **X**
NO FAVORABLE _____

El instrumento validado corresponde a la investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA DIRESA PASCO – 2021. PRESENTADO POR LA ALUMNA ALLYSON NATTALY ESTRELLA RIVERA. DE LA MAESTRIA SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA, MENCION GERENCIA EN SALUD. Pasco, 03 Setiembre del 2022

FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 43719266

TRABAJADORES DE LA DIRESA PASCO 2021

ORGANIZACION		CAS	NOMB	TOTAL
ORGANO DE DIRECCION				
	Dirección General		1	1
	Unidad de Tramite Documentario			
	Unidad de Archivo Centra		1	1
	Unidad deComunicación Protocoloelimagen Instituciona	1		1
ÓRGANO DE CONTROL				
	Oficina Ejecutiva de Control Institucional	2	1	3
ÓRGANOSDE ASESORAMIENTO				
	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico		4	4
	<i>Oficina Ejecutiva de Inteligencia Sanitaria</i>			
	Oficina de Epidemiología	1	6	7
ÓRGANOS DE APOYO				
	<i>Oficina Ejecutiva de Administración</i>		2	2
	Oficina de Logística		8	8
	Unidad dePatrimonio		2	2
	Unidad de Mantenimiento	3		9
	Oficina de Economía			7
	Unidad de Tesorería			1
	<i>Oficina Ejecutiva de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos</i>	1		10
	6			3
	<i>Oficina de EstadísticaInformática, Telecomunicaciones</i>	7		8
	<i>Oficina deControl yPrevención de Emergencias y Desastres</i>	1		6
ÓRGANOSDE LÍNEA				
	<i>Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas</i>	3		4
	5	2		12
	3	3		3
		1	1	2
	<i>Dirección Ejecutiva de Promoción de la Salud</i>	3	3	3
	<i>Dirección Ejecutiva de Medicamentos, Insumos y Drogas</i>	10	2	7
	<i>Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental</i>	5	4	9
RED DE SALUD				
			1	1
TOTAL		31	83	114

FUENTE.- Oficina de Recursos Humanos DIFRESA PASCO 2021

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO EN TRABAJADORES DE LA DIRESA PASCO 2021

	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
PROBLEMA GENERAL: ¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Pasco? 2021?	OBJETIVO GENERAL Identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Pasco. 2021	HIPOTESIS GENERAL Existe relación directa y positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud. Por tanto: Si el clima laboral es favorable influye en mejores desempeños laborales de los trabajadores de la Dirección Regional de	VARIABLE INDEPENDIENTE: Clima Organizacional <u>Dimensiones:</u> Estilo de liderazgo Autonomía organizacional Apoyo organizacional Reconocimiento organizacional Recompensa organizacional Innovación organizacional
PROBLEMAS ESPECÍFICOS a) ¿Cuál es el clima organizacional de los trabajadores en el centro laboral de la Dirección Regional de Salud de Pasco? 2021? b) ¿Cómo se relaciona el clima organizacional de los trabajadores en la Planificación de las actividades de la Dirección Regional de Salud de Pasco? 2021? c) ¿Cuál es el desempeño de los trabajadores según las responsabilidades asignadas en la Dirección Regional de Salud de Pasco. 2021?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS a) Evaluar el clima organizacional de los trabajadores en el centro laboral de la Dirección Regional de Salud de Pasco. 2021. b) Establecer la relación entre el clima organizacional de los trabajadores y la Planificación de las actividades de la Dirección Regional de Salud de Pasco. 2021. c) Evaluar el desempeño de los trabajadores según las responsabilidades asignadas en la Dirección Regional de Salud de Pasco. 2021.	a) Existe clima organizacional favorable entre los trabajadores en el centro laboral de la Dirección Regional de Salud de Pasco. 2021. b) Existe relación positiva entre el clima organizacional favorable de los trabajadores y mejor desempeño en la Planificación de las actividades de la Dirección Regional de Salud de Pasco. c) El desempeño de los trabajadores en las responsabilidades asignadas es bueno en la Dirección Regional de Salud de Pasco. 2021.	VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño Laboral <u>Dimensiones:</u> Eficacia Eficiencia Supervisión