



**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA DE SERVICIO  
DE PERSONAL DE APOYO AL DIAGNÓSTICO EN EL HOSPITAL VITARTE**

**Línea de investigación:**

**Gestión empresarial e inclusión social**

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de Alta Dirección

**Autor:**

Jimeno Saldaña, Roberto Alejandro

**Asesor:**

Rengifo Lozano, Raul Alberto  
(ORCID: 0000-0002-6545-6442)

**Jurado:**

Medina Espinoza de Munarriz, Regina

Figueroa Gonzales, Julio Lorenzo

Riveros Cuellar, Alipio

**Lima - Perú**

**2023**



## Reporte de Análisis de Similitud

Archivo:

2A\_JIMENO\_SALDAÑA\_ROBERTO\_ALEJANDRO\_MAESTRÍA\_2022

Fecha del Análisis:

29/09/2022

Analizado por:

JOHNNY TOMAS ASTETE LLERENA

Correo del analista:

jastete@unfv.edu.pe

Porcentaje:

28%

Título

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA DE SERVICIO DE PERSONAL DE APOYO AL DIAGNÓSTICO EN EL HOSPITAL VITARTE

Enlace:

<https://secure.arkund.com/view/125174475-814378-980488#/overview>



DRA. MIRIAM LILIANA FLORES CORONADO  
JEFA DE GRADOS Y GESTIÓN DEL EGRESADO



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA

DE SERVICIO DE PERSONAL DE APOYO AL DIAGNÓSTICO EN

EL HOSPITAL VITARTE.

Línea de Investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de Alta  
Dirección

Autor(a)

Jimeno Saldaña, Roberto Alejandro

Asesor(a)

Rengifo Lozano, Raul Alberto

ORCID: 0000-0002-6545-6442

Jurado:

Medina Espinoza de Munarriz, Regina

Figueroa Gonzales, Julio Lorenzo

Riveros Cuellar, Alipio

Lima – Perú

2023

## ÍNDICE

RESUMEN .....	9
ABSTRACT .....	10
I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1 Planteamiento del problema.....	12
1.2 Descripción de la realidad problemática.....	12
1.3 Formulación del problema .....	14
1.3.1 Problema general .....	14
1.3.2 Problemas específicos .....	14
1.4 Antecedentes de la investigación .....	15
1.5 Justificación de la investigación.....	24
1.5.1 Justificación teórica .....	24
1.5.2 Justificación metodológica.....	24
1.5.3 Justificación práctica .....	25
1.6 Limitaciones de la Investigación.....	25
1.7 Objetivos .....	25
1.7.1 Objetivo general .....	25
1.7.2 Objetivos específicos .....	25
1.8 Hipótesis .....	26
1.8.1 Hipótesis General.....	26

	3
1.8.2 Hipótesis específicas .....	26
II. MARCO TEÓRICO .....	27
2.1 Marco conceptual.....	27
2.2 Bases teóricas.....	29
2.2.1 Clima Organizacional .....	29
2.2.2 Desempeño Laboral .....	33
III. MÉTODO .....	36
3.1 Tipo de investigación.....	36
3.2 Población y muestra.....	36
3.2.1 Población.....	36
3.2.2 Muestra .....	36
3.3 Operacionalización de variables .....	37
3.4 Instrumentos .....	40
3.5 Procedimientos.....	40
3.6 Análisis de datos .....	40
IV. RESULTADOS .....	41
4.1 Contrastación de hipótesis.....	41
4.2 Análisis e interpretación.....	44
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	74
5.1 Discusión de resultados .....	74
VI. CONCLUSIONES .....	75

VII. RECOMENDACIONES.....	77
VIII. REFERENCIAS.....	79
IX. ANEXOS.....	85
A. Matriz de consistencia.....	85
B. Validez del instrumento de expertos .....	88
C. Confiabilidad del instrumento (SPSS).....	89
D. Cuestionario .....	92
E. Propuesta de valor .....	97

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables e indicadores.....	37
Tabla 2 Resumen de procesamiento de casos .....	41
Tabla 3 Pruebas de chi-cuadrado .....	41
Tabla 4 Resumen de procesamiento de casos .....	42
Tabla 5 Pruebas de chi-cuadrado .....	42
Tabla 6 Resumen de procesamiento de casos .....	43
Tabla 7 Pruebas de chi-cuadrado .....	43
Tabla 8 Resumen de procesamiento de casos .....	43
Tabla 9 Pruebas de chi-cuadrado .....	44
Tabla 10 Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu empresa .....	44
Tabla 11 Los valores de la institución están alineados con los que consideras importantes en tu vida .....	45
Tabla 12 Recomendaciones a tu empresa como buen lugar para trabajar .....	46
Tabla 13 Tienen áreas de distracción en tiempos libres .....	47
Tabla 14 Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo .....	48
Tabla 15 Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente .....	49
Tabla 16 El ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica.....	50
Tabla 17 Su jefe le delega tareas .....	51
Tabla 18 Su jefe directo le da seguimiento a las tareas que le designo .....	52
Tabla 19 Su jefe realiza acciones para desarrollar a su equipo .....	53
Tabla 20 Recibe consejo de su jefe para mejorar su trabajo .....	54
Tabla 21 Es motivado por su encargado para realizar mejor su trabajo .....	55

Tabla 22 El jefe directo ordena de manera autoritaria cumplir las funciones.....	56
Tabla 23 Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización .....	57
Tabla 24 Te permiten poner en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo.....	58
Tabla 25 Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades.....	59
Tabla 26 Tienes libertad para decidir cómo realizar tu trabajo .....	60
Tabla 27 El procedimiento de trabajo se orienta a disminuir el riesgo de atención de salud .....	61
Tabla 28 Respetas el procedimiento de atención de salud establecido.....	62
Tabla 29 Utiliza el fotocheck del hospital.....	63
Tabla 30 Su uniforme tiene el logo de la empresa.....	64
Tabla 31 Me agrada trabajar con mis compañeros .....	65
Tabla 32 Tengo familiaridad con mis compañeros.....	66
Tabla 33 Cooperas con tus compañeros en el trabajo .....	67
Tabla 34 Ayudas a tus compañeros si tienen alguna dificultad.....	68
Tabla 35 Expresas lo que sientes en una conversación en el trabajo.....	69
Tabla 36 Entre compañeros existe una comunicación fluida .....	70
Tabla 37 Recibo la información necesaria para realizar correctamente mi trabajo .....	71
Tabla 38 Mis compañeros me ocultan cierta información.....	72

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu empresa .....	45
Figura 2 Los valores de la institución están alineados con los que consideras importantes en tu .....	46
Figura 3 Recomendas a tu empresa como buen lugar para trabajar .....	47
Figura 4 Tienen áreas de distracción en tiempos libres .....	48
Figura 5 Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo .....	49
Figura 6 <i>Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente</i> .....	50
Figura 7 El ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica .....	51
Figura 8 Su jefe le delega tareas .....	52
Figura 9 Su jefe directo da seguimiento a las tareas que le designo .....	53
Figura 10 Su jefe realiza acciones para desarrollar a su equipo .....	54
Figura 11 Recibe consejo de su jefe para mejorar su trabajo .....	55
Figura 12 Es motivado por su encargado para realizar mejor su trabajo .....	56
Figura 13 El jefe directo ordena de manera autoritaria cumplir las funciones .....	57
Figura 14 Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización .....	58
Figura 15 Te permiten poner en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo.....	59
Figura 16 Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades.....	60
Figura 17 Tienes libertad para decidir cómo realizar tu trabajo .....	61
Figura 18 El procedimiento de trabajo se orienta a disminuir el riesgo de atención de salud .....	62
Figura 19 Respetas el procedimiento de atención de salud establecido.....	63
Figura 20 .....	64

Figura 21 Su uniforme tiene el logo de la empresa .....	65
Figura 22 Me agrada trabajar con mis compañeros .....	66
Figura 23 Tengo familiaridad con mis compañeros .....	67
Figura 24 Cooperas con tus compañeros en el trabajo .....	68
Figura 25 Ayudas a tus compañeros si tienen alguna dificultad.....	69
Figura 26 Expresas lo que sientes en una conversación en el trabajo .....	70
Figura 27 Entre compañeros existe una comunicación fluida.....	71
Figura 28 Recibo la información necesaria para realizar correctamente mi trabajo .....	72
Figura 29 Mis compañeros me ocultan cierta información.....	73

## RESUMEN

¿Podríamos tener excelentes equipos de trabajo sin un clima organizacional adecuado? o esperar cumplir con los objetivos de una organización si el desempeño de los colaboradores no es eficiente? El **objetivo:** de la presente investigación fue fortalecer el clima organizacional para contribuir a mejorar el desempeño laboral entre los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte. El **estudio:** es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, alcance descriptivo-correlacional, y su **diseño:** corresponde al no experimental porque no se manipulan las variables de estudio. Asimismo, la **población:** estuvo conformada por el área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico del Hospital Vitarte y el personal especializado en gestión del talento humano, son aproximadamente 136 personas. La **herramienta estadística:** que se empleó fue la prueba del chi-cuadrado de Pearson a través del programa estadístico SPSS para determinar la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral. Los **resultados:** evidencian con respecto a la hipótesis general un 100% que nos muestra que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral.

**Palabras claves:** clima organizacional, desempeño laboral, ambiente laboral, gestión de calidad en salud, comunicación, cooperación, estilo de liderazgo, cooperación.

## ABSTRACT

Could we have excellent work teams without an adequate organizational climate? Or expect to meet the objectives of an organization if the performance of employees is not efficient? The **objective** of this research was to strengthen the organizational climate to contribute to improving work performance among the members of the service area of diagnostic support personnel at Hospital Vitarte. The **study** has a quantitative approach, applied type, descriptive-correlational scope, and its design corresponds to the non-experimental one because the study variables are not manipulated. Likewise, the **population** was made up of the Vitarte Hospital diagnosis support staff service area and the personnel specialized in human talent management, there are approximately 136 people. The **statistical tool** used was the Pearson chi-square test through the SPSS statistical program to determine the relationship between the variables organizational climate and work performance. According to the **results** and interpretation of the instruments, it can be evidenced with respect to the general hypothesis 100% that shows us that the organizational climate is significantly related to job performance.

Keywords: organizational climate, work performance, work environment, health quality management, communication, cooperation, leadership style, cooperation.

## I. INTRODUCCIÓN

El Hospital Vitarte fue creado en 1957, actualmente tiene más de 64 años de labor, asimismo, cuenta con un total de 924 trabajadores, de los cuales 142 son Médicos de diferentes especialidades: Gineco – Obstetricia , Pediatría , Medicina Interna, Cirugía General, Cirugía Plástica, Anestesiología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Traumatología, Dermatología, Gastroenterología, , Radiología, Ortopedista-Traumatología, Psiquiatría, Urología, Intensivo, , Especialidad en Medicina Familiar, Especialidad en Planes y Desarrollo –COE, Medicina General. Personal no médico: 94 Enfermeras, 39 Obstetricas, 2 Psicólogos, 8 Cirujanos Dentistas, 12 Tecnólogos Médicos, 6 Trabajadores Sociales, 11 Químico Farmacéuticos, 191 Técnicos y auxiliares de enfermería, 3 Técnicos en Nutrición, 1 Técnico Especialista en Rayos X, 7 Técnicos en Farmacia, 19 Técnicos en Laboratorio, 263 Personal Administrativo, 1 Auditor, 117 trabajadores de servicios generales y mantenimiento y otros administrativos.

El presente estudio pretende servir como alternativa para contribuir a fomentar un clima organizacional adecuado al ambiente laboral de cada institución y un desempeño laboral eficiente. Nos enfocaremos en el estudio del clima organizacional y el desempeño laboral del área de servicio de apoyo el diagnóstico del personal del Hospital Vitarte.

En esa línea, mencionaremos el clima organizacional y sus indicadores: ambiente laboral, estilo de liderazgo, crecimiento y desarrollo. Asimismo, el desempeño laboral y sus indicadores: gestión de calidad en salud, cooperación y comunicación.

Es propicio enfatizar que un clima laboral adecuado se orienta a fomentar el respeto mutuo, el consenso, el reconocimiento, comunicación efectiva y un liderazgo acorde al ambiente laboral, consideramos que un estilo democrático y transformacional podrían ser los más acordes, de ser así, facilitaría un desempeño laboral eficiente coadyuvando a el logro de objetivos de una organización.

## **1.1 Planteamiento del problema**

En el Hospital Vitarte la situación actual indica el clima organizacional y la relación existente con el desempeño laboral del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico, los cuales, en los últimos meses han demostrado cierto grado de insatisfacción laboral en sus puestos, se ha elevado el número de quejas y reclamos hacia sus jefes directos.

## **1.2 Descripción de la realidad problemática**

A lo largo del tiempo, la gestión del talento humano ha sido un factor de vital importancia en el funcionamiento y desarrollo de las organizaciones, por ello, el clima laboral en el cual un colaborador se desempeña debe ser adecuado para desarrollar sus funciones acordes a lo establecido por la entidad en la cual trabaja.

En esa línea, “el clima organizacional es reflejo de la forma en que los individuos se relacionan, con los clientes y con los proveedores externo e internos, así como el nivel de satisfacción con el ambiente en el cual conviven”. (Chiavenato, 2009, p.553).

Asimismo, Según Ramos (2012) nos menciona que: “es una dimensión de la calidad de vida laboral e influye en la productividad y el desempeño del talento humano en una institución”. Sin embargo, se considera que estas ideas están basadas en las orientaciones y los métodos de medición que fueron adoptados por los teóricos e investigadores que se encargaron del aspecto de estudio.

Por ello, un clima organizacional adecuado favorecerá a que el personal tenga un comportamiento laboral positivo, nos referimos a un buen desempeño laboral, alineado a las políticas y cultura organizacional de la empresa.

De igual manera, el desempeño laboral es el aporte que se estima brindar a la institución con las distintas circunstancias conductuales que una persona lleva a cabo en un ciclo. (Palaci,2005, p.155).

En el caso particular del rubro de salud en el Hospital Vitarte esta realidad no es ajena y la situación actual indica el clima organizacional y la relación existente con el desempeño laboral del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico, los cuales, en los últimos meses han demostrado cierto grado de insatisfacción laboral en sus puestos, se ha elevado el número de quejas y reclamos hacia sus jefes directos.

En esa línea, en una institución de salud estatal como es el caso de Hospital Vitarte el servicio de atención al usuario debe ser de calidad, considerando sus requerimientos, sus inquietudes y dudas. Cabe destacar que, el principal motor de una organización pública o privada es el talento humano, los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte, deberían trabajar en un clima organizacional adecuado y ser correctamente capacitados, motivados y remunerados adecuadamente para que su desempeño laboral sea más acorde a lo requerido por los usuarios. Por tanto, los efectos de un mal clima laboral en Hospital Vitarte fueron: desmotivación de los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico, lo cual es reflejado en el desempeño laboral que tienen en sus puestos, al mismo tiempo, la falta de liderazgo y una cultura organizacional desfavorable para el desempeño correcto del trabajador.

En ese sentido, de continuar la realidad problemática descrita, conllevaría no solamente en efectos internos en la institución sino también, en efectos externos, influenciando negativamente en el servicio brindado.

### **1.3 Formulación del problema**

De acuerdo con la realidad problemática descrita en el acápite anterior, analizando el estado actual del clima organizacional y desempeño laboral del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte, se plantearon las siguientes interrogantes:

#### ***1.3.1 Problema general***

¿De qué manera el clima organizacional se relacionará con el desempeño del área servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte?

#### ***1.3.2 Problemas específicos***

- ¿En qué la forma la cooperación se relacionará con el ambiente laboral entre los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte?
- ¿De qué manera la comunicación se relacionará con el desarrollo de un estilo de liderazgo apropiado entre los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte?
- ¿En qué forma la calidad en salud se relacionará con el crecimiento y desarrollo del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte?

## **1.4 Antecedentes de la investigación**

### ***1.4.1 Antecedentes nacionales***

**Rivas (2015)** en su estudio refiere que: el objetivo de su investigación estuvo direccionado al análisis, explicación y determinación del grado de influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral y el desempeño del docente del Departamento Académico de Enfermería. Facultad de Medicina UNMSM. Siendo una investigación no experimental, básico, teórico y ex post facto, el método descriptivo correlacional causal. La recolección de información se logró por intermedio de cuestionarios tipo Likert, los cuales fueron validados y confiables a través de pruebas estadísticas y expertos. La recolección de datos se obtuvo a través de cuestionarios tipo Likert que fueron validados y confiables mediante juicio de expertos y pruebas estadísticas: Finalmente, los resultados de la investigación demuestran que efectivamente existe una influencia significativa entre las variables de estudio, el clima organizacional influye en un 78.4 % con la satisfacción laboral y un 96% en el desempeño docente.

**Baño (2016)** argumenta que: su investigación se suscitó ante la necesidad de determinar si el clima organizacional de los docentes universitarios produce satisfacción, y determinar si es fructífero o no para el desempeño de sus actividades académicas; por ello, se elaboró un procedimiento para medir el clima organizacional, satisfacción y desempeño laboral, estos tres instrumentos se aplicaron a una muestra de 319 docentes universitarios; se determinó que los tres constructos son confiables y válidos, lo que produjo un reagrupamiento en nuevas dimensiones para cada variable; se observó que los docentes jóvenes, con condición docente auxiliar, con antigüedad de 1 a 10 años expresan mayor conformidad con el clima organizacional y la satisfacción laboral, alcanzando también un mayor puntaje en la evaluación del desempeño docente. Luego de ello, realizó un análisis de correlación entre las tres variables

mencionadas determinándose que solo existe una asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, ( $r = 0.544$ ); además, se aplicó el Análisis Factorial Confirmatorio AFC utilizando el software Lisrel; resultando que: las dimensiones que conforman el Clima organizacional influyen directamente en las dimensiones de la satisfacción laboral; que todas las dimensiones del constructo Satisfacción Laboral están correlacionadas entre sí.

**Pelaes (2010)** expone que: el objetivo de este estudio fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Por ello, se aplicó una escala de Clima Organizacional a un grupo de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú y un Cuestionario de Satisfacción a sus respectivos clientes. La Hipótesis Principal señalaba que existía relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en el sentido que al mejorar el Clima Organizacional se incrementa la Satisfacción del Cliente. Luego de ello, se comprobó que, si existe relación entre las variables de estudio, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente. Asimismo, en referencia a las hipótesis específicas se comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. No fue encontrada relación entre la Distribución de Recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

**Pacheco (2017)** describe que: el trabajo de investigación, analiza la relación existente entre dos variables: el clima organizacional y el desempeño laboral, entendiéndose el primero como el medio ambiente humano y físico en el que se desenvuelven los empleados y trabajadores dentro de las PYMES hoteleras de la ciudad de Riobamba y el segundo como el rol que asumen los gerentes y los administradores en la aplicación de estrategias y competencias para interrelacionarse con sus colaboradores, para realizar la investigación se ha

trabajado con una población 50 gerentes y administradores; y 96 empleados y trabajadores de las PYMES hoteleras de la ciudad de Riobamba, utilizándose el diseño transversal, correlacional y no experimental, en que el “clima organizacional” es la variable independiente y el “desempeño laboral” la variable dependiente, teniendo por finalidad determinar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño laboral en las PYMES Hoteleras de Riobamba”, los resultados han demostrado que si existe una influencia positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral, confirmando de esta manera nuestra hipótesis general.

**Palacios (2019)** explica que: determina la relación que tiene el clima organizacional con el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de Salud Pública de la Provincia de Manabí en Ecuador. La investigación cuenta con una perspectiva cuantitativa y un diseño descriptivo correlacional, aplicándose 312 cuestionarios, y fueron dos instrumentos de medición, el clima organizacional fue el primero tuvo 50 ítems, y el segundo que consta de 48 ítems referente al desempeño laboral. Se obtuvo un porcentaje alto en el nivel de confiabilidad del instrumento al aplicarse el Alfa de Cronbach, teniendo 0.970 con 98 ítems. Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para medir la correlación entre las variables de estudio, se obtuvo un valor de 0,870, lo cual evidencia una significancia alta en términos de correlación, es decir, al mejorar el clima organizacional aumentará o producirá mejoras en el desempeño laboral del personal.

**Quijije (2019)** expone que: El estudio se basa en la estimación del nivel de influencia que tiene la gestión universitaria de la universidad sobre su ambiente, específicamente sobre la calidad de su clima organizacional. En ese sentido, se estimaron las relaciones de causalidad entre cada uno de los factores que la conforman, esto es; 1. Misión y Proyecto Institucional, 2. Gobierno y Gestión, 3. Gobernabilidad y 4. Gestión Económica-Financiera sobre el clima, mediante el uso de modelos. Luego, se calculó la correlación existente entre estos factores y

cada una de las dimensiones del Clima Organizacional, es decir, 1. Gestión Institucional, 2. Retos Personales y 3. Interacción, usando el índice Rho de Spearman, por ser datos con escala ordinal. Para el análisis de las variables se usó el instrumento de evaluación externa elaborado por la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Argentina (CONEAU) y el conocido CLIOUNing, respectivamente, los cuales fueron acomodados a manera de encuesta escrita con escalamiento de tipo Likert en 5 categorías. Los resultados obtenidos demostraron la existencia de considerables niveles de correlación y causalidad entre los factores latentes de ambas variables; una caracterización pobre de la Gestión Universitaria; y, resultados poco favorables sobre el estado del Clima Organizacional.

**Chávez y Reynoso (2019)** exponen que: el estudio tuvo como objetivo determinar la manera en que influye el clima laboral sobre el desempeño laboral del staff de enfermería. La investigación fue llevada a cabo en el 2014 en la Clínica. La información fue recolectada a través de dos cuestionarios, el primero midió el clima laboral con 25 ítems y el segundo instrumento midió el desempeño laboral con 34, teniendo la escala de Likert como referencia. Asimismo, se aplicó el Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de los instrumentos. Finalmente, los resultados demuestran que existe un clima laboral desfavorable para las enfermeras de la Clínica, y como consecuencia existe un desempeño laboral deficiente en las enfermeras de la Clínica Ricardo Palma, lo cual es evidenciado por el ausentismo laboral que existe. Además, los resultados señalan que existe influencia significativa entre el clima laboral y el desempeño de las enfermeras de la Clínica Ricardo Palma. Además, se evidencian otros factores que impactan en el desempeño de las enfermeras, por ejemplo: la necesidad de trabajar para aportar financieramente al hogar, a pesar de no tener el reconocimiento, la necesidad del trabajo hace que ellas permanezcan laborando en la clínica.

#### ***1.4.2 Antecedentes internacionales***

**Meléndez (2015)** refiere que: en la actualidad se ha podido observar que el clima organizacional es vital para un correcto desempeño laboral de sus colaboradores, por lo tanto, en el presente trabajo se determinará la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la Subsecretaría General Administrativa Financiera, el mismo permitirá conocer y definir aspectos que necesitan ser mejorados, para de esta manera coadyuvar al logro de los objetivos organizacionales. Es importante mencionar, que para llegar a ciertas conclusiones se realizó un filtro de la información a determinadas herramientas como en primera instancia es la de llevar a cabo una encuesta piloto para conocer el nivel de aceptación o fiabilidad del test, esto se denomina Alfa de Cronbach, luego de conocer el valor se procederá a ingresar los resultados al programa SPSS Statistics, esta herramienta es considerada clave dentro del estudio puesto que permitirá conocer las correlaciones existentes entre variables independiente, dependiente y moderadora. Para la organización, es importante contar con un entorno laboral adecuado, debido a que, es una institución de prestigio a nivel nacional, denominada como las más importantes del sector gubernamental en el país, asimismo, se encuentra a cargo del aspecto económico-financiero y gestiona temas de política fiscal de ingresos, gastos y financiación pública.

**Mendoza (2016)** argumenta que: en el estudio se “realiza un análisis entre el clima organizacional y el compromiso de los empleados en un instituto de educación privada de Acapulco”. El objetivo fue determinar el impacto que el clima tiene sobre el compromiso y llevar a cabo un plan de acción que beneficie a incrementar el grado de compromiso mediante de actividades orientadas al clima organizacional. Se utilizó método cuantitativo, nivel correlacional y de corte transversal, el cual se aplicó un cuestionario integrado por dos escalas: una para clima y otra para medir el compromiso. La población encuesta estuvo integrada por

142 empleados (aproximadamente 92% del personal). Los resultados obtenidos a través de correlaciones indican que efectivamente que el clima organizacional si influye en el enganchamiento o compromiso del personal. Cinco de las siete dimensiones que se evaluaron del clima organizacional presentaron correlaciones positivas y significativas con al menos uno de los tipos de enganchamiento. El tipo de enganchamiento que más alta influencia tuvo fue el afectivo, luego el cognitivo y el físico. Con la información obtenida se llevó a cabo un plan de acción enfocado a elevar las condiciones de los aspectos del clima organizacional, que, según este estudio, presentaron el mayor impacto al enganchamiento y, a su vez, tuvieron la puntuación más baja entre los siete aspectos cuantificados del clima organizacional.

**Obreque (2015)** explica que: durante años las organizaciones públicas han cuantificado el clima organizacional con intenciones de gestión. Las situaciones actuales demandan a los encargados de conducir las instituciones el compromiso de sus funcionarios con el objetivo de lograr las metas institucionales. Este es el caso del sector salud, desde que se aplicó la reestructuración se establecieron metas precisas respecto al acceso, oportunidad de la atención, protección financiera, y calidad en los servicios.

Por otro lado, la ley de deberes y derecho que hace exigibles procesos de difusión y acciones que buscan la calidad, considerando el gran cambio de modelo donde el paciente se convierte en el centro de las actividades, para el logro de todos estos requerimientos es pertinente obtener un alto grado de compromiso de parte del personal del más alto nivel.

El objetivo del estudio fue explorar el clima organizacional y su relación con el compromiso funcionario, asimismo, establecer las dimensiones de clima que tienen mayor influencia sobre el compromiso en un hospital de baja complejidad del Servicio de Salud Aconcagua.

El estudio es de tipo descriptivo transversal, no experimental, donde un total de 102 funcionarios del Hospital de Llay Llay, les fue aplicado un cuestionario de Clima organizacional y un cuestionario de Compromiso funcionario.

Se obtuvo que existe una relación entre Clima Organizacional y el nivel de compromiso funcionario ( $p: 0.004$ ), además se evidencia que las dimensiones del clima que más se relacionan con el compromiso son la comunicación, la motivación, el estilo de supervisión y la identidad.

**Diaz (2019)** explica que: con la investigación se pretendió responder la pregunta: El nivel de calidad de cultura organizacional, ¿pronostica el grado del desempeño laboral según la percepción de los colaboradores de instituciones de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México.

La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, transversal y explicativa.

La población utilizada para el presente estudio es de alrededor de 127 empleados. La muestra quedó conformada por 95 empleados de instituciones de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México.

Para la recolección de los datos se utilizaron dos instrumentos: el primero para medir la calidad de la cultura organizacional percibido, conformado por 15 ítems y una confiabilidad de .871; el segundo, orientado a medir el grado de desempeño laboral percibido, conformado por 20 ítems y una confiabilidad de .726.

Los resultados obtenidos permiten observar que el grado de la cultura organizacional puede pronosticar el desempeño laboral de los empleados de instituciones de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México. Al realizar el análisis de regresión, se encontró que la variable grado de cultura organizacional explico el 20.6% de la

varianza de la variable dependiente nivel de desempeño laboral. El valor de  $R^2$  corregida fue igual a .206. De igual manera se obtuvo el valor de  $F$  igual a 23.264 y el valor de  $p$  igual a 0.000. Como el nivel de significación es menor a .05, esto indica que existe una influencia lineal positiva y significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los empleados de instituciones de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México.

Con el apoyo de cuestiones estadísticas e información proporcionada por la población encuestada, se puede concluir que el grado de la cultura organizacional percibido por los empleados de dichas instituciones tiene un grado de influencia lineal positiva moderada en el grado de la satisfacción laboral en los empleados de instituciones de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México.

Por ello se podría afirmar que, cuanto mayor sea el grado de cultura organizacional, mejor será el desempeño laboral percibido por los empleados de instituciones de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México.

**Meza (2018)** refiere que: si el desempeño laboral se ve influenciado por el clima organizacional prevaleciente, deberá notarse en el grado de compromiso de los trabajadores. Por ello, la pregunta siguiente es vital: ¿Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista, Chiapas, en el año 2016?

La investigación es de tipo empírico, cuantitativo y transversal. Fue un estudio censal que fue conformada por 100 empleados de la Universidad Linda Vista, Chiapas. Se utilizaron dos instrumentos de medición que fueron validados en estudios previos.

De acuerdo al proceso estadístico realizado se encontró una que si existe relación entre las variables de estudio, lo que se infiere es que, cuanto mejor sea el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, los empleados tendrán un mejor desempeño laboral. Asimismo, otro resultado importante fue que el estatus laboral influye en la percepción del clima organizacional (quienes tienen mejores prestaciones perciben un mejor clima organizacional), lo que permite concluir que el estatus laboral marca una diferencia significativa respecto de la percepción que se tiene del ambiente laboral que se permea en la institución.

Con respecto a las variables demográficas de edad y antigüedad con las variables de clima organizacional y desempeño laboral al correlacionarlas, se encontró que la edad no influye en la percepción del clima organizacional y que esta tiene una relación inversa muy débil con el desempeño laboral. En lo que respecta a la antigüedad, se encontró que esta tiene más relación con el clima laboral que con el desempeño laboral, lo que permite deducir que, cuanto mayor antigüedad, mejor percepción del ambiente laboral de trabajo.

**Bruzual (2016)** argumenta que: el problema principal a investigar en este estudio fue el siguiente: ¿Existe relación significativa entre el grado de calidad del clima organizacional y el grado de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management?

La presente investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional, estudio de campo y transversal. En el estudio se utilizaron dos instrumentos: el primero, con 20 declaraciones, para medir el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores, con una confiabilidad de .939 y el segundo, con 31 declaraciones, para medir el grado de satisfacción laboral, con una confiabilidad de .947, respectivamente. La muestra contempló a 72 trabajadores, que representan un 100% de la población. Para las diferentes hipótesis

formuladas, se utilizaron las pruebas estadísticas  $r$  de Pearson,  $t$  de Student y análisis de varianza de un factor.

De acuerdo a los resultados se observa que la variable independientes edad y género tuvieron un efecto significativo sobre el grado de clima organizacional y las variables independientes país de residencia, tipo de empleo, género y edad tuvieron un efecto significativo sobre el grado de satisfacción laboral.

En resumen, se concluyó que cuanto mejor sea el grado de clima organizacional, mayor o mejor será el grado de satisfacción laboral percibido por los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. Los trabajadores manifestaron estar en un grado entre regular y bueno en el clima organizacional y en un grado entre satisfecho y muy satisfecho en la satisfacción laboral.

## **1.5 Justificación de la investigación**

### ***1.5.1 Justificación teórica***

“El clima laboral es la suma de las características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye en su comportamiento”. (Chiavenato, 2009, p.261). En tal sentido, la presente investigación busca lograr los objetivos planteados y ser una alternativa de solución a la realidad problemática existente.

### ***1.5.2 Justificación metodológica***

Como consecuencia de la investigación surgirá una nueva estrategia para generar conocimiento válido, oportuno y verdadero respecto a la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral entre los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte. En ese sentido, se empleará la técnica de la encuesta, el instrumento del cuestionario para recopilar información.

### ***1.5.3 Justificación práctica***

La presente investigación evaluará la relación existente entre el clima organizacional del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte y el desempeño laboral, lo cual permitirá brindar alternativas de mejora a su estado actual, específicamente, contribuir positivamente con la realidad actual beneficiando a los actores internos (trabajadores) y los actores externos (usuarios) del Hospital Vitarte.

### **1.6 Limitaciones de la Investigación**

Una limitación considerable en la presente investigación sería la disponibilidad del tiempo y la disposición del personal en la recolección de la información.

### **1.7 Objetivos**

#### ***1.7.1 Objetivo general***

- Determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral entre los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte.

#### ***1.7.2 Objetivos específicos***

- Determinar la relación existente entre el ambiente laboral y la cooperación entre los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte.
- Determinar la relación existente entre un estilo de liderazgo adecuado y la comunicación entre los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte.

- Determinar la relación existente entre el crecimiento, desarrollo y la gestión de calidad en salud del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte.

## **1.8 Hipótesis**

### ***1.8.1 Hipótesis General***

- El clima organizacional tiene relación significativa con el desempeño de los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte.

### ***1.8.2 Hipótesis específicas***

- El ambiente laboral se relaciona con la cooperación entre los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte.
- Un estilo de liderazgo apropiado se relaciona significativamente con la comunicación entre los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte.
- El crecimiento y desarrollo tiene relación significativa con la gestión de calidad en salud del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Marco conceptual

- **Clima organizacional.-** Conjunto de características del entorno percibido por los participantes de la organización que impacta altamente en su comportamiento.
- **Desempeño laboral.-** Rendimiento del colaborador dentro de un tiempo determinado realizando las funciones que le corresponden.
- **Satisfacción.-** Es el grado de complacencia que una persona experimenta respecto a su entorno laboral.
- **Hospital.-** Organización médica y social, cuya misión es proporcionar a la población asistente servicios médicos y sanitarios tanto curativa como preventiva, y cuyos servicios externos alcanzan hasta el ámbito familiar.
- **Cultura organizacional.** – Conjunto de características sociales, culturales y de principios propias de un colectivo humano que regula el comportamiento laboral en una organización.
- **Liderazgo.** - Influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida por medio del proceso de comunicación humana, orientada a alcanzar uno o diversos objetivos específicos.
- **Motivación.** - Posee componentes cognitivos, afectivos y de conducta. Las preferencias, persistencia y empeño o vigor son evidencias de los procesos motivacionales internos de una persona que se traducen en la responsabilidad, el

cumplimiento, la dedicación, el esfuerzo, la productividad personal frente a la realización de las actividades.

- **Capital Humano.** -Conjunto integrado de conocimientos, habilidades y competencias de las personas en una organización. Como el capital estructural, el capital humano se posee por las personas que los detentan y no por la organización que los emplea. El capital humano es una parte renovable del capital intelectual.
- **Retroalimentación.** - Es aportar información a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje al profesor y al alumno para evaluar el nivel de aprendizaje y autoevaluar el proceso de enseñanza. El feedback tiene como finalidad facilitar el aprendizaje al proporcionar información oportuna y significativa.
- **Evaluación del Desempeño.** - La evaluación del desempeño es el proceso que mide el desempeño del trabajador, entendido como la medida en que éste cumple con los requisitos de su trabajo.
- **Capacitación.** – Actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.
- **Remuneración.** - Proceso que incluye todas las formas de pago o recompensas que se entregan a los trabajadores y que se derivan de su empleo.
- **Comunicación.** – Acto de comunicar en el que se intercambian o ponen en común informaciones, ideas, emociones o habilidades entre dos o más personas por medio de palabras, símbolos, figuras, gráficos, etc.

## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1 *Clima Organizacional*

De acuerdo a la teoría de Likert, la percepción y comportamiento del clima organizacional por parte de los subordinados y superiores depende del comportamiento administrativo y condiciones organizacionales los cuales están conformado por: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes y nivel de satisfacción. La mencionada teoría postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo, por ello, es la más dinámica y explicativa como el que puede facilitar la eficiencia y eficacia individual y organizacional. Asimismo, estipulan que la participación motive a las personas a trabajar de acuerdo a las teorías contemporáneas de la motivación. (Likert,1998).

Asimismo, concepto de clima organizacional comprende un conjunto amplio y flexible de la influencia ambiental en la motivación. El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente de la organización que:

1. Perciben o experimentan los miembros de la organización.
2. “Influye en su comportamiento”. (Litwin,1971, p.111)

Según Toro, si el clima organizacional es negativo se puede estar desperdiciando una mejor productividad. En ese sentido, es de esperar que un empleado motivado tienda a ser más productivo que si no lo está. Puede ocurrir que su realidad laboral no le satisfaga o que experimente gran satisfacción en su trabajo pero que su nivel productivo sea bajo; en cada uno de los casos hay desajustes que corregir. Asimismo, si existe un clima positivo, determinantes de la productividad como la motivación logran afectar a los empleados de

forma más efectiva y en consecuencia su productividad. Si bien el clima organizacional no es la causa si incide en ella. (Toro,1998, p.36)

Es necesario antes de continuar con la definición de los términos relacionados con el clima organizacional, conocer que cada uno de estos conceptos demanda un tratamiento teórico, metodológico y aplicado diferente. Sería muy inconveniente desarrollar una estrategia gerencial de cambio motivacional a partir de datos de satisfacción o de clima. Igualmente, desafortunado sería pretender contar con un diagnóstico de la cultura o de la satisfacción a partir del estudio del clima o de la motivación para el trabajo.

De acuerdo a las consideraciones anteriores, Chiavenato (2011) afirma que “el concepto de clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Este término se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes. El clima organizacional es alto y favorable en las situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevan la moral; es bajo y desfavorable en las situaciones que frustran esas necesidades”. (Chiavenato, 2011, p.74)

Se estaría hablando entonces, de una influencia del clima organizacional sobre los estados motivacionales de las personas y, a su vez, recibiendo influencia de éstos; es como si hubiera una realimentación entre el estado motivacional de las personas y el clima organizacional. Dada la relación entre el clima organizacional y la motivación es importante que se conozcan las teorías de motivación más relevantes, debido a que, para aumentar la productividad y la calidad del personal es necesario comprender los factores que influyen

en la motivación en el trabajo, de tal manera, que sea posible establecer las condiciones necesarias para lograr dicha motivación. Son tres los estudios más importantes acerca de la motivación: el de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow, el de la motivación e higiene de Herzberg y el de las necesidades de McClelland, también se hará una breve explicación de la teoría X y la teoría Y propuesta por McGregor, “quien hace también un importante aporte a la explicación de este concepto”. (Münch, 2011, pp.84-88) explica dichas teorías así:

**2.2.1.1 Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow.** Esta teoría postula que la motivación de las personas depende de la complacencia de cinco tipos de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de afecto, de estima y de autorrealización. Estas necesidades se satisfacen jerárquicamente, en tanto la primera necesidad o básica no se ha satisfecho, ésta tiene el poder exclusivo de incitar la conducta; en cambio, al ser lograda, pierde su poder de motivación. De esta manera, un mayor nivel de necesidad se convertirá en un agente de motivación únicamente cuando las necesidades que ocupan el nivel inmediato anterior hayan sido cubiertas. Según Maslow, él menciona que para conseguir la motivación del personal será preciso que la compañía proporcione las condiciones para satisfacer estas necesidades mediante su trabajo. La jerarquía de necesidades incluye cuatro necesidades básicas y una de crecimiento que deberán satisfacerse en el siguiente orden:

Necesidades básicas: 1. Fisiológicas. Surgen de la naturaleza física del ser humano y son imprescindibles para sobrevivir, como la necesidad de alimento, techo, vestido; éstas se satisfacen mediante los sueldos y prestaciones.

2. Seguridad. Se refieren a la necesidad de no sentirse amenazado por las circunstancias del medio; incluye estabilidad en el empleo, ambiente de trabajo agradable, pensiones, salud, seguros de vida, higiene y seguridad entre otras.

3. Afecto, amor, pertenencia. Se evidencian por la necesidad de mantener relaciones afectivas con otras personas. Se satisfacen mediante el establecimiento de condiciones que faciliten la interacción y cooperación entre los grupos, por ejemplo: desarrollo de equipos, actividades culturales, deportivas y recreativas.

4. Estima o Reconocimiento. Implica de ser respetado por los demás y por uno mismo; es la necesidad de reconocimiento al esfuerzo y al trabajo. Se obtiene mediante el diseño de sistemas de recompensa y premios que proporcionen reconocimiento orgullo y dignidad a las personas que desempeñan un trabajo.

#### Necesidades de crecimiento

5. Autorrealización. Aparece una vez que se han satisfecho todas las necesidades básicas. Se refieren al deseo de todo ser humano de realizarse a través del desarrollo de sus potencialidades. Esta necesidad es permanente y no se satisface nunca por completo, ya que cuanto mayor es la satisfacción que obtienen las personas más aumenta la necesidad de seguir autorrealizándose; se obtiene cuando se encuentra un sentido de vida en el trabajo.

**2.2.1.2 Teoría que sustenta el clima organizacional de Likert.** Es importante mencionar que debido a la relación existente entre motivación y clima organizacional se tiende a considerar que las teorías de motivación son las mismas que sustentan el clima. Pero al realizar el estudio de la revisión bibliográfica sobre clima se evidencia que son varios los autores que retoman y basan sus estudios en la teoría de los sistemas propuesta por Likert, la cual explica y permite tener una profunda comprensión sobre los tipos de clima que pueden surgir dentro de una organización.

La teoría del clima organizacional permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar las variables que conforman el clima.

Así como con las teorías de motivación “hay que evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, como algunas se sobreentiende en ciertas obras sobre comportamiento organizacional. El liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima en la teoría de Likert y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional”. (Brunet, 2011, p.28)

### ***2.2.2 Desempeño Laboral***

“Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. (Chiavenato,2000). Otros autores como: Milkovich y Boudrem (1994) consideran otra serie de características individuales, entre ellas: “las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones”.

Druker (2002), al analizar las concepciones sobre el desempeño laboral, plantea que “deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros”.

Robbins (2000), “plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño”. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible

para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetos propuestos.

El desempeño laboral se define como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

**2.2.2.1 Evaluación del desempeño.** La evaluación del desempeño laboral es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

Al respecto, Chiavenato, expone que “el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados”, los cuales se presentan a continuación:

Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.

Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. Benavides, relaciona la evaluación del desempeño laboral con competencias, afirmando que en medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Según Werther y Davis (1996), “es el proceso por el cual se estima el desempeño general del empleado. Conformar una función vital que de una u otra forma se lleva a cabo en toda organización de vanguardia.

**2.2.2.2 Importancia de la evaluación del desempeño.** “Permite implementar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos, tolera determinar si existe la necesidad de volver a reentrenar, determinar fallas en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que influyan en la persona en el desempeño de su cargo” (Alonso Martín, 2008, p.28.)

**2.2.2.3 Objetivos de la evaluación del desempeño.** “La evaluación del desempeño no se orienta a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario realizar un mayor análisis, detectar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado” (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010, pp.23-65)

Si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado, el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse. (p.66)

### III. MÉTODO

#### 3.1 Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo descriptivo – correlacional. El objetivo de la investigación es recopilar información que permita establecer si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

#### 3.2 Población y muestra

##### 3.2.1 Población

La población, objeto del presente estudio estuvo conformada por el área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico del Hospital Vitarte y el personal especializado en gestión del talento humano, son aproximadamente 136 personas.

##### 3.2.2 Muestra

La muestra está constituida por una parte representativa del personal del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico del Hospital Vitarte, para determinar su tamaño se ha utilizado la siguiente fórmula:

$$n = N / [e^2 * (N - 1) + 1]$$

#### **En donde:**

e=0.05 error permisible

N= 136 trabajadores del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital de Vitarte.

#### **Reemplazando valores tenemos:**

$$n = 136 / [0.05^2 * (136 - 1) + 1]$$

n= 120

El tamaño de la muestra será de 120 trabajadores del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico y personal especializado en gestión del talento humano.

### 3.3 Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Variables e indicadores*

<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Clima organizacional (VI)</b>	-Ambiente laboral -Estilo de liderazgo -Crecimiento y desarrollo
<b>Desempeño laboral (VD)</b>	-Gestión de calidad en salud -Cooperación -Comunicación

#### **Definición conceptual clima organizacional**

“Es la calidad o la suma de características ambientales percibidas por los integrantes de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento”. (Chiavenato, 2009)

#### **Definición operacional clima organizacional**

Involucra la suma de características del ambiente laboral, estilo de liderazgo y crecimiento, desarrollo.

#### **Definición conceptual desempeño laboral**

“El nivel de ejecución que alcanza el trabajador en lograr las metas establecidas dentro de la organización en un tiempo determinado”. (Rodríguez, 2017)

#### **Definición operacional desempeño laboral**

Es el nivel de ejecución del cumplimiento en gestión de calidad en salud, cooperación y comunicación.

VARIABLES	Tipo de variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de Likert
Clima Organizacional	Independiente	Es el conjunto de características del ambiente percibido o experimentado por los integrantes de la organización, e impacta altamente en su comportamiento.	Suma de características del ambiente laboral, estilo de liderazgo y crecimiento, desarrollo.	1.Cultura Organizacional	1.1 Ambiente laboral	1.Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu empresa.	Cuestionario	1) Totalmente en desacuerdo 2)En desacuerdo 3)Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
						2.Los valores de la empresa están alineados con los que consideras importantes en tu vida.		
						3.Recomiendas a tu empresa como buen lugar para trabajar.		
						4.Tienen áreas de distracción en tiempos libres.		
						5.Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo.		
						6.Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente.		
						7.El ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica.		
				2.Liderazgo	2.1 Estilo de liderazgo	1.Su jefe le delega tareas.		
						2.Su jefe directo le da seguimiento a las tareas que le designo.		
						3.Su jefe realiza acciones para desarrollar a su equipo.		
						4.Recibe consejo de su jefe para mejorar su trabajo.		
						5.Es motivado por su encargado para realizar mejor su trabajo.		
						6.El jefe directo ordena de manera autoritaria cumplir las funciones.		
3.Motivación	3.1 Crecimiento y desarrollo	1.Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización.						
		2.Te permiten poner en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo.						
		3.Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades.						
		4.Tienes libertad para decidir cómo realizar tu trabajo.						

Variables	Tipo de variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de Likert
Desempeño laboral	Dependiente	Es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones. El desempeño individual afecta el del grupo y éste condiciona el de la organización. Un desempeño excelente facilita el éxito de la organización, mientras que uno mediocre no agrega valor.	Es el nivel de ejecución del cumplimiento en gestión de calidad en salud, cooperación y comunicación.	1. Cumplimiento de normas	1.1 Gestión de Calidad en salud	1.El procedimiento de trabajo se orienta a disminuir el riesgo de atención de salud.	Cuestionario	1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3)Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
						2.Respetas el procedimiento de atención de salud establecido.		
						3.Tiene fotocheck del hospital.		
						4.Su uniforme tiene el logo del hospital.		
				2.Habilidades sociales	2.1 Cooperación	1.Me agrada trabajar con mis compañeros.		
						2.Tengo familiaridad con mis compañeros.		
						3.Cooperas con tus compañeros en el trabajo.		
						4.Ayudas a tus compañeros si tienen alguna dificultad.		
				2.2 Comunicación		1.Expresas lo que sientes en una conversación en el trabajo.		
						2.Entre compañeros existe una comunicación fluida.		
3.Recibo la información necesaria para realizar correctamente mi trabajo.								
4.Mis compañeros me ocultan cierta información.								

### **3.4 Instrumentos**

El instrumento de la presente investigación será el cuestionario que proviene de la técnica de la encuesta. El cuestionario, el mismo que estará dirigido a obtener información respecto al clima organizacional y el desempeño laboral del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte.

### **3.5 Procedimientos**

Para la recopilación de información se aplica el instrumento del cuestionario apoyándonos en preguntas con la escala de Likert.

### **3.6 Análisis de datos**

En el presente estudio luego de haber seleccionado la técnica y el instrumento pertinente se procesaron los datos con Excel y SPSS en el contexto del trabajo de campo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Contrastación de hipótesis

De acuerdo a nuestra hipótesis general y a la Tabla 3, se ha contrastado a través del chi-cuadrado de Pearson que si existe una relación significativa del 100% entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte.

**Tabla 2**

*Resumen de procesamiento de casos*

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CLIMA LABORAL *	120	100,0%	0	0,0%	120	100,0%
DESEMPEÑO LABORAL						

Fuente: SPSS

**Tabla 3**

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1358,698 <sup>a</sup>	500	,000
Razón de verosimilitud	530,361	500	,168
Asociación lineal por lineal	52,712	1	,000
N de casos válidos	120		

Fuente: SPSS

De acuerdo a nuestra hipótesis específica y a la Tabla 5, se ha contrastado a través del chi-cuadrado de Pearson que si existe una relación significativa del 100% del ambiente laboral y la cooperación del personal entre los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte.

**Tabla 4***Resumen de procesamiento de casos*

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Ambiente laboral *	120	100,0%	0	0,0%	120	100,0%
Cooperación						

Fuente: SPSS

**Tabla 5***Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1358,698 <sup>a</sup>	500	,000
Razón de verosimilitud	530,361	500	,168
Asociación lineal por lineal	52,712	1	,000
N de casos válidos	120		

Fuente: SPSS

De acuerdo a nuestra hipótesis específica y a la Tabla 7, se ha contrastado a través del chi-cuadrado de Pearson que existe una relación significativa del 100% del estilo de liderazgo y la comunicación entre los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte.

**Tabla 6***Resumen de procesamiento de casos*

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Estilo de liderazgo *	120	100,0%	0	0,0%	120	100,0%
Comunicación						

Fuente: SPSS

**Tabla 7***Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	441,259 <sup>a</sup>	99	,000
Razón de verosimilitud	211,830	99	,000
Asociación lineal por lineal	49,839	1	,000
N de casos válidos	120		

Fuente: SPSS

**Tabla 8***Resumen de procesamiento de casos*

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Crecimiento y desarrollo *	120	100,0%	0	0,0%	120	100,0%
Gestión de calidad en salud						

Fuente: SPSS

**Tabla 9***Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	457,910 <sup>a</sup>	121	,000
Razón de verosimilitud	237,033	121	,000
Asociación lineal por lineal	32,169	1	,000
N de casos válidos	120		

Fuente: SPSS

De acuerdo a nuestra hipótesis específica y a la Tabla 9, se ha contrastado a través del chi-cuadrado de Pearson que existe una relación significativa del 100% entre el crecimiento y desarrollo con la gestión de calidad en salud del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte.

## 4.2 Análisis e interpretación

### V<sub>1</sub> Clima Laboral

### D<sub>1</sub> Ambiente Laboral

**Tabla 10***Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	8	6,7	6,7	6,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	19,2	19,2	25,8
De acuerdo	58	48,3	48,3	74,2
Totalmente de acuerdo	31	25,8	25,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** Se observa que el 74.1% de los encuestados se siente inspirado por la misión y propósito de su empresa. Asimismo, el 19.2% no define su opinión y el 6.7 % está en desacuerdo.

**Figura 1**

*Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu empresa*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 11**

*Los valores de la institución están alineados con los que consideras importantes en tu vida*

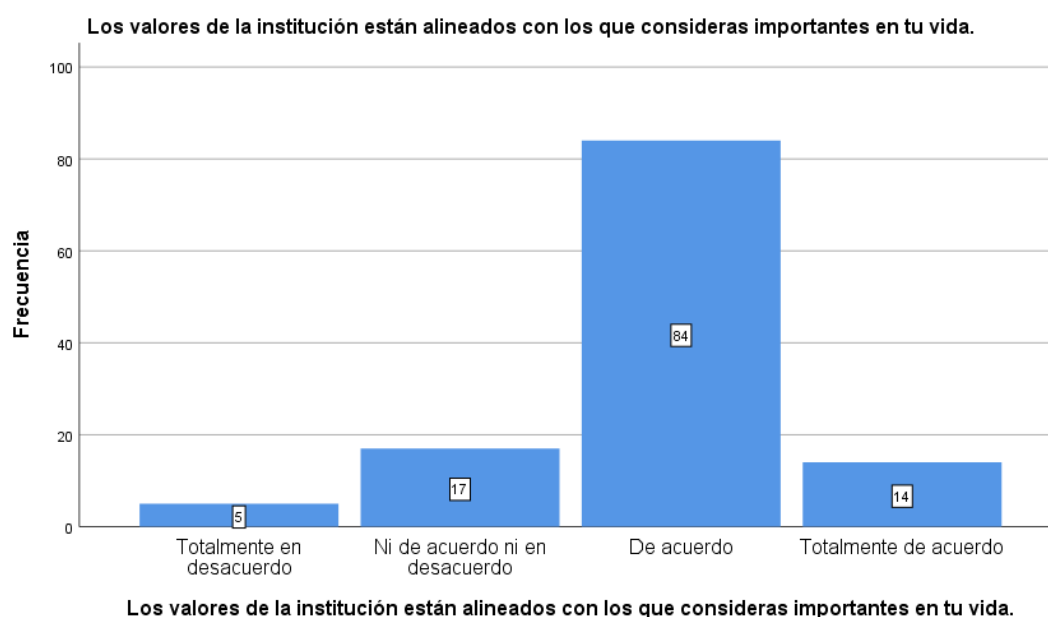
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4,2	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	14,2	14,2	18,3
	De acuerdo	84	70,0	70,0	88,3
	Totalmente de acuerdo	14	11,7	11,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 11, el 81.7% de los encuestados está de acuerdo con los valores de su institución. Asimismo, el 14.2% no define su opinión y el 4.2% está en desacuerdo.

**Figura 2**

*Los valores de la institución están alineados con los que consideras importantes en tu vida*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 12**

*Recomiendas a tu empresa como buen lugar para trabajar*

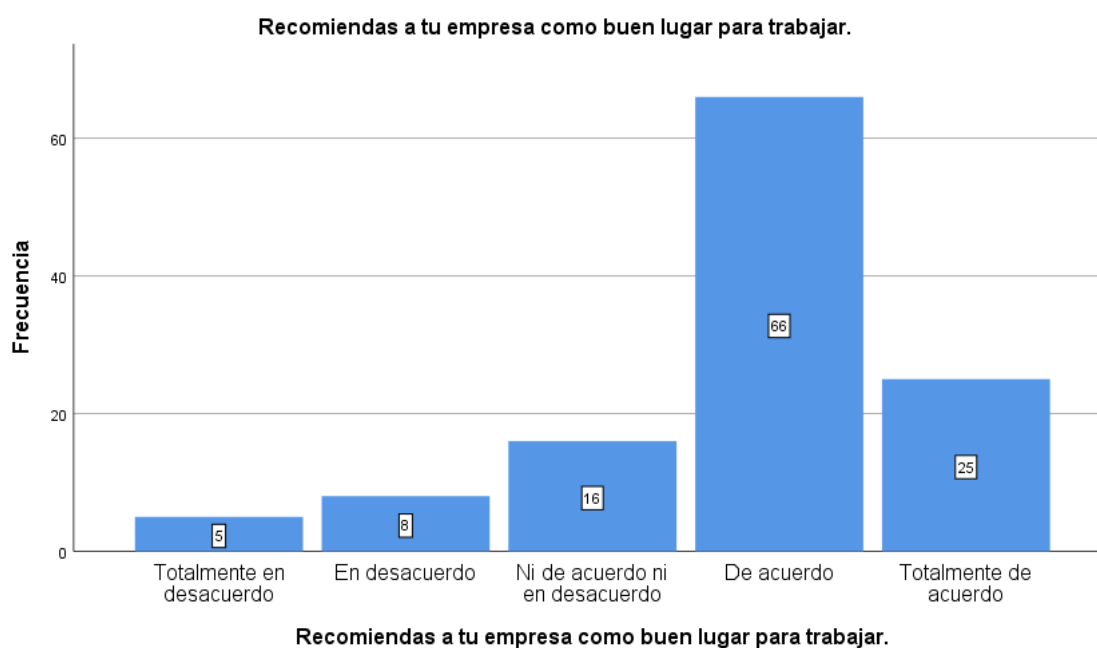
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4,2	4,2	4,2
	En desacuerdo	8	6,7	6,7	10,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	13,3	13,3	24,2
	De acuerdo	66	55,0	55,0	79,2
	Totalmente de acuerdo	25	20,8	20,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 12, el 75.8% de los encuestados está de acuerdo con recomendar a su empresa. Asimismo, el 13.3% no define su opinión, el 6.7% se encuentra en desacuerdo y el 4.2% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 3**

*Recomiendas a tu empresa como buen lugar para trabajar*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 13**

*Tienen áreas de distracción en tiempos libres*

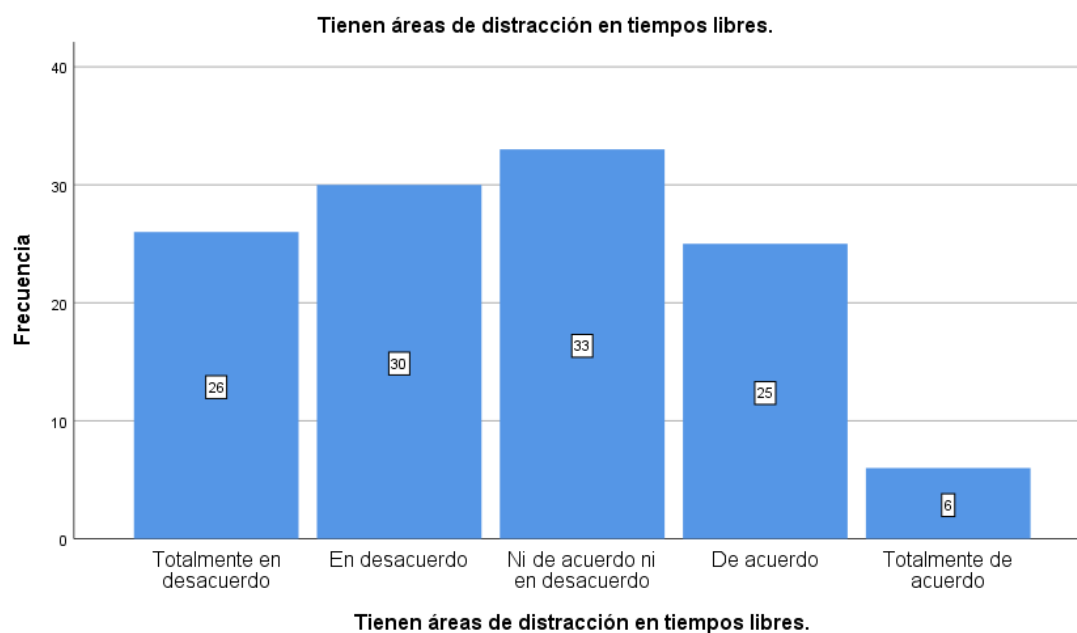
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	26	21,7	21,7	21,7
	En desacuerdo	30	25,0	25,0	46,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	27,5	27,5	74,2
	De acuerdo	25	20,8	20,8	95,0
	Totalmente de acuerdo	6	5,0	5,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** Se evidencia que, el 25.8% de los encuestados afirma que en su empresa existen áreas de distracción en tiempos libres. Asimismo, el 27.5% no define su opinión, el 25% se encuentra en desacuerdo y el 21.7% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 4**

*Tienen áreas de distracción en tiempos libres*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 14**

*Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo*

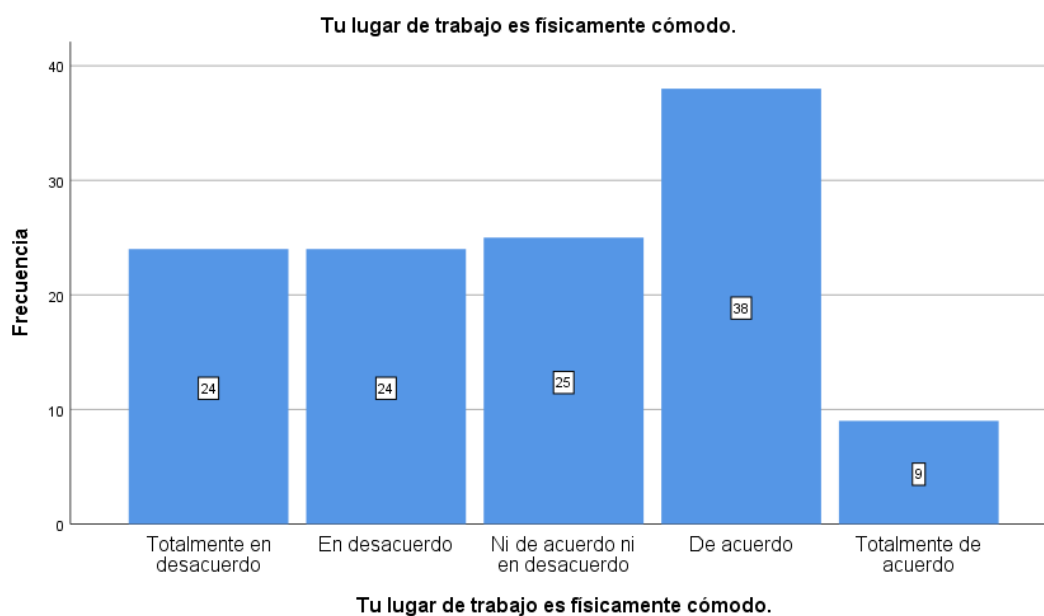
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	24	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	24	20,0	20,0	40,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	20,8	20,8	60,8
	De acuerdo	38	31,7	31,7	92,5
	Totalmente de acuerdo	9	7,5	7,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** Se evidencia que, el 39.2% de los encuestados afirma que su lugar de trabajo es físicamente cómodo. Asimismo, el 20.8% no define su opinión, el 20% se encuentra en desacuerdo y el 20% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 5**

*Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 15**

*Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente*

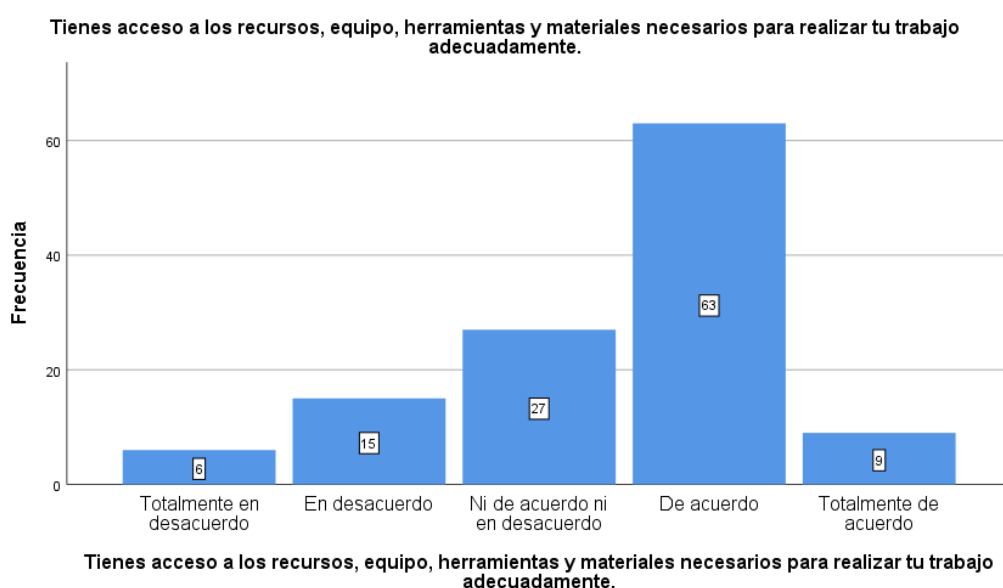
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	15	12,5	12,5	17,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	22,5	22,5	40,0
	De acuerdo	63	52,5	52,5	92,5
	Totalmente de acuerdo	9	7,5	7,5	100,0
Total		120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 15, el 60% de los encuestados afirma que tiene acceso a los recursos necesarios para realizar su trabajo adecuadamente. Asimismo, el 22.5% no define su opinión, el 12.5% se encuentra en desacuerdo y el 5.0% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 6**

*Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 16**

*El ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	12	10,0	10,0	16,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	23,3	23,3	40,0
	De acuerdo	62	51,7	51,7	91,7
	Totalmente de acuerdo	10	8,3	8,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 16, el 60% de los encuestados afirma su ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica. Asimismo, el 23.3% no define su opinión, el 10% se encuentra en desacuerdo y el 6.7% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 7**

*El ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 17**

*Su jefe le delega tareas*

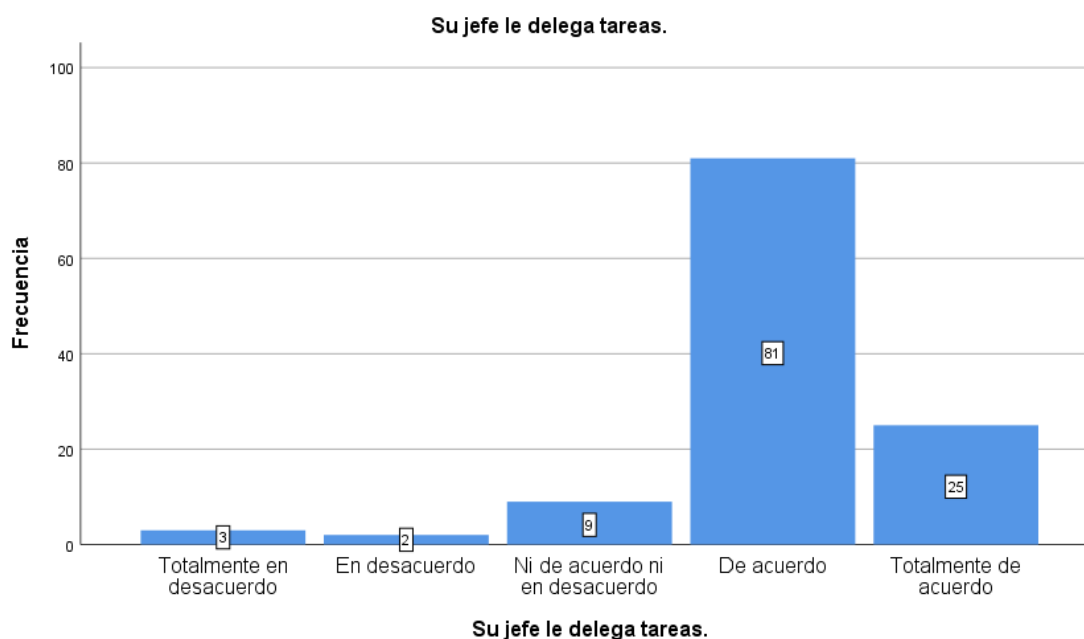
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	2	1,7	1,7	4,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	7,5	7,5	11,7
	De acuerdo	81	67,5	67,5	79,2
	Totalmente de acuerdo	25	20,8	20,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 17, el 88.3% de los encuestados afirma que su jefe le delega tareas. Asimismo, el 7.5% no define su opinión, el 1.7% se encuentra en desacuerdo y el 2.5% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 8**

*Su jefe le delega tareas*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 18**

*Su jefe directo le da seguimiento a las tareas que le designo*

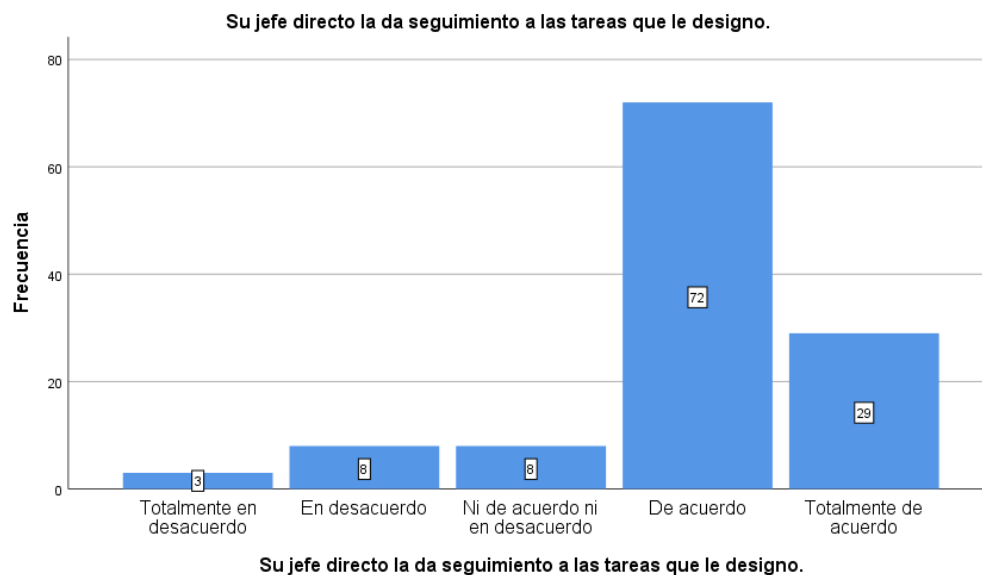
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	8	6,7	6,7	9,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	6,7	6,7	15,8
	De acuerdo	72	60,0	60,0	75,8
	Totalmente de acuerdo	29	24,2	24,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** Se observa que, el 89.6% de los encuestados afirma que su jefe directo le da seguimiento a las tareas que le designo. Asimismo, el 6.3% no define su opinión, el 2.1% se encuentra en desacuerdo y el 2.1% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 9**

*Su jefe directo da seguimiento a las tareas que le designo*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 19**

*Su jefe realiza acciones para desarrollar a su equipo*

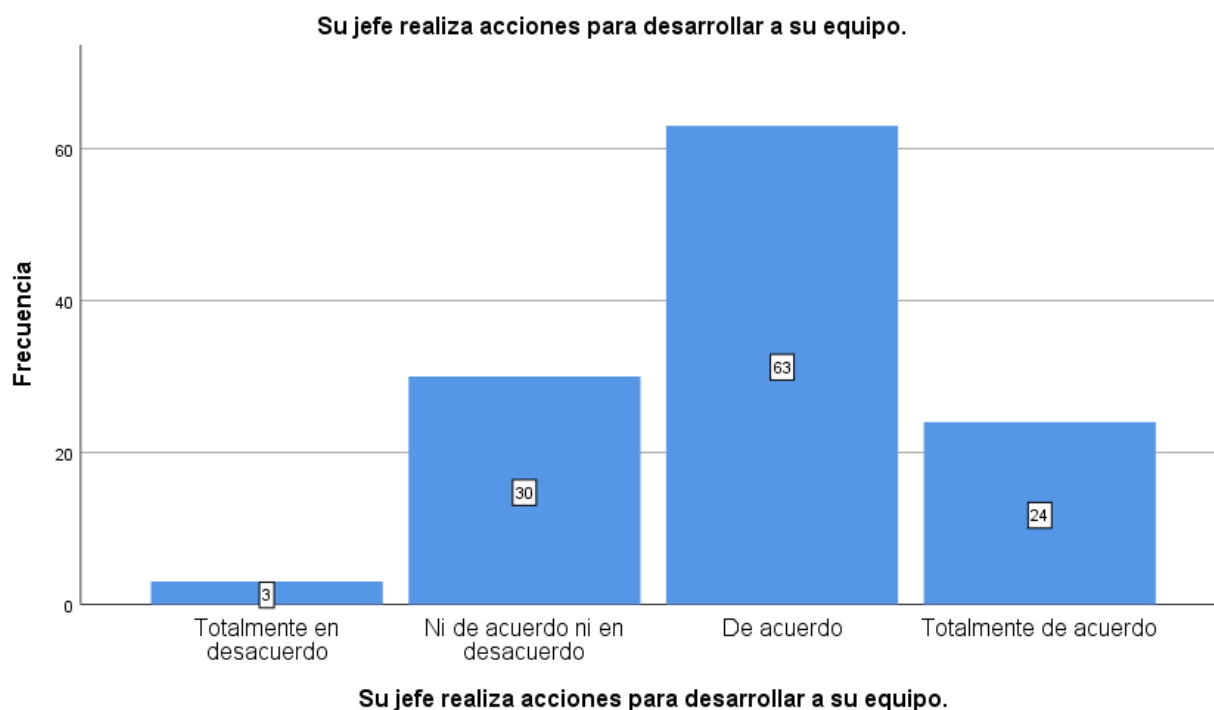
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,5	2,5	2,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	25,0	25,0	27,5
	De acuerdo	63	52,5	52,5	80,0
	Totalmente de acuerdo	24	20,0	20,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** Se observa que, el 72.5% de los encuestados afirma que su jefe realiza acciones para desarrollar a su equipo. Asimismo, el 25% no define su opinión, y el 2.5% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 10**

*Su jefe realiza acciones para desarrollar a su equipo*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 20**

*Recibe consejo de su jefe para mejorar su trabajo*

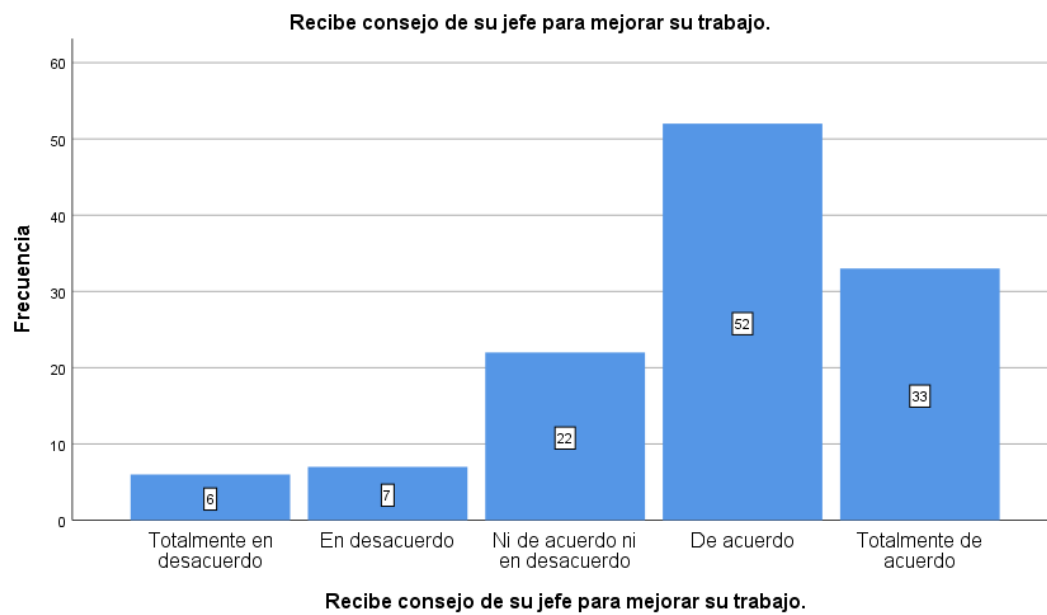
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	7	5,8	5,8	10,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	18,3	18,3	29,2
	De acuerdo	52	43,3	43,3	72,5
	Totalmente de acuerdo	33	27,5	27,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** Se observa que, el 70.8% de los encuestados afirma que recibe consejo de su jefe para mejorar su trabajo. Asimismo, el 18.3% no define su opinión, el 5.8% manifiesta estar en desacuerdo y el 5% se encuentra totalmente en desacuerdo.

**Figura 11**

*Recibe consejo de su jefe para mejorar su trabajo*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 21**

*Es motivado por su encargado para realizar mejor su trabajo*

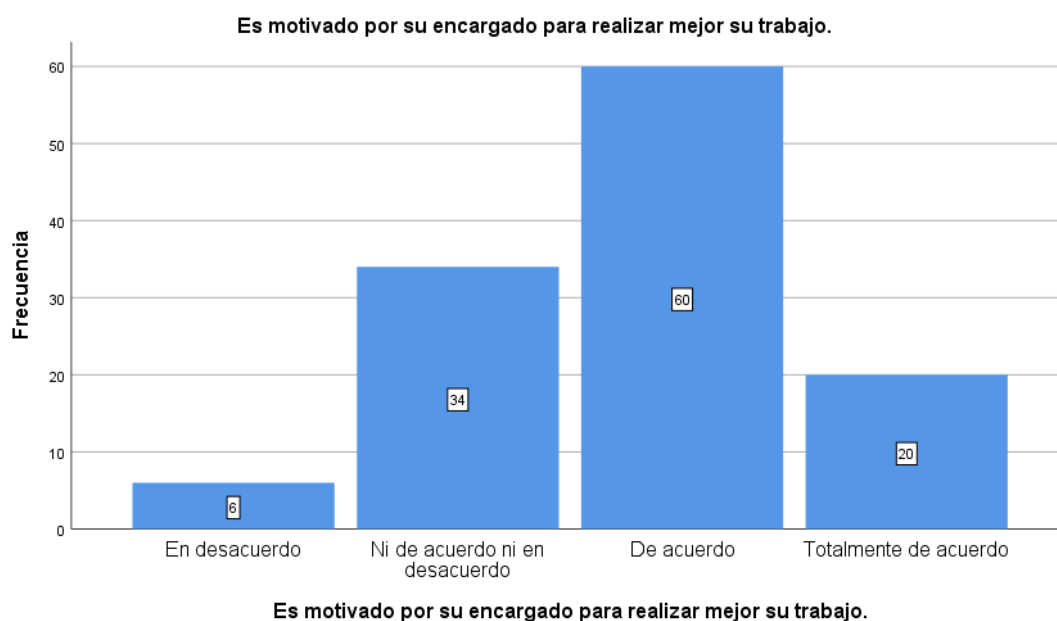
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	5,0	5,0	5,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	28,3	28,3	33,3
	De acuerdo	60	50,0	50,0	83,3
	Totalmente de acuerdo	20	16,7	16,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** Se observa que, el 66.7% de los encuestados afirma que es motivado por su encargado para realizar mejor su trabajo. Asimismo, el 28.3% no define su opinión, y el 5% se encuentra totalmente en desacuerdo.

**Figura 12**

*Es motivado por su encargado para realizar mejor su trabajo*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 22**

*El jefe directo ordena de manera autoritaria cumplir las funciones*

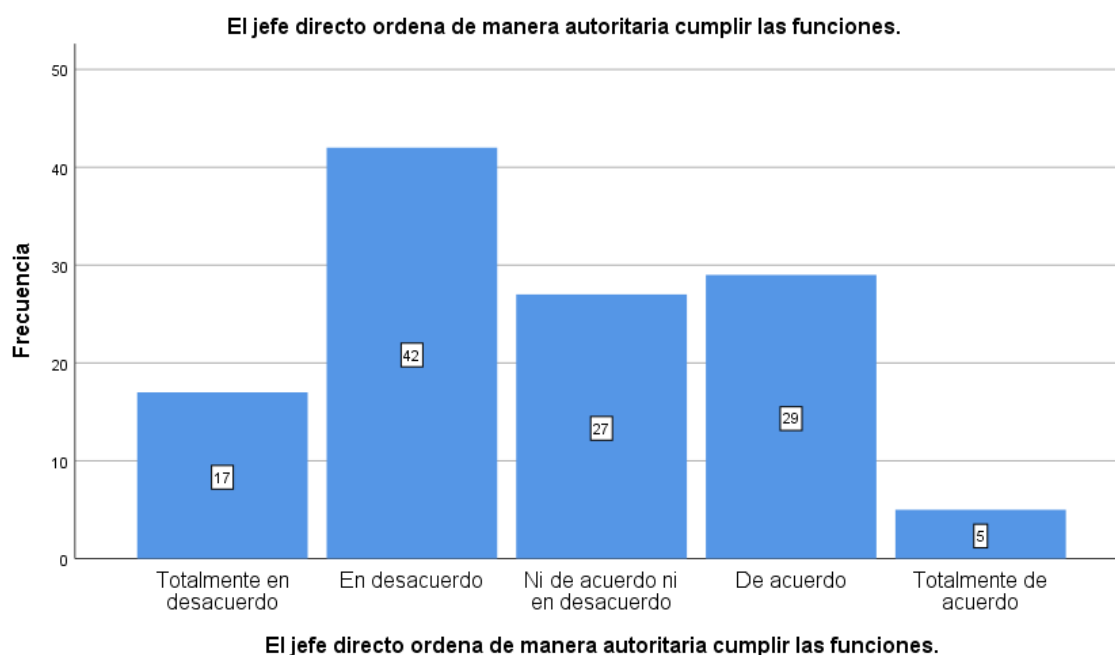
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	14,2	14,2	14,2
	En desacuerdo	42	35,0	35,0	49,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	22,5	22,5	71,7
	De acuerdo	29	24,2	24,2	95,8
	Totalmente de acuerdo	5	4,2	4,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 22, el 28.4% de los encuestados afirma que el jefe directo ordena de manera autoritaria cumplir las funciones. Asimismo, el 22.5% no define su opinión, el 35% se encuentra en desacuerdo y el 14.2% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 13**

*El jefe directo ordena de manera autoritaria cumplir las funciones*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 23**

*Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	14	11,7	11,7	14,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	28,3	28,3	42,5
	De acuerdo	62	51,7	51,7	94,2
	Totalmente de acuerdo	7	5,8	5,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 23, el 57.5% de los encuestados afirma que tiene la oportunidad de crecer dentro de tu organización. Asimismo, el 28.3% no define su opinión, el 11.7% se encuentra en desacuerdo y el 2.5% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 14**

*Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 24**

*Te permiten poner en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	5	4,2	4,2	6,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	23,3	23,3	30,0
	De acuerdo	62	51,7	51,7	81,7
	Totalmente de acuerdo	22	18,3	18,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 24, el 70% de los encuestados afirma que le permiten poner en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo. Asimismo, el 23.3% no define su opinión, el 4.2% se encuentra en desacuerdo y el 2.5% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 15**

*Te permiten poner en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 25**

*Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades*

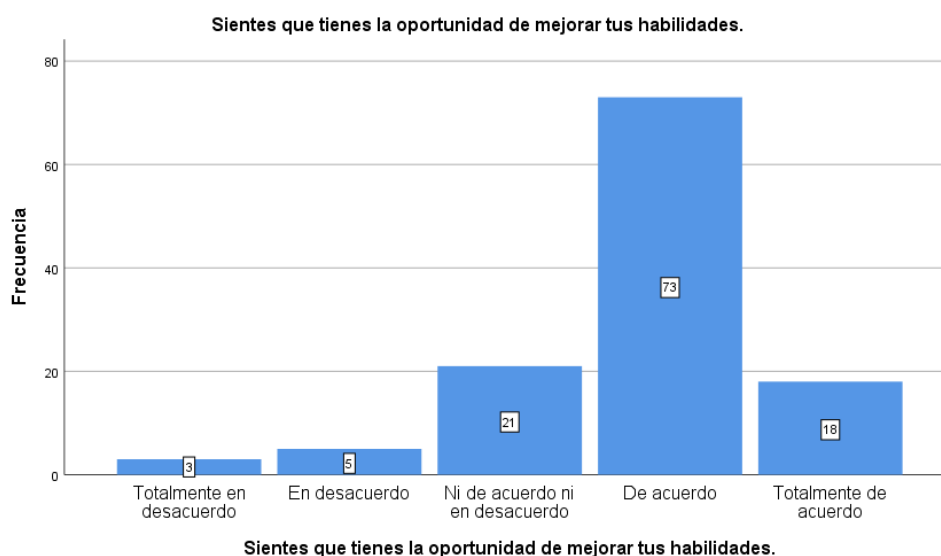
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	5	4,2	4,2	6,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	17,5	17,5	24,2
	De acuerdo	73	60,8	60,8	85,0
	Totalmente de acuerdo	18	15,0	15,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 25, el 75.8% de los encuestados afirma que siente que tiene la oportunidad de mejorar sus habilidades. Asimismo, el 17.5% no define su opinión, el 4.2% se encuentra en desacuerdo y el 2.5% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 16**

*Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 26**

*Tienes libertad para decidir cómo realizar tu trabajo*

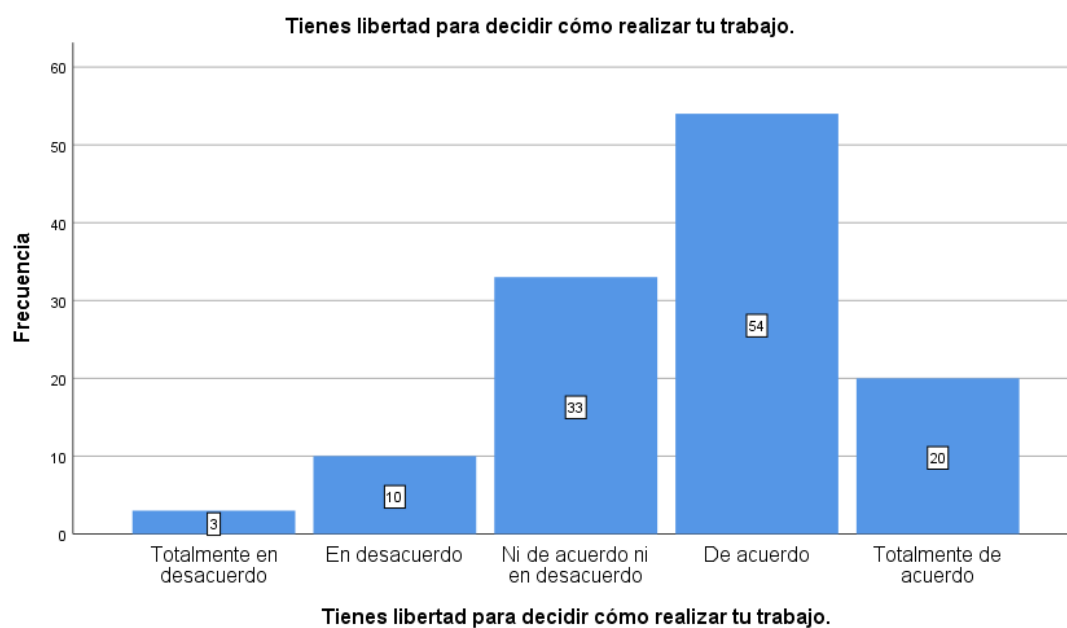
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	10	8,3	8,3	10,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	27,5	27,5	38,3
	De acuerdo	54	45,0	45,0	83,3
	Totalmente de acuerdo	20	16,7	16,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 26, el 61.7% de los encuestados afirma tiene libertad para decidir cómo realizar tu trabajo. Asimismo, el 27.5% no define su opinión, el 8.3% se encuentra en desacuerdo y el 2.5% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 17**

*Tienes libertad para decidir cómo realizar tu trabajo*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 27**

*El procedimiento de trabajo se orienta a disminuir el riesgo de atención de salud*

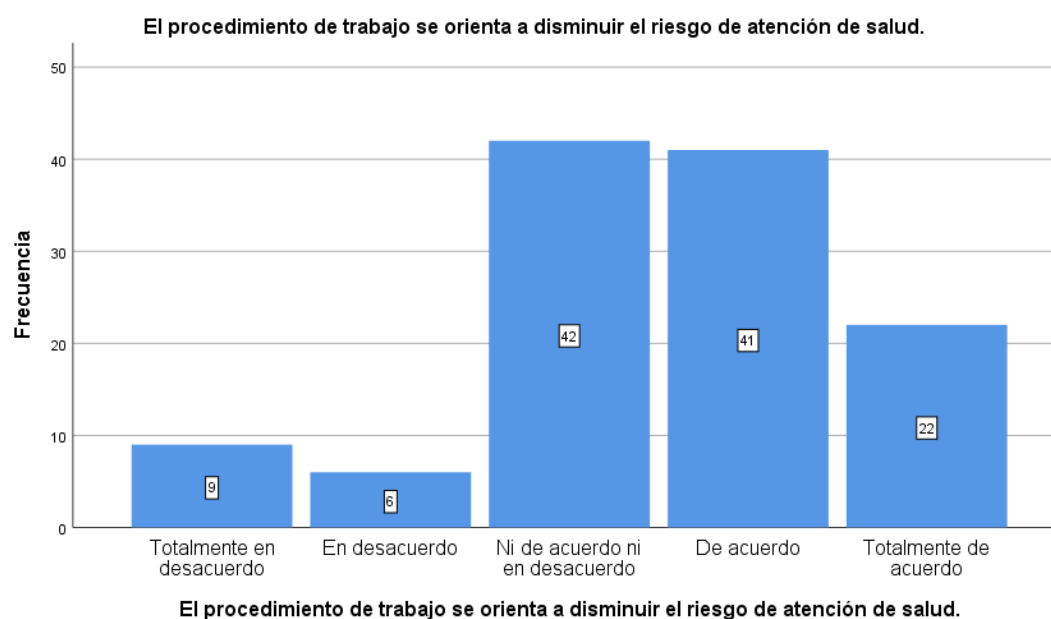
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	7,5	7,5	7,5
	En desacuerdo	6	5,0	5,0	12,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	35,0	35,0	47,5
	De acuerdo	41	34,2	34,2	81,7
	Totalmente de acuerdo	22	18,3	18,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** Se observa que, el 52.5% de los encuestados afirma que el procedimiento de trabajo se orienta a disminuir el riesgo de atención de salud. Asimismo, el 35% no define su opinión, el 5% se encuentra en desacuerdo y el 7.5% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 18**

*El procedimiento de trabajo se orienta a disminuir el riesgo de atención de salud*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 28**

*Respetas el procedimiento de atención de salud establecido*

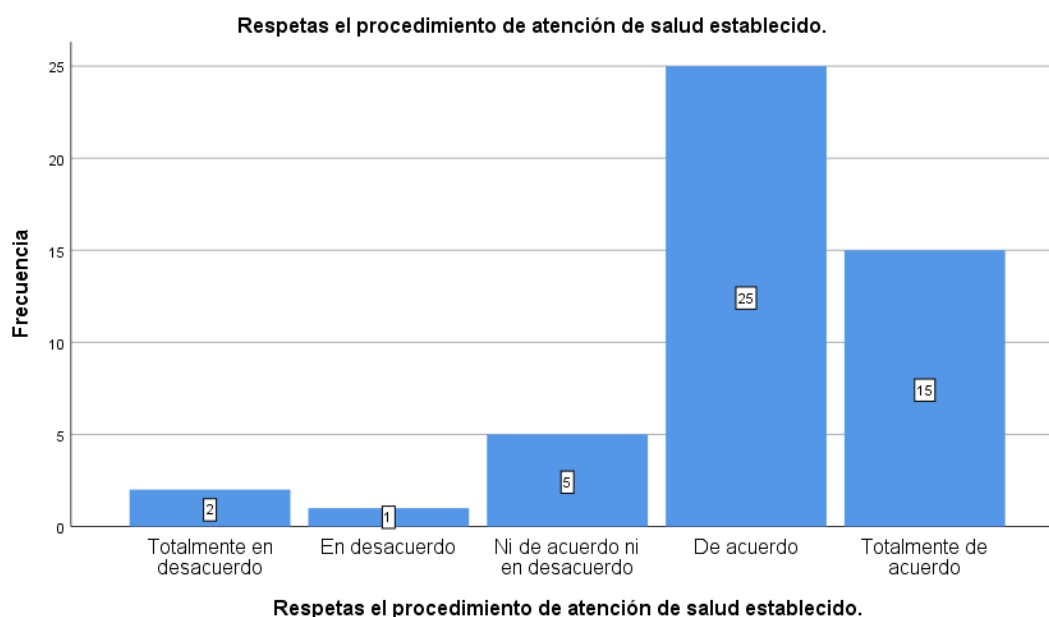
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4,2	4,2	4,2
	En desacuerdo	2	1,7	1,7	5,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	11,7	11,7	17,5
	De acuerdo	64	53,3	53,3	70,8
	Totalmente de acuerdo	35	29,2	29,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** Se observa que, el 82.5% de los encuestados afirma que el procedimiento de trabajo se orienta a disminuir el riesgo de atención de salud. Asimismo, el 11.7% no define su opinión, el 1.7% se encuentra en desacuerdo y el 4.2% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 19**

*Respetas el procedimiento de atención de salud establecido*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 29**

*Utiliza el fotocheck del hospital*

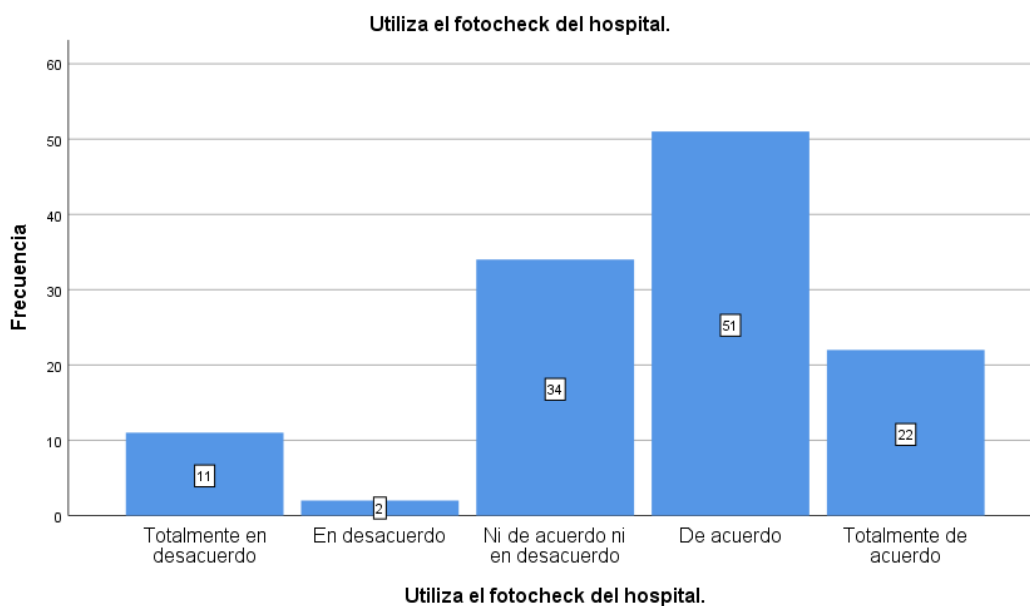
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	9,2	9,2	9,2
	En desacuerdo	2	1,7	1,7	10,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	28,3	28,3	39,2
	De acuerdo	51	42,5	42,5	81,7
	Totalmente de acuerdo	22	18,3	18,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 29, el 60.8% de los encuestados afirma que utiliza el fotocheck del hospital. Asimismo, el 11.7% no define su opinión, el 1.7% se encuentra en desacuerdo y el 4.2% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 20**

*Utiliza el fotocheck del hospital.*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 30**

*Su uniforme tiene el logo de la empresa*

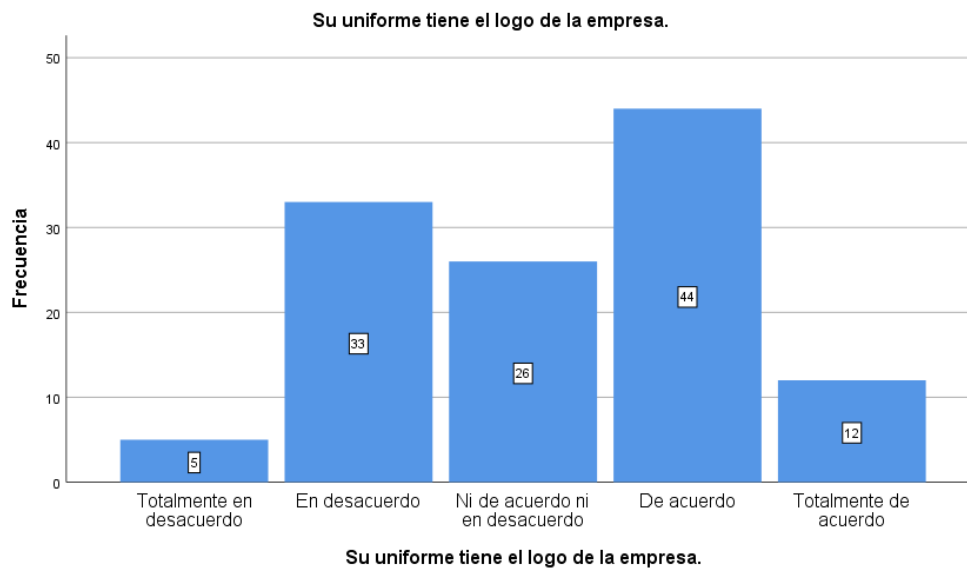
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4,2	4,2	4,2
	En desacuerdo	33	27,5	27,5	31,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	21,7	21,7	53,3
	De acuerdo	44	36,7	36,7	90,0
	Totalmente de acuerdo	12	10,0	10,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 30, el 46.7% de los encuestados afirma que su uniforme tiene el logo de la empresa. Asimismo, el 21.7% no define su opinión, el 27.5% se encuentra en desacuerdo y el 4.2% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 21**

*Su uniforme tiene el logo de la empresa*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 31**

*Me agrada trabajar con mis compañeros*

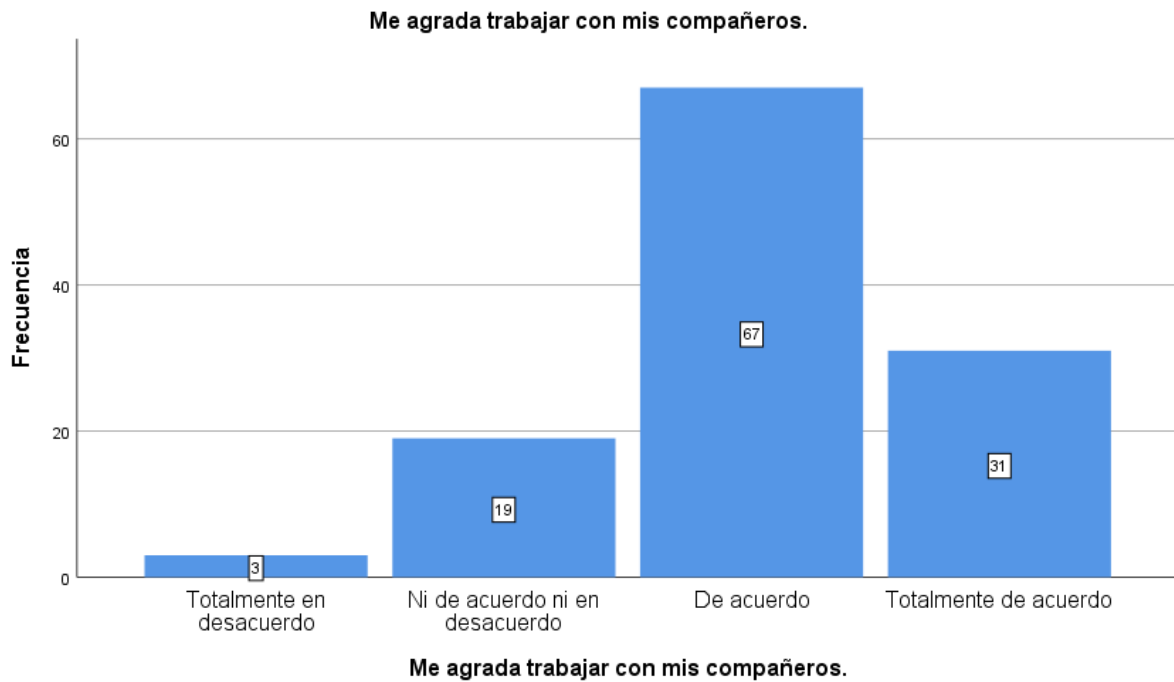
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,5	2,5	2,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	15,8	15,8	18,3
	De acuerdo	67	55,8	55,8	74,2
	Totalmente de acuerdo	31	25,8	25,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 31, el 81.6% de los encuestados afirma que le agrada trabajar con sus compañeros. Asimismo, el 15.8% no define su opinión, y el 2.5% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 22**

*Me agrada trabajar con mis compañeros*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 32**

*Tengo familiaridad con mis compañeros*

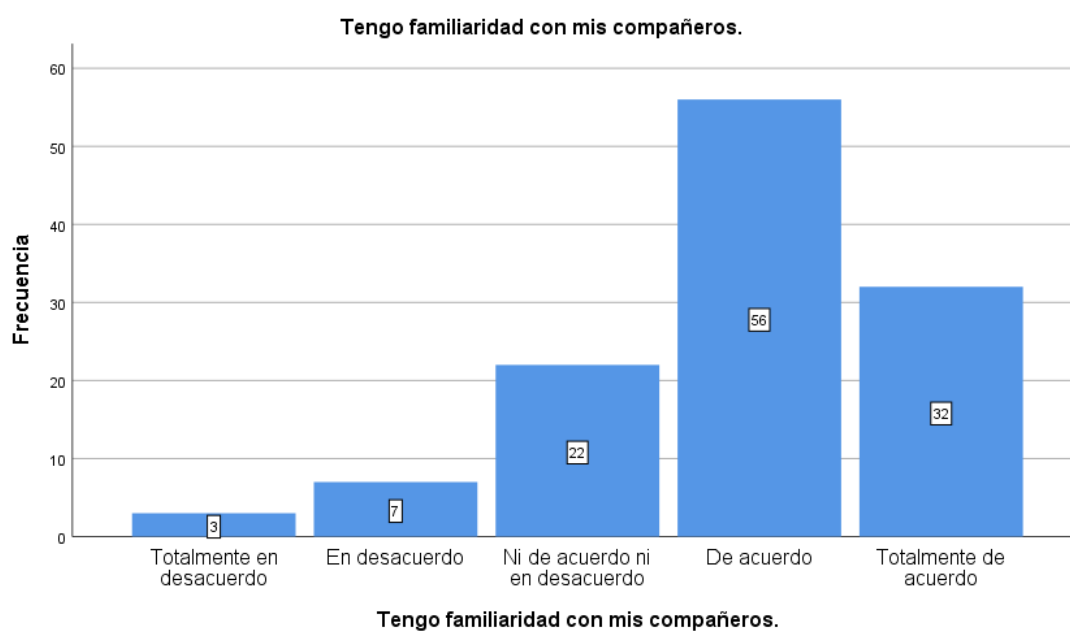
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	7	5,8	5,8	8,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	18,3	18,3	26,7
	De acuerdo	56	46,7	46,7	73,3
	Totalmente de acuerdo	32	26,7	26,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** Se observa que, el 73.4% de los encuestados afirma que tiene familiaridad con sus compañeros. Asimismo, el 18.3% no define su opinión, el 5.8% está en desacuerdo y el 2.5% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 23**

*Tengo familiaridad con mis compañeros*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 33**

*Cooperas con tus compañeros en el trabajo*

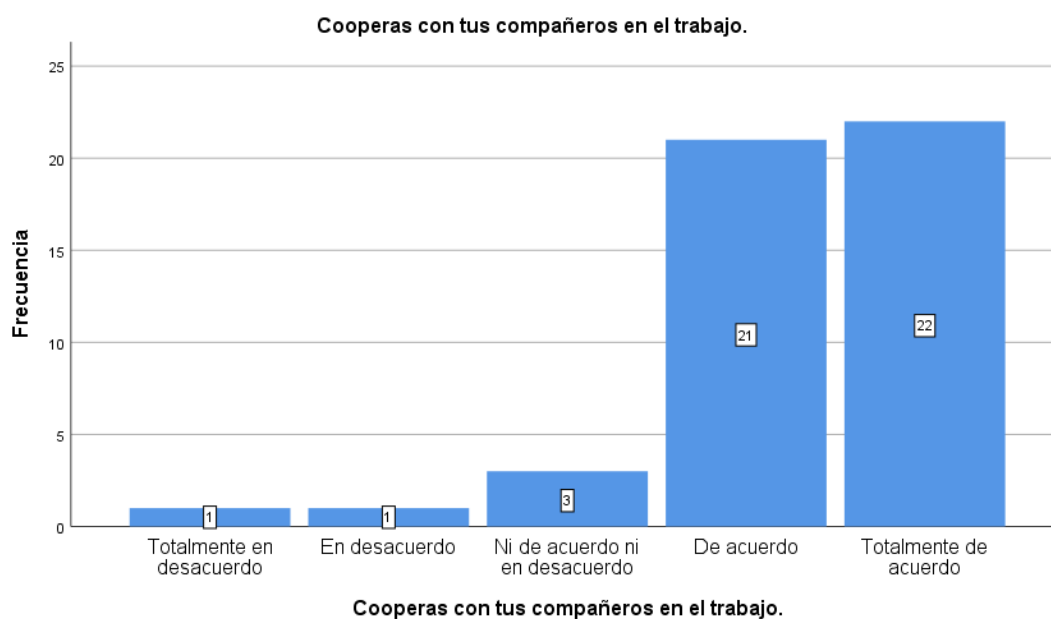
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	2	1,7	1,7	4,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	6,7	6,7	10,8
	De acuerdo	55	45,8	45,8	56,7
	Totalmente de acuerdo	52	43,3	43,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 33, el 89.1% de los encuestados afirma que coopera con sus compañeros en el trabajo. Asimismo, el 6.7% no define su opinión, el 1.7% está en desacuerdo y el 2.5% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 24**

*Cooperas con tus compañeros en el trabajo*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 34**

*Ayudas a tus compañeros si tienen alguna dificultad*

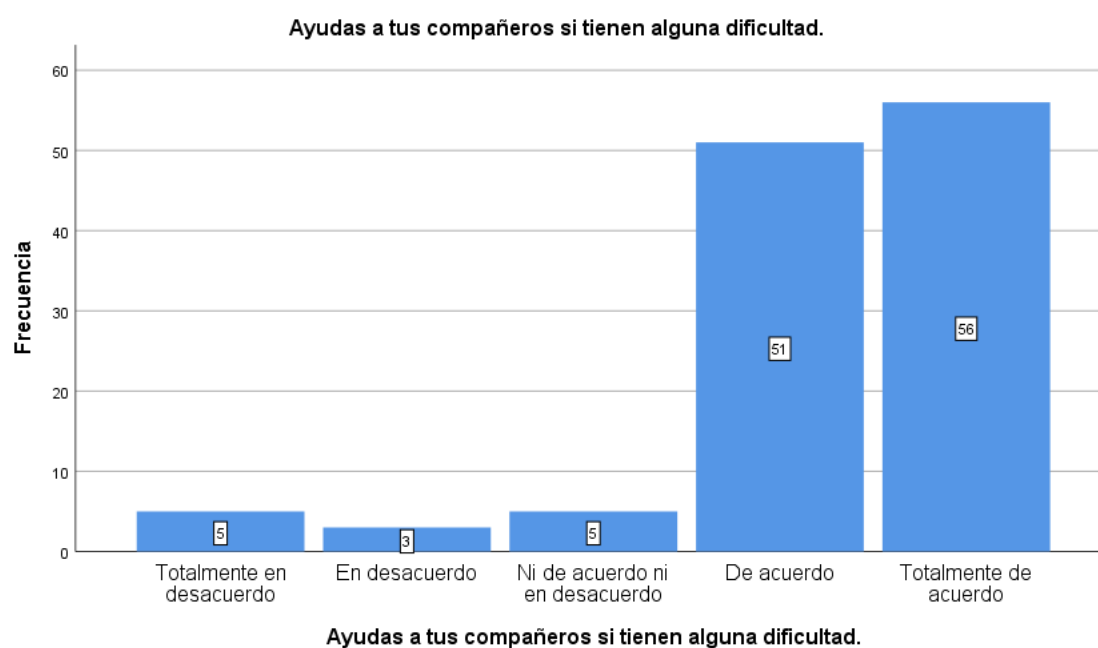
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4,2	4,2	4,2
	En desacuerdo	3	2,5	2,5	6,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	4,2	4,2	10,8
	De acuerdo	51	42,5	42,5	53,3
	Totalmente de acuerdo	56	46,7	46,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 34, el 89.2% de los encuestados afirma que ayuda a sus compañeros si tienen alguna dificultad. Asimismo, el 4.2% no define su opinión, el 2.5% está en desacuerdo y el 4.2% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 25**

*Ayudas a tus compañeros si tienen alguna dificultad*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 35**

*Expresas lo que sientes en una conversación en el trabajo*

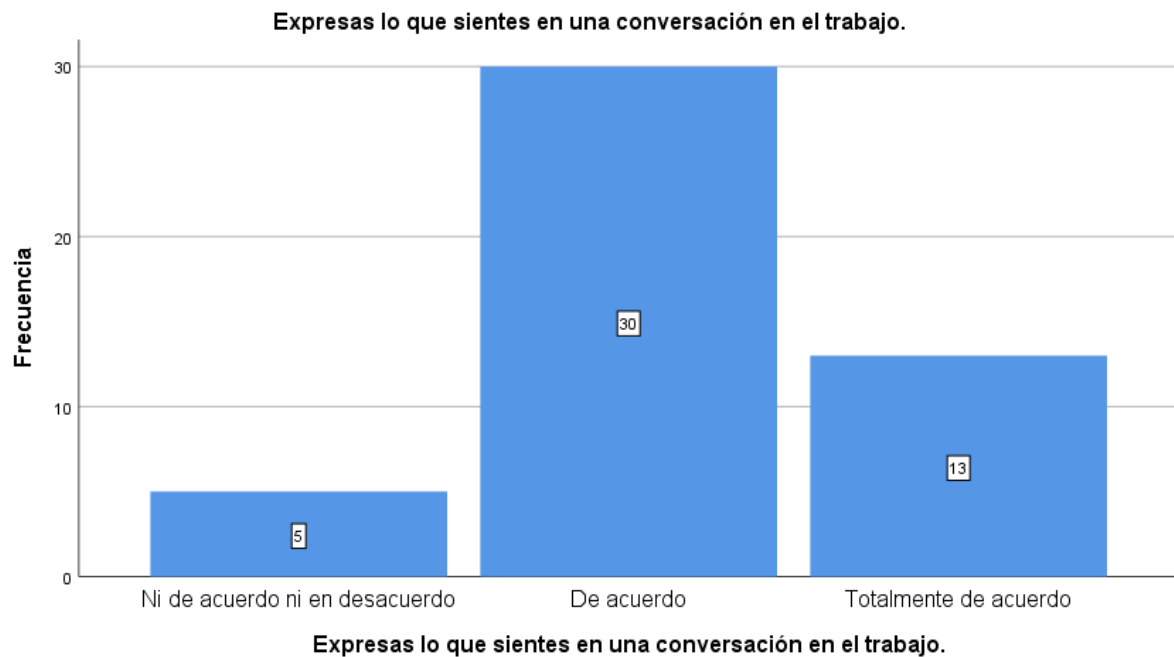
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	10,8	10,8	10,8
	De acuerdo	78	65,0	65,0	75,8
	Totalmente de acuerdo	29	24,2	24,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** Se observa que, el 89.2% de los encuestados afirma que expresa lo que siente en una conversación en el trabajo. Asimismo, el 10.8% no define su opinión.

**Figura 26**

*Expresas lo que sientes en una conversación en el trabajo*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 36**

*Entre compañeros existe una comunicación fluida*

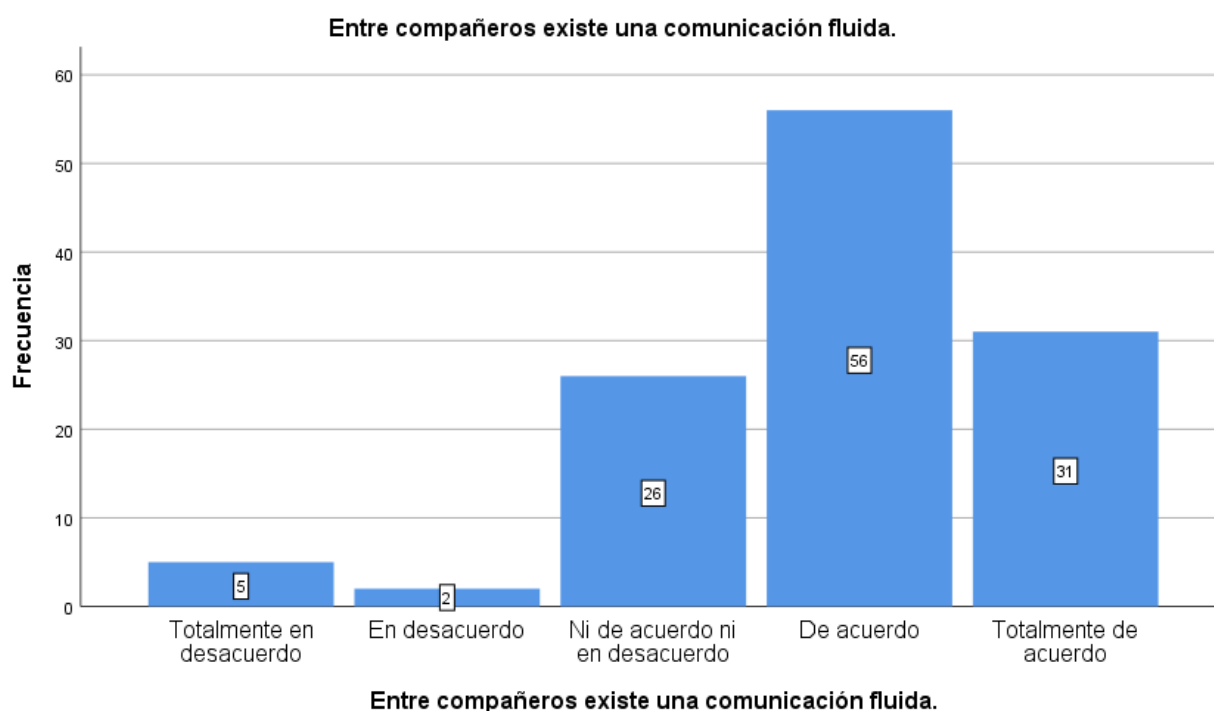
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4,2	4,2	4,2
	En desacuerdo	2	1,7	1,7	5,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	21,7	21,7	27,5
	De acuerdo	56	46,7	46,7	74,2
	Totalmente de acuerdo	31	25,8	25,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 36, el 72.5% de los encuestados afirma que entre compañeros existe una comunicación fluida. Asimismo, el 21.7% no define su opinión, el 1.7% está en desacuerdo y el 4.2% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 27**

*Entre compañeros existe una comunicación fluida*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 37**

*Recibo la información necesaria para realizar correctamente mi trabajo*

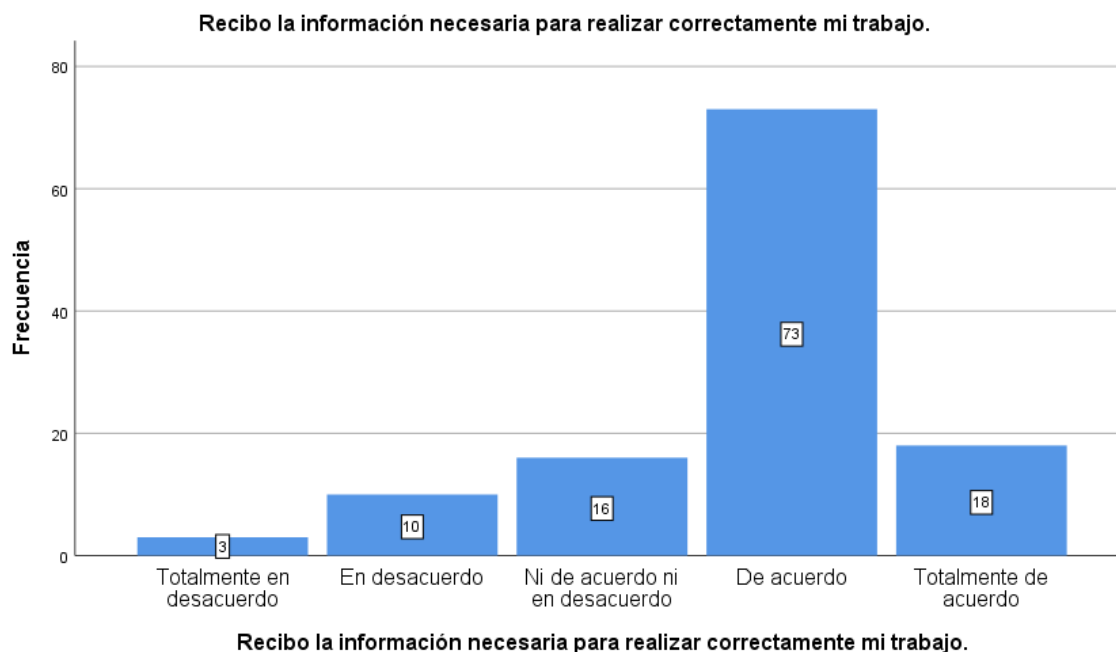
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	10	8,3	8,3	10,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	13,3	13,3	24,2
	De acuerdo	73	60,8	60,8	85,0
	Totalmente de acuerdo	18	15,0	15,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 37, el 75.8% de los encuestados afirma que recibe la información necesaria para realizar correctamente mi trabajo. Asimismo, el 13.3% no define su opinión, el 8.3% está en desacuerdo y el 2.5% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 28**

*Recibo la información necesaria para realizar correctamente mi trabajo*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 38**

*Mis compañeros me ocultan cierta información*

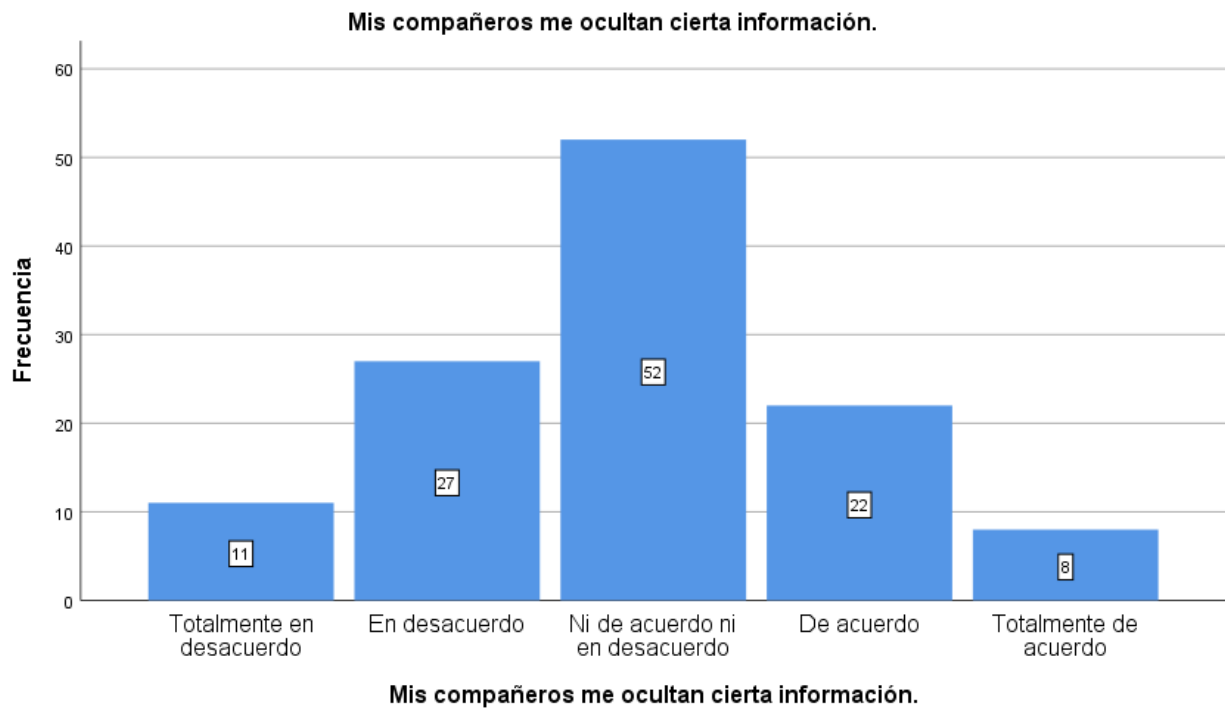
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	9,2	9,2	9,2
	En desacuerdo	27	22,5	22,5	31,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	52	43,3	43,3	75,0
	De acuerdo	22	18,3	18,3	93,3
	Totalmente de acuerdo	8	6,7	6,7	100,0
Total		120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 38, el 25% de los encuestados afirma que recibe la información necesaria para realizar correctamente mi trabajo. Asimismo, el 43.3% no define su opinión, el 22.5% está en desacuerdo y el 9.2% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 29**

*Mis compañeros me ocultan cierta información*



Fuente: Elaboración propia

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 5.1 Discusión de resultados

De acuerdo a nuestra hipótesis general y a la Tabla 3, se ha contrastado a través del chi-cuadrado de Pearson que si existe una relación significativa del 100% entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte.

Asimismo, según Bobadilla (2017), en su investigación: Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo. El investigador concluye que si existe una relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en Institutos superiores tecnológicos de Huancayo demostrada a través de los estadígrafos Chi cuadrada y coeficiente de contingencia.

De igual modo, Palacios (2019), con el estudio: El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí - Ecuador. Perú. El investigador midió la correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, luego de su análisis a través de correlación de Spearman concluye en que, si existe una relación significativa del 87% entre las variables mencionadas, es decir a mejor clima organizacional mayor desempeño laboral.

## VI. CONCLUSIONES

- En la primera hipótesis se obtuvo un resultado del 100% lo que indica que el ambiente laboral tiene relación significativa con la cooperación del personal entre los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte. De acuerdo a las encuestas realizadas el personal manifiesta que sí es importante un adecuado ambiente laboral para permitir la cooperación con los integrantes de su equipo de trabajo.
- En la segunda hipótesis se obtuvo un resultado del 100% lo que indica que el estilo de liderazgo tiene relación significativa con la comunicación entre los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte. De acuerdo a las Tablas 17,18,19,20,21 y 22, podríamos afirmar que el estilo de liderazgo del área de estudio es democrático, debido a que, sus jefes le brindan las herramientas necesarias para desarrollar correctamente su trabajo, asimismo, son motivados constantemente, les brindan recomendaciones para mejorar su trabajo, sin embargo, también existe un 28.4% del personal que afirma recibir indicaciones de manera autoritaria al momento de cumplir sus funciones.
- En la tercera hipótesis se obtuvo un resultado del 100% lo que indica que el crecimiento y desarrollo tiene relación significativa con la gestión de calidad en salud del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte. En relación con la información obtenida en las Tablas 23,24,25 y 26 el personal refiere que tiene la oportunidad de crecer dentro de su organización, poner en práctica sus habilidades y

mejorarlas. Asimismo, en concordancia con la gestión de calidad en salud, los colaboradores reportan que se cumplen con los procedimientos necesarios para disminuir el riesgo de atención en salud.

- Se obtuvo un resultado de 100% que nos muestra que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte. Asimismo, en la variable clima organizacional estamos considerando: ambiente laboral, estilo de liderazgo, crecimiento y desarrollo. Por otro lado, en el caso de la variable desempeño laboral se consideró: cooperación del personal, comunicación y gestión de calidad en salud.

## VII. RECOMENDACIONES

- En la primera hipótesis se obtuvo un resultado del 100% lo que indica que el ambiente laboral tiene relación significativa con la cooperación del personal entre los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte. A partir de esta conclusión se recomienda fortalecer el ambiente laboral promoviendo el respeto mutuo, el feedback hacia los colaboradores y el reconocimiento, lo cual coadyuvará a la cooperación del personal de manera efectiva, siendo favorable para el logro de objetivos en la organización.
- En la segunda hipótesis se obtuvo un resultado del 100% lo que indica que el estilo de liderazgo tiene relación significativa con la comunicación entre los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte. Sobre la base de esta conclusión recomendamos promover un estilo de liderazgo acorde a la realidad del área se puede sugerir un estilo de liderazgo democrático porque promueve el respeto, el consenso, asimismo, un estilo de liderazgo transformacional inspira a las personas las cuales agregan valor al espacio laboral en el cual se desempeñan y contribuirá a una comunicación efectiva en el área.
- En la tercera hipótesis se obtuvo un resultado del 100% lo que indica que el crecimiento y desarrollo tiene relación significativa con la gestión de calidad en salud del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte. En vista de esta conclusión se recomienda fomentar el crecimiento y desarrollo en el área a través de programas de capacitación en temas específicos orientados a la salud, a ofimática, a riesgos laborales u otro tema interesante que sería propuesto por los colaboradores. Asimismo, es importante fortalecer la gestión de calidad en salud del área porque es

una parte muy sensible y vital en el funcionamiento del hospital, se deben respetar todos los protocolos y procedimientos establecidos.

- Se obtuvo un resultado de 100% que nos muestra que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte. Asimismo, en la variable clima organizacional estamos considerando: ambiente laboral, estilo de liderazgo, crecimiento y desarrollo. Por otro lado, en el caso de la variable desempeño laboral se consideró: cooperación del personal, comunicación y gestión de calidad en salud.
- En vista del resultado general obtenido entre este cruce de variables clima organizacional y desempeño laboral, recomendamos en base a los indicadores analizados potenciar el clima laboral aplicando estrategias y fomentando el respeto mutuo, la comunicación efectiva, reconocimientos a los trabajadores aplicando eso podemos coadyuvar a un desempeño laboral eficiente cumpliendo las funciones necesarias, proponiendo acciones de mejora, respetando los protocolos y procedimientos de salud en el espacio laboral en el cual se encuentran nuestros trabajadores.

## VIII. REFERENCIAS

- Arenas, O. (2017). El clima organizacional para el desempeño exitoso de la labor docente: reto de la función orientadora reto de la función orientadora. [Tesis de maestría, Universidad de Carabobo]. Repositorio Institucional UC: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5153/oarenas.pdf?sequence=1>
- Arias y Bernaola (2018). Inteligencia emocional y desempeño laboral del profesional de salud en los servicios de hospitalización del departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional UNAC. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3970>
- Baño, D. (2016). Clima organizacional, satisfacción y desempeño laboral de los docentes de las instituciones de educación superior de la provincia de Chimborazo. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5585>
- Bobadilla, C. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo. Perú 2015. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4251>
- Brunet, L. (2011). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Editorial Trillas.
- Bruzual, F. (2016). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. [Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos]. Repositorio Institucional UM. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/133>

Bueno, E. (2003). La investigación científica: teoría y metodología. México: Universidad Autónoma de Zacatecas.

Bunge, M. (2000). La investigación científica. México: Siglo XXI editores, S.A de C.V.

Castañeda, E. (2017). Efecto del feedback en el rendimiento académico y aprendizaje para las secciones 1 y 4 del curso Administración Financiera II de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Rafael Landívar año 2014 en los temas de presupuesto de capital y rendimiento y riesgo. [Tesis de maestría, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional URL. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/83/Castaneda-Edgardo.pdf>

Chávez y Reynoso (2017). El clima laboral y su influencia en el desempeño de las enfermeras de las Clínicas Privadas De Lima: Caso Clínica Ricardo Palma. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional UNAC. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3143>

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima edición. México: Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A de C.V.

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda edición. México., Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A de C.V.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. Tercera edición. México: Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A de C.V.

Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. Segunda edición. México: Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A de C.V.

- Cueva, O. (2018). Clima Institucional y el desempeño laboral en la Institución Educativa Jorge Chávez – Tacna 2017. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional UNE. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/2015>
- Diaz, K. (2019). Cultura organizacional y desempeño laboral de los empleados de instituciones de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas. [Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos]. Repositorio Institucional UM. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1048>
- Heredia, S. (2018). El Clima Organizacional en tiempos de Evaluación del Desempeño: efectos psicológicos en empleados universitarios ecuatorianos. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de la Plata]. Repositorio Institucional UNLP. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/67366>
- Hernandez, Fernandez y Baptista (2014). Metodología de la Investigación. Sexta edición. México: Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A de C.V.
- Heselbein, Goldsmith y Bechard (2006). El líder del futuro. España: Ediciones Deusto.
- Huacasi, A. (2017). Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores en la industria metal mecánica Grupo Forte SAC. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional UNAC. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3934>
- Meléndez, R. (2015). Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Equinoccial]. Repositorio Institucional UTE.

<https://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/handle/123456789/12805>

Mendoza, E. (2016). La relación entre el clima organizacional y el enganchamiento en un Instituto de Educación Privada de Acapulco. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del Estado de México]. Repositorio Institucional UAEM. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/65687>

Meza, E. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas. [Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos]. Repositorio Institucional UM. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/901?show=full>

Montoya, D. (2016). Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú 2015. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7490>

Obreque, A. (2015). Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad. [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional UCh. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/180880>

Pacheco, H. (2017). Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6880>

Palacios, D. (2019). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí - Ecuador. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

Repositorio Institucional UNMSM.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10989>

Pelaes, O. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1140>

Popper, K. (1980). La lógica de la investigación. España: Editorial Tecnos, S.A.

Quijije, J. (2019). Influencia de la gestión universitaria en el clima organizacional de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta – Ecuador. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10993>

Rivas, L. (2018). Clima organizacional en la satisfacción laboral y desempeño docente del DAE. Facultad de Medicina. UNMSM 2015. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8215>

Robbins, S. (2009). Comportamiento Organizacional. Décimo tercera edición. México: Editorial Pearson Educación.

Rodríguez, R. (2017). El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral como herramientas para el éxito empresarial. [Ensayo de trabajo, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional UMNG. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16914>

Sánchez, S. (2016). Habilidades Sociales. España: Editorial Síntesis, S.A.

Siliceo, A. (2004). Capacitación y Desarrollo de personal. Cuarta edición. México: Editorial Limusa S.A de C.V.

- Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica. México: Editorial Limusa, S.A. de C.V.
- Toro, F. (2001). El Clima Organizacional: perfil de empresas colombianas. Medellín, Colombia: Editorial Cincel.
- Velásquez, S. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de Hitachi Chemical, en Montemorelos, Nuevo León. [Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos]. Repositorio Institucional UM. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/110>
- Zans, C. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio Institucional UNAN. <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/>

## IX. ANEXOS

## A. Matriz de consistencia

Título	Definición del Problema	Objetivos	Formulación de Hipótesis	Variables e Indicadores	Metodología	Población, Muestra	Técnicas e Instrumentos
Clima organizacional y desempeño laboral del área de servicio de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte.	<b>Problema principal</b>  ¿De qué manera el clima organizacional se relacionará con el desempeño del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte ?	<b>Objetivo general</b>  Determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral entre los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte.	<b>Hipótesis general</b>  El clima organizacional tiene relación significativa con el desempeño de los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte.	<b>Variable independiente (V1)</b>  Clima organizacional	<b>Enfoque</b>  Cuantitativo	<b>Población:</b>  136 trabajadores del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico del Hospital Vitarte y personal especializado en gestión del talento humano de la institución.	<b>Técnica</b>  Técnica de Encuesta
	<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Definición operacional</b>  Suma de características del ambiente laboral, estilo de liderazgo y crecimiento, desarrollo.  <b>Indicadores</b>	<b>Alcance</b>	$n = N / [e^2 * (N - 1) + 1]$  <b>En donde:</b>	<b>Instrumento</b>

	<p>¿En qué la forma la cooperación se relacionará con el ambiente laboral entre los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte?</p>	<p>Determinar la relación existente entre el ambiente laboral y la cooperación entre los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte.</p>	<p>El ambiente laboral se relaciona con la cooperación entre los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte.</p>	<p>I.1 Ambiente Laboral</p>	<p>Descriptivo - correlacional</p>	<p>e=0.05 error permisible</p>	<p>Cuestionario</p>
	<p>¿De qué manera la comunicación se relacionará con el desarrollo de un estilo de liderazgo apropiado entre los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte?</p>	<p>Determinar la relación existente entre un estilo de liderazgo adecuado y la comunicación entre los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte.</p>	<p>Un estilo de liderazgo apropiado se relaciona significativamente con la comunicación entre los integrantes del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte..</p>	<p>I.2 Crecimiento y Desarrollo</p> <p>I.3 Estilo de Liderazgo</p>	<p><b>Diseño de la investigación</b></p>	<p>N= 136</p> <p><b><u>Reemplazando valores tenemos:</u></b></p> <p><math>n = 136 / [0.05^2 * (136 - 1) + 1]</math></p>	
	<p>¿En qué forma la calidad en salud se relacionará con el crecimiento y desarrollo del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte?</p>	<p>Determinar la relación existente entre el crecimiento, desarrollo y la gestión de calidad en salud del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte.</p>	<p>El crecimiento y desarrollo tiene relación significativa con la gestión de calidad en salud del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte.</p>	<p><b>Variable dependiente (V2)</b></p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Diseño no Experimental - transversal</p>	<p>n= 120</p>	
				<p><b>Definición operacional</b></p>			

				<p>Es el nivel de ejecución del cumplimiento en gestión de calidad en salud, cooperación y comunicación.</p> <p><b>Indicadores</b></p> <p>I.1 Gestión de calidad en salud</p> <p>I.2 Cooperación</p> <p>I.3 Comunicación</p>	<p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra la representan 120 trabajadores del área de servicio de personal de apoyo al diagnóstico en el Hospital Vitarte y personal especializado en temas de gestión del talento humano de la institución.</p>	
--	--	--	--	--	--	--

**B. Validez del instrumento de expertos**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

1.1 Apellidos y nombres del informante : DR. AMAYA PINGO PEDRO MANUEL

1.2 Cargo e institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

1.3 Nombre del instrumento sujeto a validación : CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA DE SERVICIO DE PERSONAL DE APOYO AL DIAGNÓSTICO EN EL HOSPITAL VITARRE

1.4 Autor del instrumento : JIMENO SALBAÑA ROBERTO ALEJANDRO


**II. ASPECTOS DE VALIDACION**

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE 0 - 20				REGULAR 21 - 40				BUENA 41 - 60				MUY BUENA 61 - 80				EXCELENTE 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	El lenguaje se presenta de manera clara																				✓
2. OBJETIVIDAD	Expresado para conocer en cuanto al comportamiento de las variables																				✓
3. ACTUALIDAD	Muestra contenidos de las variables que actualmente se maneja																				✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en la presentación de los ítems respectivos																				✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad suficientes																				✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para determinar sobre el comportamiento de las dimensiones																				✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos en relación a las variables																				✓
8. COHERENCIA	Entre las áreas de las variables																				✓
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de investigación																				✓

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PUEDE APLICARSE

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** VALIDACIÓN CUANTITATIVA  VALIDACIÓN CUALITATIVA

Lima, 02 de NOVIEMBRE del 2019.

  
Firma del Experto Informante

### C. Confiabilidad del instrumento (SPSS)

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	120	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	120	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,896	,904	29

#### Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	3,664	2,625	4,258	1,633	1,622	,190	29
Varianzas de elemento	,911	,335	1,612	1,277	4,813	,074	29

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu empresa.	102,4000	184,477	,351	.	,894
Los valores de la institución están alineados con los que consideras importantes en tu vida.	102,4167	184,296	,485	.	,892
Recomiendas a tu empresa como buen lugar para trabajar.	102,4500	183,678	,400	.	,893

Tienen áreas de distracción en tiempos libres.	103,6417	181,341	,393	.	,894
Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo.	103,4000	179,486	,416	.	,894
Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente.	102,8167	182,302	,455	.	,892
El ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica.	102,8167	180,235	,516	.	,891
Su jefe le delega tareas.	102,2417	180,319	,702	.	,888
Su jefe directo la da seguimiento a las tareas que le designo.	102,3000	178,061	,684	.	,888
Su jefe realiza acciones para desarrollar a su equipo.	102,3917	182,291	,559	.	,890
Recibe consejo de su jefe para mejorar su trabajo.	102,4417	181,761	,434	.	,893
Es motivado por su encargado para realizar mejor su trabajo.	102,4833	188,101	,306	.	,895
El jefe directo ordena de manera autoritaria cumplir las funciones.	103,5750	194,717	-,023	.	,903
Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización.	102,8000	191,960	,106	.	,898
Te permiten poner en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo.	102,4750	179,209	,650	.	,889
Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades.	102,4500	180,619	,625	.	,889
Tienes libertad para decidir cómo realizar tu trabajo.	102,6167	176,322	,722	.	,887
El procedimiento de trabajo se orienta a disminuir el riesgo de atención de salud.	102,7583	176,386	,614	.	,889
Respetas el procedimiento de atención de salud establecido.	102,2500	178,592	,639	.	,889
Utiliza el fotocheck del hospital.	102,6750	181,616	,421	.	,893

Su uniforme tiene el logo de la empresa.	103,0583	188,829	,176	.	,898
Me agrada trabajar con mis compañeros.	102,2417	182,975	,535	.	,891
Tengo familiaridad con mis compañeros.	102,3750	182,707	,453	.	,892
Cooperas con tus compañeros en el trabajo.	102,0083	178,563	,699	.	,888
Ayudas a tus compañeros si tienen alguna dificultad.	102,0167	178,521	,614	.	,889
Expresas lo que sientes en una conversación en el trabajo.	102,1333	188,520	,403	.	,894
Entre compañeros existe una comunicación fluida.	102,3833	176,995	,683	.	,888
Recibo la información necesaria para realizar correctamente mi trabajo.	102,4917	177,126	,729	.	,887
Mis compañeros me ocultan cierta información.	103,3583	198,333	-,143	.	,904

## D. Cuestionario

Cuestionario al área de de servicio de personal de apoyo al diagnóstico del Hospital Vitarte.

**INDICACIONES: ESTIMADO ENCUESTADO MARCAR CON UNA X". EL CUESTIONARIO ES ANÓNIMO Y CONFIDENCIAL SOLO PARA FINES DE INVESTIGACIÓN. ¡ MUCHAS GRACIAS !**

**VARIABLE "X" : CLIMA ORGANIZACIONAL**

**INDICADOR: AMBIENTE LABORAL**

1. Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu empresa.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

2. Los valores de la institución están alineados con los que consideras importantes en tu vida.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

3. Recomiendas a tu empresa como buen lugar para trabajar.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

4. Tienen áreas de distracción en tiempos libres.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

5. Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

6. Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

7.El ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

<b>INDICADOR: ESTILO DE LIDERAZGO</b>
---------------------------------------

1.Su jefe le delega tareas.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

2.Su jefe directo la da seguimiento a las tareas que le designo.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

3.Su jefe realiza acciones para desarrollar a su equipo.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

4.Recibe consejo de su jefe para mejorar su trabajo.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

5.Es motivado por su encargado para realizar mejor su trabajo.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

6.El jefe directo ordena de manera autoritaria cumplir las funciones.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

<b>INDICADOR: CRECIMIENTO Y DESARROLLO</b>
--

1. Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

2. Te permiten poner en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

3. Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

4. Tienes libertad para decidir cómo realizar tu trabajo.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

<b>VARIABLE "Y" : DESEMPEÑO LABORAL</b>
---

<b>INDICADOR: GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD</b>
---

1. El procedimiento de trabajo se orienta a disminuir el riesgo de atención de salud.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

2. Respetas el procedimiento de atención de salud establecido.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

3.Utiliza el fotocheck del hospital.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

4.Su uniforme tiene el logo de la empresa.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

<b>INDICADOR: COOPERACIÓN</b>
-------------------------------

1.Me agrada trabajar con mis compañeros.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

2.Tengo familiaridad con mis compañeros.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

3.Cooperas con tus compañeros en el trabajo.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

4. Ayudas a tus compañeros si tienen alguna dificultad.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

<b>INDICADOR: COMUNICACIÓN</b>
--------------------------------

1. Expresas lo que sientes en una conversación en el trabajo.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

2. Entre compañeros existe una comunicación fluida.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

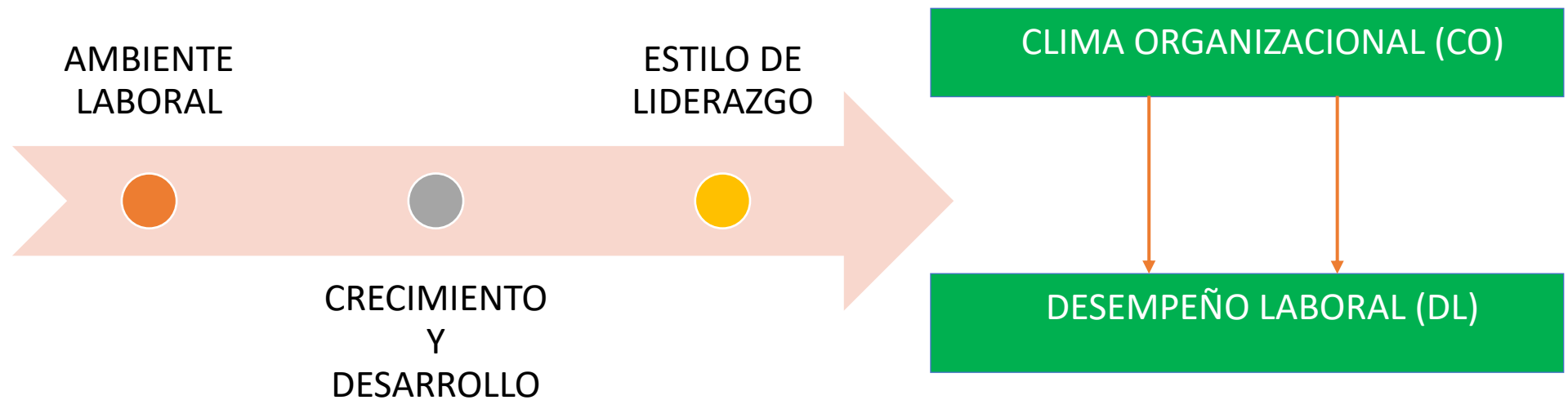
3. Recibo la información necesaria para realizar correctamente mi trabajo.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

4. Mis compañeros me ocultan cierta información.

- 1) **Totalmente en desacuerdo**
- 2) **En desacuerdo**
- 3) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4) **De acuerdo**
- 5) **Totalmente de acuerdo**

### E. Propuesta de valor



Un ambiente laboral adecuado conducido por un estilo de liderazgo acorde a la realidad de la organización y un programa de crecimiento y desarrollo (capacitación) constante hacia el colaborador para potenciar sus habilidades y brindarles nuevos conocimientos, contribuirá a que el clima organizacional sea mejor y con esto se generan las condiciones para que el desempeño de nuestros colaboradores aumente.