

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS
COLABORADORES DEL HOSPITAL II ESSALUD DE
PUCALLPA, 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

LEYDI LAURA PAREDES RODAS

PUCALLPA – PERÚ

2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Siendo las *10:30 am* del día viernes 21 de junio del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Leydi Pérez Guimaraez (Presidente)**, **Dr. Manuel Hugo Verde Hilario (Miembro)** y **Dr. Walter Ortiz Meza (Miembro)**.

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **“CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL II ESSALUD DE PUCALLPA, 2017”**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Leydi Laura Paredes Rodas**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

“La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado...”

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

aprobado por mayoría

Siendo las *11:30 am* del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

[Signature]
.....
Dra. Leydi Pérez Guimaraez
Presidente

[Signature]
.....
Dr. Manuel Hugo Verde Hilario
Miembro

[Signature]
.....
Dr. Walter Ortiz Meza
Miembro

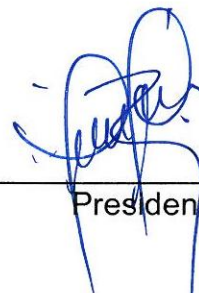


[Signature]
.....
Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dra. Leydi Pérez Guimaraez



Presidente

Dr. Manuel Hugo Verde Hilario



Miembro

Dr. Walter Ortiz Meza



Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando



Aesor

Bach. Leydi Laura Paredes Rodas



Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELLECTUAL

Constancia

N° 241

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) titulado:

CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL II ESSALUD DE PUCALLPA, 2017

Cuyo autor es : **PAREDES RODAS, LEYDI LAURA**
Facultad : **CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela Profesional : **ADMINISTRACIÓN**
Asesor : **PINCHI FASANANDO, LIMBER**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio, dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 10 %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si Contiene un porcentaje aceptable de plagio, por lo que Si se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 25/07/2019



Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección General de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Leydi Laura Paredes Rodas
Autor de la TESIS titulada:
"Clima Laboral Y Desempeño de los Colaboradores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2013"

Sustentada el año: _____
Con la asesoría de: Dr. Limber Pinchi Fasanando
En la Facultad de: Ciencias Económicas Administrativas y Contables
Carrera Profesional de: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 11 / 12 / 20

Email: lauparedes.ro@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 921061950

DNI: 45048985

DEDICATORIA

A mi madre, con mucho amor y cariño, por su apoyo en todo momento y la confianza puesta en mí para la realización de esta tesis.

AGRADECIMIENTO

Aprovecho estas líneas para agradecer a la Universidad Nacional de Ucayali, a mis maestros por sus enseñanzas, a los trabajadores del Hospital II EsSalud de Pucallpa; además de manera especial a mi asesor, por apoyarme y motivarme; finalmente, agradezco a todas aquellas personas que me apoyaron a culminar la presente tesis.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1. Problema General.....	5
1.2.2. Problemas Específicos.....	5
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	7
1.4.1. Hipótesis General.....	7
1.4.2. Hipótesis Específicas.....	7
1.5. VARIABLES.....	7
1.5.1. Variable Independiente.....	7
1.5.2. Variable Dependiente.....	8
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	9

1.7. JUSTIFICACIÓN.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
2.1.1. Clima Laboral.....	12
2.1.2. Desempeño Laboral.....	13
2.2. BASES TEÓRICAS.....	15
2.2.1. Clima Laboral.....	15
2.2.2. Desempeño Laboral.....	24
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	31
2.3.1. Clima Laboral.....	31
2.3.2. Desempeño Laboral.....	34
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.1. METODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.1.1. Método de investigación.....	37
3.1.2. Diseño y esquema de la investigación.....	37
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	38
3.2.1. Población.....	38
3.2.2. Muestra.....	38
3.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	39
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	39
3.4.1. Técnicas de elaboración de instrumentos de recolección de datos.....	39
3.4.2. Instrumento de recolección de datos.....	40
3.5. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	40

3.6. TRATAMIENTO DE DATOS.....	40
3.7. PRESENTACIÓN DE DATOS.....	41
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	42
4.1. RESULTADOS.....	42
4.1.1. Tablas y figuras del nivel de variables y dimensiones.....	42
4.1.2. Tablas para dar respuesta a las hipótesis.....	50
4.2. DISCUSIÓN.....	54
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
5.1. CONCLUSIONES.....	59
5.2. RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de Variables.....	9
Tabla 2. Puntuación de las variables.....	41
Tabla 3. Medida de la variable clima laboral.....	42
Tabla 4. Medida de frecuencias de la variable clima laboral.....	42
Tabla 5. Medida de la variable desempeño laboral.....	44
Tabla 6. Medida de frecuencia de la variable desempeño laboral....	44
Tabla 7. Medida de frecuencia de la dimensión estructura.....	45
Tabla 8. Medida de frecuencia de la dimensión responsabilidad.....	46
Tabla 9. Medida de frecuencias de la dimensión cooperación.....	47
Tabla 10. Medida de frecuencia de la dimensión, identidad.....	48
Tabla 11. Valores de la escala de correlación de Pearson.....	49
Tabla 12. Relación del clima laboral y el desempeño laboral.....	50
Tabla 13. Relación de la estructura y el desempeño laboral.....	51
Tabla 14. Relación de la responsabilidad y el desempeño laboral.....	52
Tabla 15. Relación de la cooperación y el desempeño laboral.....	53
Tabla 16. Relación de la identidad y el desempeño laboral.....	54

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Porcentajes de la variable: Clima Laboral.....	42
Figura 2. Porcentajes de la variable desempeño laboral.....	44
Figura 3. Porcentaje de la dimensión estructura.....	45
Figura 4. Porcentajes de la dimensión responsabilidad.....	46
Figura 5. Porcentaje de la dimensión cooperación.....	47
Figura 6. Porcentaje de la dimensión Identidad.....	48

RESUMEN

Esta investigación de tipo descriptivo correlacional, tuvo como objetivo calificar la relación del clima laboral y desempeño de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, el mismo que se desarrolló en las instalaciones del citado hospital. La muestra estuvo conformada por 90 trabajadores, se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, los resultados se tabularon en el sistema Excel, y el análisis de los datos se hizo a través de los resultados obtenidos de la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson, insertó en el programa (SPSSv25). La conclusión a la que se llegó en el estudio, es que existe relación negativa muy baja y no significativa entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, en consecuencia, el clima laboral no contribuye al logro de una relación positiva y significativa con el desempeño laboral.

Palabras clave: Clima laboral; desempeño laboral; relación.

ABSTRACT

The research had the as objective to qualify the relationship between the work climate and performance of the collaborators of Pucallpa's EsSalud II Hospital, 2017, which was developed in the facilities of the aforementioned hospital. The research is a correlational descriptive type, with correlational transectional design, it was applied to 90 workers of Hospital II EsSalud of Pucallpa, a questionnaire of 20 closed questions, with 5 response options for each variable, the results were processed in the Excel program, and the analysis of the data was done through the results obtained from the Pearson's correlation coefficient statistical test, inserted in the program (SPSSv25). The conclusion reached in the research shows that there is a very low and not significant negative relationship between the work climate and performance of the employees of Pucallpa's EsSalud II Hospital, 2017, consequently the work climate does not contribute to the achievement of a positive and significant relationship with work performance.

Keywords: work climate; performance; relationship.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones buscan generar un buen clima laboral, con el propósito que sean más productivos y se sientan parte de la empresa, por ello es muy importante gestionar el bienestar emocional de cada uno de los trabajadores, porque no basta tener una buena remuneración, sino un entorno favorable que propicie las buenas prácticas de convivencia con su empresa y compañeros de trabajo, sin embargo no siempre es así, en este proceso ocurre una serie de problemas, como por ejemplo en el Hospital II EsSalud de Pucallpa, comentan los trabajadores que no existe un buen clima laboral, por la existencia de regímenes laborales distintos, muchos servicios se tercerizan, asimismo se observa deficiencias en los diferentes centros de EsSalud, ya que no cuenta con buenas condiciones de trabajo, existe mucho hacinamiento, sobrecarga laboral y con la poca cantidad de trabajadores no les es posible brindar una adecuada atención a los asegurados .

Un buen desempeño laboral, ayuda al logro de los objetivos de la empresa, pero se obtiene siempre y cuando los trabajadores, estén bien remunerados, reconocidos e identificados con su trabajo, por ello es necesario que los administradores de recursos humanos, estén siempre junto a los trabajadores, para recibir quejas y aportes en pro de mejorar la gestión, sin embargo en la actualidad pareciera que estos actores están divorciados, como es el caso del Hospital II EsSalud de Pucallpa, ya que no cuenta con personal suficiente en la parte administrativa, por la baja asignación de presupuesto, asimismo el Hospital no cuenta con equipos de alta tecnología, lo que hace que el desempeño sea aún más deficiente, y los que sufren las consecuencias son los asegurados, accionar del hospital que se hizo una costumbre. Motivo por los

cuales se realizó el presente trabajo de investigación, presentación que se efectúa tomando en cuenta la siguiente estructura:

El capítulo I, describe y formula el problema, plantea los objetivos y las hipótesis, conceptualiza y operacionaliza las variables y justifica la investigación.

El capítulo II, señalamos el marco teórico, que comprende los antecedentes, teorías y la definición de los términos básicos.

El capítulo III, trata el método y diseño de investigación, que incluye la población y muestra, los instrumentos, el procesamiento, tratamiento y presentación de los datos.

El capítulo IV, comprende tablas y figuras del nivel de las variables y dimensiones, tablas que responden a las hipótesis, finalmente la discusión de resultados.

El capítulo V, comprende las conclusiones y recomendaciones que la presente investigación busca contribuir.

Finalmente, comprende las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Con respecto al clima laboral, de acuerdo, a Hernández (2014), desde hace un tiempo los expertos vienen hablando de la importancia de este tema en lo interno de las empresas, pero muchas organizaciones aún fallan en esto. Uno de los principales problemas que presentan es la falta de buenos canales de comunicación, lo que imposibilita que los empleados se sientan parte del proyecto y que se involucren en el logro de los objetivos.

Es por esto, según Valero (2016), el clima laboral del Hospital Denia de Valencia es cada día más tenso. La firma privada que lo gestiona, Marina Salud, ha anunciado recortes salariales y un incremento de la jornada laboral para compensar sus pérdidas en pleno debate sobre el futuro de la concesión, una medida que cuenta con la oposición frontal del personal sanitario. El enfado de algunos profesionales es tal que ya se cuentan por decenas los facultativos que han firmado un manifiesto para trasladar a la empresa que abandonarán el hospital si el ajuste sale adelante.

De la misma forma viene sucediendo en el Hospital de Osorno de Chile, manifiesta Navarrete (2016), la existencia de un ambiente laboral que cataloga de "maltrato", ambiente que día a día tensa más las relaciones inter personales y con autoridades al interior del recinto. Una situación que no es nueva, recordando los hechos registrados el año

pasado al interior del principal establecimiento de Salud de la provincia de Osorno.

Sin embargo en el Perú, algunos cambios de política están generando una serie inestabilidades, como lo indica, Bessombes (2016), la eliminación de la Contratación Administrativa por Servicios (CAS) para los trabajadores de EsSalud abre la posibilidad para que este régimen laboral pueda ser eliminado de manera definitiva en todo el sector público, según prevén expertos consultados por La República. Para Josef Ramírez, asociado del área laboral de Quantum Consultores, esta eliminación progresiva del CAS en EsSalud permitirá a estos trabajadores gozar de todos los beneficios sociales que hasta hoy les eran negados. Esto obedece también a un desorden en el sector público en donde existen muchos regímenes laborales con derechos distintos en donde se favorece a unos trabajadores más que a otros y se genera un clima laboral inadecuado”, anotó. Asimismo acotó que los CAS representan poco más del 22% de trabajadores de todo EsSalud.

Situación parecida se vive en el Hospital II EsSalud de Pucallpa, comentan los trabajadores que no existe un buen clima laboral, por la existencia de regímenes laborales distintitos, muchos servicios se tercerizan, asimismo se observa deficiencias en los diferentes centros de salud del Seguro Social de Ucayali, ya que no cuenta con buenas condiciones de trabajo, porque existe mucho hacinamiento, sobrecarga laboral y con la cantidad de personas que trabajamos no es posible brindar una adecuada atención a los asegurados. Aunado a ello se vuelve un poco estresante para los trabajadores la forma como se expresan los

pacientes, lo que ocasiona intercambio de palabras de alto calibre, asimismo indican que muchos trabajadores por el solo hecho de pertenecer al sindicato no realizan un buen trabajo, lo que ocasiona una mala comunicación entre trabajadores y por consiguiente con los asegurados, el clima laboral está entrelazado con el desempeño, por ello se evaluó la variable en sus diferentes contextos.

De ahí, según Randast (2016), 8,6 millones de ocupados en España estarían dispuestos a ampliar su jornada laboral. En concreto, el 48% de los empleados trabajaría más horas, siendo el colectivo que mayor presencia registra. Le siguen los profesionales que están satisfechos con su jornada actual (44%) y aquellos que trabajarían menos horas (8%). Del total de los ocupados dispuestos a trabajar más horas, Randstad destaca que el 87% de este colectivo lo haría para incrementar sus ingresos. Es decir, 7,5 millones de empleados trabajarían más horas semanales para obtener una mayor retribución económica. En segunda posición se encuentran aquellos que lo harían para promocionar laboralmente (28%). Por encima del 10%, también se sitúan los que afirman que aumentarían sus horas de trabajo por completar el desarrollo personal (16%) y los que lo harían por tener más influencia en el trabajo (11%).

Por otro lado, en México este problema tiene otras connotaciones, de acuerdo a Arrieta (2016), “Trabajador” es el primer calificativo que los mexicanos asocian a su gentilicio, según una encuesta elaborada en el 2014 por la Universidad Nacional Autónoma de México y que aún sigue vigente. Y en efecto, la población de este país es la más trabajadora

dentro de las 38 naciones que conforman la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) aunque, contradictoriamente, también es una de las naciones con menor productividad. Para México, comparado con otros países, mayor tiempo de trabajo no se traduce en mayor producción y mejores ingresos. El Informe “Perspectivas de Empleo de la OCDE 2016” refiere que en promedio un mexicano invierte anualmente a su actividad laboral 2 mil 246 horas, cifra que supera por mucho a los países europeos que se encuentran en el polo opuesto de esa lista.

Mientras tanto en el Perú manifiesta otro tipo de comportamiento, según Ríos (2016), de acuerdo al informe “Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados 2016”, Perú es uno de los países con mayor grado de compromiso laboral en la región. Sin embargo, un tema por fortalecer, es la diferenciación de los sueldos entre los empleados. “Perú tiene una de los índices más altos de región, aunque hay otros países de Centro América que tienen entre 85% y 86%. Los principales factores que impulsaron el nivel de compromiso alcanzado son las oportunidades de desarrollo y capacitación, el liderazgo de la gerencia de las compañías, la remuneración y reconocimiento que reciben, entre otros”.

Prosiguiendo nuestro análisis, el desempeño laboral en el Hospital II EsSalud de Pucallpa, está atravesando un serio problema, porque no cuenta con personal suficiente en la parte administrativa, problema ocasionado por la baja de presupuesto en consecuencia no se puede contratar mayor personal, asimismo el Hospital no cuenta con equipos de

alta generación, lo que hace que el desempeño sea deficiente, y los únicos que sufren las consecuencias son los asegurados, este accionar del hospital es de siempre, lo cual constituye una problemática que afecta a gran parte de la población asegurada, es por este motivo se realizó el presente trabajo de investigación, por lo que planteó las siguientes preguntas.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cuál es la relación del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación de la estructura y el desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017?
- ¿Cuál es la relación de responsabilidad y desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017?
- ¿Cuál es la relación de la cooperación y desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017?
- ¿Cuál es la relación de identidad y el desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Conocer el nivel de relación del clima laboral y desempeño de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Precisar el nivel del clima laboral de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017.
- Indicar el nivel del desempeño de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017.
- Calificar la relación del desafío y desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017.
- Establecer la relación de la responsabilidad y desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017.
- Determinar la relación de la cooperación y desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017.
- Evaluar la relación de la identidad y desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- La relación del clima laboral y desempeño de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, es significativa.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La relación de la estructura y desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, es significativa.
- La relación de la responsabilidad y desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, es significativa.
- La relación de la cooperación y desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, es significativa.
- La relación de la identidad y desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, es significativa.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable Independiente

- Clima Laboral.

Definición Conceptual

Según Mora (2014), condiciones físicas del lugar de trabajo

(instalaciones), así como en el tamaño, la estructura y las políticas de recursos humanos que repercuten directa o indirectamente en el individuo.

Definición Operacional

Es la información que se obtuvo de todos los trabajadores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, donde nos dieron a conocer su opinión referente al clima laboral, a través de un cuestionario de preguntas, relacionado con la estructura, responsabilidad, cooperación e identidad laboral.

1.5.2. Variable Dependiente

- Desempeño Laboral.

Definición Conceptual

Según Acosta (2018), es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona.

Definición Operacional

Es la información que se recabó de todos los trabajadores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, donde nos dieron a conocer su opinión sobre su desempeño laboral, contestando preguntas relacionadas, con las competencias, perfeccionamiento, motivación y rendimiento laboral.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
V.I. Clima laboral	Estructura	Reglas
		Procedimientos
		Niveles jerárquicos
	Responsabilidad	Autonomía de los trabajadores
		Tipo de supervisión
		Desafíos de la actividad
		Compromiso hacia los resultados
	Cooperación	Apoyo oportuno
		Sentimiento de equipo
		Logro de objetivos propuestos.
	Identidad	Sentimiento de pertenencia
		Involucramiento
Orgullo		
V.D. Desempeño laboral	Competencias	Capacidades
		Habilidades
		Destrezas
	Productividad	Eficiencia
		Eficacia
		Efectividad
	Trabajo en equipo	Ambiente armónico
		Desenvolvimiento eficaz
		Responsabilidad
		Colaboración entre compañeros
	Ambiente de trabajo	Condiciones de trabajo
		Entorno físico de trabajo

Fuente: Matriz de consistencia.

1.7. JUSTIFICACIÓN

Desde el punto de vista teórico, la investigación nos presenta, la teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow y la teoría de la motivación e higiene de Herzberg, Maslow nos indica, que la motivación de las personas depende de la satisfacción de cinco tipos de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de afecto, de estima y de autorrealización. Estas necesidades se satisfacen en un orden jerárquico, debido que en tanto la primera necesidad o básica no se ha satisfecho,

ésta tiene el poder exclusivo de motivar la conducta; sin embargo, al ser lograda, pierde su poder de motivación y Herzberg investigó la pregunta siguiente: “¿Qué espera la gente de su trabajo?” pidió a las personas que describieran en detalle situaciones en las que se sintieran excepcionalmente bien o mal con respecto de sus trabajos, concluyó que existían dos conjuntos autónomos de factores que influían en la motivación. Antes de este momento, las personas suponían que la motivación y la falta de ella eran tan sólo extremos opuestos de un mismo factor a lo largo de un continuo. Igualmente, la investigación nos presenta la teoría de la Expectativa de Valencia de V. Vroom y la Teoría de la equidad laboral, el primero propone que la valencia es la inclinación, la preferencia para recibir una recompensa. Tiene para cada recompensa en un momento dado un valor de valencia única, aunque ésta puede variar con el tiempo en dependencia de la satisfacción de las necesidades y con el surgimiento de otras, y la segunda sostiene que la motivación de un empleado depende del equilibrio entre las aportaciones que el empleado hace a la empresa y las aportaciones que la empresa hace al empleado.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación ofrece el tipo y diseño en investigaciones no experimentales como esta, de la misma manera presenta la técnica para formular cuestionarios de preguntas cerradas y de recolección de datos, así mismo pone a disposición de la comunidad investigadores 02 instrumentos, para evaluar clima laboral y desempeño laboral.

Desde el enfoque práctico, el estudio beneficiará al hospital II EsSalud de Pucallpa, porque tendrá la oportunidad de conocer la forma

como se viene manifestando el clima y el desempeño laboral, información muy confiable para tomar mejores decisiones, asimismo estos resultados deben servir de referencia a las demás instituciones públicas y privadas, para que tengan una idea del comportamiento de su personal, en lo que respecta a nuestras variables de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Clima Laboral

Garbuglia (2013), en una investigación sobre clima laboral en un organismo público, concluye: en términos globales, muestran que el clima laboral percibido por los trabajadores del "Hospital Regional Diego Paroissien" no es favorable.

Asimismo, Pereira (2014), investigó sobre el “clima laboral y servicio al cliente” (estudio realizado en Hospitales Privados de la Zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango), concluyendo: el clima laboral incide en el servicio al cliente porque si existe armonía y respeto entre los colaboradores del hospital, además los trabajadores reconocen la existencia del mismo ya que los compañeros de trabajo y los pacientes son los clientes internos y externos que requieren un servicio de calidad.

Del mismo modo, en un estudio sobre el clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.", Sierra (2015), concluye: se estableció que el clima laboral del área administrativa del Hospital Regional de Cobán se encuentra favorable, por la incidencia de factores positivos encontrados. Sin embargo, se encontró todavía un tanto deficiente los factores de orientación a la calidad y la remuneración.

Por otro lado Calcina (2015), estudió el clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital

Nacional Dos de Mayo 2012, concluyendo: el clima organizacional de los profesionales de enfermería en el servicio de UCI y UCIM (servicios críticos), la mayoría expresan que es regular porque a la jefatura le gusta que se realice bien el trabajo sin tener que estar verificándolo, en el servicio no existe recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo, la filosofía del servicio es que a largo plazo se progresa más, existe un clima de trabajo agradable y sin tensiones, la jefatura piensa que si las personas están contentas, la productividad marchara bien, y sienten que no hay mucha lealtad de parte del personal al servicio; y un menor porcentaje de enfermeros manifiestan que es muy bueno; ya que existen reglas, normas, detalles administrativos y tramites que hace que las nuevas ideas sean evaluadas, las personas son responsables, no existen muchas críticas, aceptan riesgos, se llevan bien con los demás para tener un buen desempeño, si se equivocan o le va mal las cosas hablan con la jefatura, se preocupan por los intereses de grupo y evita las discusiones entre el personal.

Igualmente, Chávez y Ríos (2015), estudiaron el clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray – Trujillo, 2015, concluyendo: el clima organizacional en el personal de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, alcanza un 59% en un nivel medio, seguido de un 41% en el nivel alto.

2.1.2. Desempeño Laboral

En otra investigación sobre Desempeño Laboral y Dimensiones de la Personalidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de

Santa; Guzman (2017), concluye: Se estableció que existe correlación inversa significativa entre la dimensión de neuroticismo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad.

Simultáneamente, Pimentel (2014), estudió el análisis del desempeño laboral del personal profesional, técnico y auxiliar en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, concluyó: desde la perspectiva de los funcionarios evaluadores anónimos el 47,3% de los trabajadores/as alcanzaron alto desempeño laboral, siendo el tiempo de vinculación más frecuente de tres años; y solo el 1,8% fueron valorados con bajo desempeño laboral.

De la misma manera, Sánchez (2013), estudió el desempeño laboral de los Docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I, concluyendo: las conclusiones que se presentan en esta investigación señalan diferencias significativas en cuanto a la apreciación evaluativo realizada por los estudiantes, y a las indicadas por los profesores, en cuanto al desempeño docente mostrados por los educadores.

Por otro lado, Guachichulca (2015), estudió sobre la “evaluación del desempeño laboral y propuesta de mejoramiento, utilizando el método 360° en el personal del área administrativa del Hospital Militar de Cuenca” Periodo 2014 – 2015, concluyendo: el método de 360° en el Hospital Militar ayuda, a más de tener una perspectiva diferente de su rendimiento laboral, teniendo aportes desde todos los ángulos; permitirá también realizar retroalimentación o feedback 360° a los empleados en base a los

resultados obtenidos, en la que el personal conocerá de manera transparente todos las fortalezas, debilidades y los factores en los cual se debe trabajar, y que represente una de las primeras iniciativas de tener un método de evaluación único y estable para instituciones de salud pública.

Finalmente, Gruezo (2017), estudió sobre "Análisis del desempeño laboral de la Dirección de Gestión de Planificación y proyectos del Gobierno Autónomo descentralizado municipal del cantón Rioverde, concluyendo: Se identificó que los colaboradores presentan bajos niveles de cumplimiento y responsabilidad en los objetivos, misión y visión institucional lo que dificulta una gestión laboral eficiente que permita desarrollar sus competencias y desempeñar una función que es el imperativo la calidad del trabajo hacia el entorno organizacional y de la sociedad.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Clima Laboral

- **Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow**

Citado por Münch (2011), esta teoría postula que la motivación de las personas depende de la satisfacción de cinco tipos de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de afecto, de estima y de autorrealización. Estas necesidades se satisfacen en un orden jerárquico, debido que en tanto la primera necesidad o básica no se ha satisfecho, ésta tiene el poder exclusivo de motivar la conducta; sin embargo, al ser lograda, pierde su poder de motivación. De esta forma, un nivel más alto de necesidad se convertirá en un factor de motivación sólo cuando las

necesidades que ocupan el nivel inmediato anterior hayan sido cubiertas. Maslow postula que para lograr la motivación del personal será necesario que la organización proporcione las condiciones para satisfacer estas necesidades a través de 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. 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.
- 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.

- **Teoría de los dos factores de Herzberg**

Citado por Román (2017), la teoría de los dos factores también llamada teoría de motivación e higiene fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg. Con la premisa de que la relación de un individuo con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo puede muy bien determinar el éxito o el fracaso, Herzberg investigó la pregunta siguiente: “¿Qué espera la gente de su trabajo?” pidió a las personas que describieran en detalle situaciones en las que se sintieran excepcionalmente bien o mal con respecto de sus trabajos. Después tabulo y clasificó las respuestas. A partir de la clasificación de las respuestas, Herzberg concluyó que los comportamientos que mostraban los individuos cuando se sentían bien en su trabajo variaban de manera significativa de aquellos que tenían cuando se sentían mal.

Neuwstrom, Menciona que los: Factores de mantenimiento y motivacionales de Herzberg concluyó que existían dos conjuntos autónomos de factores que influían en la motivación. Antes de este momento, las personas suponían que la motivación y la falta de ella eran tan sólo extremos opuestos de un mismo factor a lo largo de un continuo. Herzberg trastocó el punto de vista tradicional cuando afirmó que la ausencia de ciertos factores del puesto, como la seguridad de empleo y las condiciones de trabajo, frustraban a los empleados. Sin embargo, como se muestra en la figura 3, su presencia suele llevar a los empleados sólo a un estado neutral. Tales factores no son motivadores muy fuertes. Estos poderosos elementos se llaman factores de higiene, o factores de mantenimiento, porque no deben ignorarse. Se requieren para construir una base sobre la cual se cree un nivel razonable de motivación para los empleados.

Otras condiciones de trabajo funcionan sobre todo para construir esta motivación, pero su ausencia rara vez produce factores que la obstaculicen poderosamente. Estas condiciones se conocen como factores motivacionales, motivadores o satisfactores. Durante muchos años los administradores se han preguntado por qué sus políticas de protección y una amplia variedad de prestaciones no elevaban la motivación de los empleados. La idea de separar los factores motivacionales y de mantenimiento ayudó a responder esta pregunta, porque, de acuerdo con Herzberg, las prestaciones y las políticas de personal eran en primer lugar factores de mantenimiento.

- **Teoría de las necesidades de McClelland**

Citado por Cid (2013), descripción de su teoría, Según Engler (1996), se dividen en 3 necesidades, clasificándose en necesidad del logro, necesidad de poder, necesidad de afiliación. Necesidad de logro McClelland (1989): deseo de hacer las cosas mejor, de tener éxito y de sentirse competente, lo define como el éxito en la competición con un criterio de excelencia, es decir, la tendencia a buscar el éxito en las tareas que implican la evaluación del desempeño, la persona con un alto motivo de logro desea triunfar en una tarea que suponga un desafío, afirma que la activación de un motivo de logro prepara a la persona para que realice ciertas conductas, realice tareas moderadamente desafiantes, persista en estas tareas, persiga el éxito y la actividad empresarial innovadora e independiente. Según Morán (2012), la motivación del logro según McClelland es el impulso de alcanzar la consecución de metas, de tener éxito, de sobresalir, el incentivo de alcanzar la necesidad del logro es “hacer algo mejor”.

Motivación de poder, según Morán (2012), la motivación por el poder es el impulso de controlar a otros, disposición o preferencia por tener un impacto en otras personas, gusto e interés por el control de situaciones o personas, estos individuos tienen la necesidad de modificar situaciones y destacan con conductas tales como: controlar, dominar, influir o sancionar a otros para poder conseguir los objetivos propuestos, de manera que una vez que alcanzan el poder lo pueden usar de forma constructiva si están orientados a conseguir los objetivos de la organización, siendo buenos gerentes o de manera destructiva si solo se

basan en la consecución de sus metas personales, siendo malos gerentes en este caso.

El motivo del poder está caracterizado por la actividad crónica del sistema nervioso simpático expresado mediante niveles altos de presión sanguínea y liberación sostenida de catecolaminas, lo que hace típico que la persona con alto motivo de poder discuta y se enfade más y tienda a participar en deportes competitivos y tenga más dificultades para dormir de noche, cabe destacar que la actividad simpática si es recompensada produce sensaciones de bienestar, pero si es inhibida puede provocar enfermedad física.

Necesidad de afiliación: según McClelland (1989), preferencia recurrente o disposición para la interacción afectuosa, cercana y comunicativa con otros, deseo de afecto y relaciones satisfactorias con otros.

Características más importantes del deseo de afiliación:

El desarrollo de las relaciones interpersonales: las personas con alta motivación de afiliación se unen más a grupos sociales, están más tiempo interactuando con los demás y sus relaciones suelen terminar en amistades más estables y duraderas, también se encuentran diferencias en cuanto al nivel de satisfacción con las relaciones personales a medida que se forman amistades nuevas, y se pasa de conocidos a amigos, las personas con alta motivación de afiliación están más satisfechos con el progreso de sus relaciones, viviendo como una fuente de satisfacción el estrechamiento de amistades, en comparación con las personas con baja motivación de afiliación que están cada vez menos satisfechas al vivir el

estrechamiento de sus amistades como agobiante.

El mantenimiento de las redes interpersonales: las personas con alta motivación de afiliación hacen más llamadas, escriben más cartas y visitan más a sus amistades, pasan más tiempo hablando por teléfono y conversando cara a cara, intentan tener más encuentros amistosos, hablan más de sí mismos, escuchan más y muestran mayor grado de confianza y preocupación por sus amigos, estas personas tienen un patrón de relaciones cálidas y personales, hacen uso de más adjetivos descriptivos positivos y evitan activamente hablar en términos negativos, tienen puntuaciones más altas en los valores de “paz mundial” y “amistad verdadera”, como expresión de su necesidad de estar en armonía a nivel interpersonal, tienden a evitar conflictos y evitan los juegos competitivos, les preocupa bastante lo que piensen de ellos, es propio de ellos reír, sonreír y tener más contacto visual, todo ello comparado con las personas con bajo motivación de afiliación. (McClelland, 1989)

- **Teoría X y Teoría Y de McGregor**

Citado por Soto (2012), Las teorías X e Y han sido creadas por Douglas McGregor, mientras que la teoría Z es del japonés Ouchi. Cada una de ellas tiene las condiciones indicadas anteriormente, siendo teorías que se basan en la forma de ser y de comportarse los trabajadores en la empresa en función a lo que se les presupone, en función a lo que se considera su naturaleza humana. Muchas empresas se basan en alguna de estas teorías para crear sus políticas de trabajo, aunque cada vez son menos, ya que existen otras teorías.

La teoría X se basa en que a las personas les disgusta el trabajo, que son perezosas y evitan el trabajo si les es posible. Por su pereza la gente debe estar controlada, amenazada y dirigida, esto es administrada, para conseguir un correcto desempeño de ellos. No asumen responsabilidades. Por eso mismo, hay que ser autoritario ofreciendo políticas, reglas y un gran control. Las personas quieren la seguridad en el trabajo antes que otras cosas, por lo que la única forma de conseguir un correcto desempeño es siendo autoritario.

Los trabajadores sienten repugnancia y rechazo hacia el trabajo evitándolo en la medida de lo posible, por lo que la empresa debe obligarlas a trabajar por medio del control, dirección, la fuerza y las amenazas con castigo, para que sólo así desarrollen el esfuerzo necesario para conseguir los objetivos de la empresa.

La teoría Y se basa en que a las personas les gusta el trabajo, de manera que es natural para ellos como otras necesidades básicas de la vida. Las personas se sienten motivadas hacia el trabajo, buscan responsabilidades y son creativas, no escapan del trabajo porque les gusta hacerlo, por eso tienen autodirección y autocontrol. La forma en que se puede comprometer a las personas con los objetivos de la empresa se basa en las recompensas por la realización.

Los trabajadores se comprometerán con los objetivos de la empresa a cambio de las compensaciones que se asocien con su logro, ya que en realidad no les disgusta trabajar, por tanto, a mayor recompensa ofrecido mayor será el grado de compromiso con lo que busca la empresa.

La empresa debe considerar a los trabajadores responsables y maduros, se debe pensar que el empleado asumirá un estilo de dirección democrático, participativo, basado en el autocontrol y autodirección. No es necesario un gran control externo.

- **Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert (1965)**

Citado por Rodríguez (2016) luego de una extensa investigación, Rensis Likert desarrolla un instrumento de medición del clima organizacional, que en un principio era proyectado a mostrar las diferencias entre los distintos sistemas de gestión en una empresa particular – que a continuación estudiaremos. Pero, a medida que desarrollaba el instrumento, se dio cuenta de que dicho instrumento podía ser usado para conocer lo que los empleados percibían de la empresa. Así, empezó a ser usado como instrumento de medición del clima organizacional.

Rensis Likert sostiene que en la percepción de los empleados acerca del clima, influyen tres tipos de variables, las cuales las denomina de la siguiente manera:

Variables causales, son variables independientes que incluyen a aquellas que sólo pueden ser cambiadas por la organización y por los directivos, en las que se incluyen estructura de la empresa, políticas y normas, toma de decisiones, estrategias, liderazgo, etc.

Variables intervinientes o de intervención, reflejan el estado interno de una empresa.

Likert, al describir las relaciones entre estas variables, menciona que las variables causales, tales como la estructura de la empresa y el

comportamiento de los directivos influyen en la personalidad de los empleados de la empresa. Y tanto las variables causales como la personalidad de cada empleado influyen en la percepción del empleado. Las percepciones influyen, a su vez, en la concepción que cada empleado tenga de la tarea encomendada y el concepto que tenga de la empresa y de los objetivos de la misma. Las percepciones también influyen en las fuerzas que motivan a las personas, por ejemplo –comenta– puede motivar a las personas ascender en su carrera profesional. Pero las fuerzas que motivan a las personas son influidas además por las actitudes de los mismos. Y a su vez las actitudes de los empleados son determinadas por sus expectativas y sus percepciones. Las fuerzas motivadoras influirán en el comportamiento de la persona, que influye en la producción, ganancias y ventas de la empresa.

2.2.2. Desempeño laboral

- **Teoría de la Expectativa de Valencia de V. VROOM**

Citado por Méndez (2017), la teoría de Vroom señala que la motivación de las personas para hacer algo estará determinada por el valor que asignen al resultado de su esfuerzo (ya sea positivo o negativo), multiplicado por la confianza que tienen de que sus esfuerzos contribuirán materialmente a la consecución de la meta. En otras palabras, Vroom precisa que la motivación es un producto del valor anticipado que un individuo asigna a una meta y las posibilidades que ve de alcanzarla. Utilizando sus palabras, la teoría de Vroom podría expresarse así:

$$\text{Fuerza} = \text{valor} \times \text{expectativa}$$

La fuerza es la fortaleza de la motivación de una persona, valor es la fortaleza de la preferencia de un individuo por un resultado y expectativa es la probabilidad de que una acción particular produzca un resultado deseado.

Cuando una persona es indiferente a la consecución de una meta, se presenta un valor de cero y existe un valor negativo cuando preferiría no alcanzar la meta. Por supuesto, el resultado de cualquiera de estos casos sería una falta de motivación. En el mismo sentido, una persona no tendría motivación para alcanzar una meta si la expectativa fuera cero o negativa. La fuerza ejercida para hacer algo dependerá tanto del valor como de la expectativa.

Este concepto traducido en un modelo matemático nos dice que la fuerza de la motivación de una persona en una situación determinada equivale al producto entre el valor que la persona le asigna a la recompensa y la expectativa de su posible logro.

La fuerza didáctica de la expresión matemática de Vroom radica en subrayar la idea de que, si cualquiera de ambas variables tuviera valor cero, la persona no se motivaría en absoluto. Ello se daría en los casos en los que la meta o recompensa resultase indiferente para la persona, o bien cuando la expectativa del logro fuera dudosa o poco probable.

El modelo no actúa en función de necesidades no satisfechas o de la aplicación de recompensas y castigos, si no por el contrario considera a las personas como seres pensantes cuyas percepciones y estimaciones de probabilidades de ocurrencia influyen de manera importante en su comportamiento.

- **Modelo Lawder**

Citado por Duque (2018), está basado en la teoría de la expectativa, Lyman W. Porter y Edward E. Lawler III los cuales crearon un modelo de motivación más amplio y completo, el cual aplicaron principalmente a los administradores.

Lawler III encontró evidencias de que el dinero puede motivar tanto el desempeño como también las relaciones interpersonales entre trabajadores y la dedicación de estos; afirma que si el dinero posee un escaso nivel de motivación sobre los individuos, es debido a un uso incorrecto del mismo por parte de la mayoría de las organizaciones.

El modelo Lawler indica que la cantidad de esfuerzo (refiriéndose a la intensidad de energía y la motivación empeñada en una acción), va a depender del valor de la recompensa por el trabajo; más la probabilidad de recibir dicha recompensa. El esfuerzo que se tenga y la probabilidad de obtener una recompensa también se ve influida por la misma capacidad para realizar las tareas. Claramente, si los individuos se consideran a sí mismo como capaces de realizar ciertas acciones (o si tienen experiencia en estas), tendrán una apreciación del esfuerzo requerido mucho más precisa, y conocen mejor las probabilidades de obtener recompensas por medio de estas.

El modelo Lawler es un modelo complejo que fusiona factores internos y externos, utilizando diversos aspectos de teorías anteriores como: la teoría de la jerarquización de necesidades, la teoría de los dos factores, la teoría del refuerzo y la teoría de las expectativas.

- **Modelos de desempeño laboral**

Citado por Mayurí (2008). Relacionar las recompensas con el rendimiento, individualizarlas, que sean justas y valoradas: es preciso que los empleados perciban que las recompensas o resultados son proporcionales a los insumos invertidos. José Rodríguez; manifiesta que en el sistema de recompensa se deberá ponderar probablemente los insumos en diferentes formas para encontrar las recompensas adecuadas para cada puesto de trabajo. Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato.

Los gerentes tendrán que usar sus conocimientos de las diferencias entre los empleados, para poder individualizar las recompensas, en virtud de que los empleados tienen necesidades diferentes, lo que sirve de reforzador con uno de ellos, puede ser inútil con otro, esto hace que las personas se den cuenta que se aprecia sus aportaciones, mencionamos algunas de las recompensas que se usan: el monto de paga, promociones, autonomía, establecimiento de metas y en la toma de decisiones.

Se debe mencionar también El dinero (salario) es un incentivo complejo, uno de los motivos importantes por los cuales trabaja la mayoría de las personas, que tiene significado distinto para las personas. Para el individuo que está en desventaja económica, significa preverse de alimento, abrigo, etc, para el acaudalado, significa el poder y prestigio. Debido a este significado, no puede suponerse que un aumento de dinero dará como resultado mayor productividad y satisfacción en el trabajo.

Se le considera como un reforzador universal, probablemente uno de los pocos que tiene ese carácter de universalidad; con él se pueden adquirir diversos tipos de refuerzos, se puede acumular previendo necesidades futuras o usarse para producir más dinero. La gente no trabaja por el dinero en sí mismo, que es un papel sin valor intrínseco; trabaja porque el dinero es un medio para obtener cosas. Sin embargo, el dinero no es la única fuente de motivación en el trabajo.

Aunque en los últimos años los beneficios cobraron mayor trascendencia, para Koontz y Werhrich (1999) el salario básico sigue siendo el factor más importante de motivación: "Hay teorías que sostienen que el sueldo no motiva. Esto no es así. Es verdad que cuando uno se levanta a la mañana no lo hace pensando en la plata.

"Una compensación inteligente debería incluir salario fijo y variable, beneficios, buen ambiente de trabajo y nombre y mística de la empresa", dice Koontz "El escenario de cinco años a esta parte en materia de compensaciones y beneficios cambió mucho - continúa. Antes los empleados reclamaban mejores sueldos. Hoy los reclamos pasan por no recortar salarios o mantener la fuente de trabajo".

En este contexto, entonces, es necesario cambiar las reglas del juego. "Hay que desarrollar una administración de remuneración inteligente. Ya que hay poco para repartir, al menos que esté bien administrado. Por eso, hoy más que nunca, se debe componer un programa a medida de cada persona", recomienda Koontz.

- **Teoría de la equidad laboral**

Citado por, Lagos (2015), La teoría de Adams complementa a las

teorías anteriores incluyendo la valoración de las personas respecto a la relación que establecen entre el esfuerzo que invierten para conseguir los objetivos y las recompensas que obtienen por sus logros.

Para poder realizar esta valoración, el trabajador comparará la recompensa que obtiene individualmente por la empresa (nivel interno) con las recompensas que obtengan sus compañeros de trabajo dentro de la empresa o por trabajadores de su nivel que trabajen en otras empresas de la competencia (nivel externo).

La consecuencia de realizar estas comparaciones es que las personas adquieren percepciones personales sobre la justicia e imparcialidad con que son tratados sus logros en el entorno donde desarrollan su trabajo. En la motivación laboral estas percepciones tienen una gran importancia.

Cuando el individuo tenga la percepción de que su esfuerzo personal que aporta en la empresa y los resultados que obtiene son iguales que los de sus compañeros, la persona va a considerar que existe un equilibrio y se sentirá motivado.

Por otra parte, si el individuo percibe que existe un desequilibrio en su recompensa, se pueden desarrollar dos situaciones distintas:

Cuando sus resultados en la empresa son menores que su esfuerzo personal, le producirá una sensación de inequidad pues se sentirá sub-retribuido. En este caso la motivación del individuo se verá disminuida y desarrollará conductas compensatorias, que disminuirán sus esfuerzos o incrementará sus resultados por cualquier otra vía.

Cuando sus resultados en la empresa son superiores al esfuerzo

personal que aporta, el individuo puede desarrollar un sentimiento de culpa e igualmente podrá asumir conductas para establecer la equidad, incrementando sus aportaciones a la empresa o disminuyendo sus resultados.

Además de alterar los esfuerzos y/o los resultados propios, los individuos pueden desarrollar otras conductas para restituir la equidad: pueden modificar los esfuerzos del referente, modificar los resultados del referente, cambiar el referente o cambiar la situación.

La Teoría de la equidad laboral es una teoría creada por John Stacey Adams, un psicólogo especializado en cuestiones laborales.

- **Teoría del ajuste laboral**

Citado por Yeves (2015), esta teoría deriva de una combinación de los postulados de la teoría del capital humano y de la teoría de las colas.

La teoría del ajuste, asume que la productividad no depende exclusivamente de la inversión que realiza la persona como establece la teoría del capital humano, sino que, en parte, está determinada por las exigencias específicas del puesto de trabajo. Por tanto, las habilidades y competencias de un individuo no suponen una ventaja absoluta para obtener un empleo, ya que los conocimientos, habilidades y competencias adquiridas en el sistema educativo no son recompensados con el mismo salario en todas las ocupaciones. Esta teoría parte de la idea de que las situaciones de desajuste entre la educación recibida por el individuo y las exigencias del puesto se deben a la falta de información por parte de los empleadores, que no poseen toda la información sobre las habilidades y competencias que poseen los trabajadores potenciales, y por parte de los

candidatos que tampoco poseen toda la información sobre las habilidades requeridas. Para obtener una imagen real de la productividad y, por tanto, de la calidad del ajuste, se necesita que los trabajadores estén realmente en el puesto de trabajo.

Según esta teoría la calidad del ajuste es la que determina el nivel de productividad y por tanto el nivel de ganancias de un trabajo. Si un empleado ocupa un trabajo poco ajustado, sus habilidades adquiridas estarían infrautilizadas, lo que supondría una limitación en su producción laboral y llevaría como resultado una menor compensación tanto monetaria como no monetaria por parte del empleador. Se ha demostrado que el desajuste entre educación y trabajo provoca un desarrollo más lento en la adquisición de competencias por parte de los individuos (Feldman y Maynard). Desde la perspectiva de la organización, el desajuste también supone un coste ya que la productividad de los trabajadores desajustados es baja debido a la insatisfacción de los trabajadores, así como a su baja motivación (Lombardo y Pasarelli). Así, el desajuste es potencialmente costoso para el individuo, la empresa y la economía, ya que en los tres ámbitos se desaprovechan las inversiones educativas.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. Clima laboral

- **Estructura**

Según Conexion Esan (2015), esta dimensión engloba todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro

de una organización. La estructura de una empresa puede condicionar la percepción que los colaboradores tienen sobre su centro de trabajo.

- **Responsabilidad**

Según Esan (2015), se refiere al nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores. En este aspecto es importante valorar el tipo de supervisión que se realiza, los desafíos propios de la actividad y el compromiso hacia los resultados.

- **Cooperación**

Según Educalingo (2017), es el resultado de una estrategia aplicada en el proceso o trabajo desarrollado por grupos de personas o instituciones, que comparten un interés u objetivo preestablecido, en donde generalmente son empleados métodos o mecanismos de acción que facilitan la consecución de la meta u objetivo propuesto.

- **Relaciones laborales**

Según Galvis (2012), hace referencia al sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, la administración, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo.

- **Niveles jerárquicos**

Según Credilike (2016), permiten determinar las vías de

comunicación más adecuadas entre todas las áreas y oficinas. Los gerentes de cada división son los encargados de garantizar que la información fluya, tanto de manera horizontal como vertical, entre todos los miembros de la organización.

- **Autonomía laboral**

Según Dabbah (2014), es sinónimo de autogestión, es decir, es el uso de cualquier método, estrategia o habilidad con los cuales puedas guiar el logro de objetivos de manera independiente.

- **Compromiso hacia los resultados**

Según Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010), se incluyen la aceptación de las metas de la organización, la disposición a realizar esfuerzos en pro de ésta y la expresión del deseo de mantenerse como miembro activo de la misma, dentro de una práctica constante.

- **Equipos de trabajo**

Según Olivar (2018). Grupo de personas que tienen una meta determinada, los miembros del equipo han de tener claro el objetivo que se quiere lograr y hacerse partícipes del proceso.

- **Respeto**

Según Naranjo (2011), es una de las bases sobre la cual se sustenta la ética y la moral en cualquier campo y en cualquier época. Tratar de explicar que es respeto, es por demás difícil, pero podemos ver donde se encuentra.

- **Buen trato**

Según Montessori Planet (2016), es la relación entre personas, que está basada en un profundo sentimiento de respeto y valoración hacia la dignidad del otro.

2.3.2. Desempeño laboral

- **Competencias laborales**

Según Pérez (2012), son el conjunto identificable y evaluable de aptitudes (conocimiento, habilidades, capacidades, destrezas, etc.) y actitudes (motivaciones, creencias, valores, conductas, etc.) que le permiten a la persona un desempeño exitoso.

- **Adiestramiento**

Según Molsalve (2014), es el proceso de desarrollo de cualidades en los recursos humanos para habilitarlos, con el fin de que sean más productivos y contribuyan mejor a la consecución de los objetivos organizacionales. El propósito del entrenamiento es aumentar la productividad de los individuos en sus cargos, influyendo en sus comportamientos.

- **Motivación laboral**

Según Recursos humanos (2015), conjunto de acciones y un proceso que refleja la personalidad de la persona. Las creencias de una persona configuran sus motivaciones.

- **Rendimiento laboral**

Según Liderazgo y comunicación (2015), son acciones o

comportamientos observados en los empleados de la organización, que son relevantes en los objetivos y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada uno de ellos y su nivel de contribución a la organización.

- **Empleabilidad**

Según Jordán (2017), es entendida como la capacidad de mantener nuestras competencias, conocimientos y red de contactos actualizados de forma que podamos decidir sobre nuestro futuro laboral.

- **Habilidad**

Según Brito, citado por Corona y Fonseca (2009), las habilidades tienen que ver con el nivel de dominio de ejecución del sujeto, el cual implica el grado de sistematización de la ejecución. De este modo se concibe la habilidad como el dominio de la acción en función del grado de la sistematización alcanzado por el sistema de operaciones correspondientes.

- **Aspecto básico de capacitación**

Según Soto (2013), es la preparación necesaria y especializada de los colaboradores que les permita enfrentarse en las mejores condiciones a su tarea diaria.

- **Aspectos técnicos**

Según Cuellar (2016), son datos relacionados al proceso de transformación de las materias primas, en productos o servicios

que serán requeridos.

- **Necesidades individuales**

Según Pérez (2008), son las necesidades que están basadas en lo que significamos para nosotros mismos, en nuestro papel protagónico como ser humano, ante todo lo que nos rodea.

- **Valores sociales**

Según Martínez (2018), son una parte importante de las comunidades, puesto que garantizan la estabilidad y el orden de las mismas. En líneas generales, los valores sociales proporcionan lineamientos que regulan las conductas sociales.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

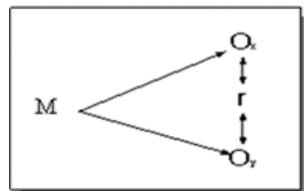
3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Método de Investigación

La investigación estuvo tipificada como descriptiva correlacional, de acuerdo a Hernández (2012), la descriptiva se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad; y correlacional es aquel tipo de estudio que persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables.

3.1.2. Diseño y Esquema de Investigación

Se aplicó un diseño transeccional correlacional, según Compendio Análisis de investigación (2016), tienen como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales, relaciones causales. El esquema utilizado fue el siguiente:



Dónde:

M : Muestra de trabajadores del Hospital II EsSalud de Pucallpa.

OX : Clima laboral.

r : Relación entre variables.

OY : Desempeño laboral.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

El estudio alcanzó a 370 trabajadores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, para las dos variables.

3.2.2. Muestra

Se calculó el tamaño de muestra, siguiendo los criterios que ofrece la estadística, por ello se hizo uso del método Probabilístico, y se aplicó la fórmula para poblaciones menores a 100,000:

Fórmula:

$$n = \frac{(p.q)Z^2 . N}{(EE)^2 (N-1) + (p.q)Z^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

P = Proporción de que el evento ocurra (50%)

Q = Proporción de que el evento no ocurra (50%)

$Z_{\alpha/2}$ = 1,96

N = Población (370)

EE = 0,09

Desarrollo de la fórmula:

$$n = (0.5 * 0.5 * (1.96)^2 * 370) / (((0.09)^2 * 369) + (0.5 * 0.5 * (1.96)^2))$$

$$n = 90$$

Se tomó una muestra de 90 trabajadores por cada variable.

3.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para recolectar los datos se utilizó la técnica autoadministrada, según Quintanal y Begoña (2010), en ella, el propio encuestado es quien lee el cuestionario, y anota sus respuestas. Su ejecución puede ser presencial o distribuida (correo, formularios, etc). Entre sus ventajas encontramos que: se amplía la cobertura, al abrir el campo de difusión, abarata aún más el trabajo de campo, evita sesgos en las respuestas, debido a la reactividad, se facilita la reflexión al encuestado.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas de elaboración de instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos, se elaboraron mediante la técnica de encuesta de cuestionario restringido o cerrado, de acuerdo a Corral (2010), estas respuestas piden ser contestadas con dos alternativas de respuestas (respuestas dicotómicas): Si o No, varias alternativas de respuestas: donde se señalan una o más opciones de respuesta, en otras ocasiones, el encuestado tiene que jerarquizar opciones o asignar un puntaje a una o diversas cuestiones, Este tipo de cuestionario posee algunas ventajas como las siguientes: requieren de un menor esfuerzo por parte de los

encuestados, limitan las respuestas de la muestra, son fáciles de llenar, mantienen al sujeto en el tema, son relativamente objetivos y finalmente, son fáciles de clasificar y analizar.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizaron dos (02) instrumentos, el primero para evaluar el clima laboral, y el segundo para evaluar el desempeño laboral, ambos cuentan con 20 ítems y cinco opciones de respuesta, los mismos que se aplicaron a 90 trabajadores por cada variable.

3.5. PROCESAMIENTO DE DATOS

Los datos lo procesamos en el programa Excel, para lo cual creamos una estructura, que contiene la variable, las dimensiones, los ítems y las cinco opciones de respuestas, el mismo que nos facilitó el registró de nuestras encuestas en forma horizontal, y listándose verticalmente, de dónde se obtuvo los resultados para establecer los niveles de las variables y las dimensiones, también se obtuvo los resultados totales y por dimensión, información que lo procesamos en el programa SPSSv25.

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Para conocer el nivel de las variables, se ha utilizado la “Escala de clima organizacional” (EDCO), de Acero, Echeverri, Lizarazu, Quevedo y Sanabria (2006), citado por Rodríguez y Torres (2011), las variables del

CO son medidas por medio el instrumento de diagnóstico denominado EDCO, para la presente investigación se aplicaron 20 ítems distribuidos en cuatro dimensiones. Este instrumento estuvo elaborado en una escala Likert de cinco puntos (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca). Para los objetivos de la presente investigación al tomar parte del instrumento se modificó también la puntuación de la siguiente forma:

Tabla 2. Puntuación de las variables

Nivel bajo	20-46
Nivel intermedio	47-73
Nivel alto	74-26

3.7. PRESENTACIÓN DE LOS DATOS

Se elaboraron tablas con datos de las variables, unidimensional y bidimensional, y figuras donde se muestra la distribución porcentual de cada variable y dimensiones.

Y, la relación entre las variables, se encontró a través de la tabla de correlación de Pearson, y para determinar el nivel de significancia se la utilizado el coeficiente de correlación de Pearson.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Tablas y figuras del nivel de variables y dimensiones

Tabla 3. Medida de la variable clima laboral

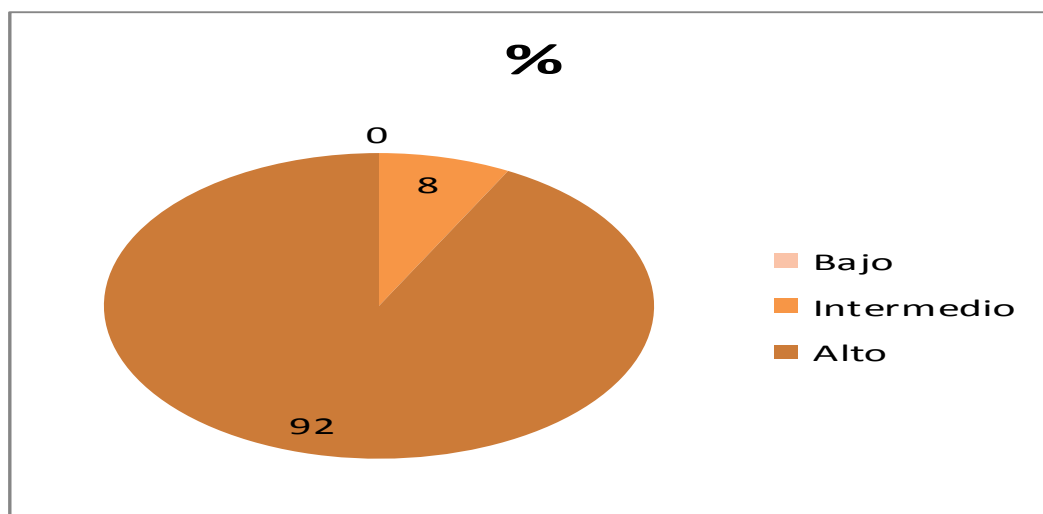
Nivel	Dimensiones								Total, Variable 1	
	Dimensión 1: Estructura		Dimensión 2: Responsabilidad		Dimensión 3: Cooperación		Dimensión 4: Identidad			
Bajo	de 5 a 11	1	de 5 a 11	0	de 5 a 11	0	de 5 a 11	0	de 20 a 47	0
Intermedio	de 12 a 18	57	de 12 a 18	8	de 12 a 18	7	de 12 a 18	6	de 48 a 74	7
Alto	de 19 a 25	32	de 19 a 25	82	de 19 a 25	83	de 19 a 25	84	de 75 a 100	83
		90		90		90		90		90

Fuente: Base de datos.

Tabla 4. Medida de frecuencias de la variable clima laboral

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	0	0.00
Intermedio	[48-74]	7	7.78
Alto	[75-100]	83	92.22
n		90	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 4.

Figura 1. Porcentajes de la variable clima laboral

Interpretación:

Se observa en la figura 1, según opinión de los trabajadores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, el clima laboral, es: 0.00% de nivel bajo, 8.00% de nivel intermedio, 92.00% de nivel alto.

Tabla 5. Medida de la variable desempeño laboral

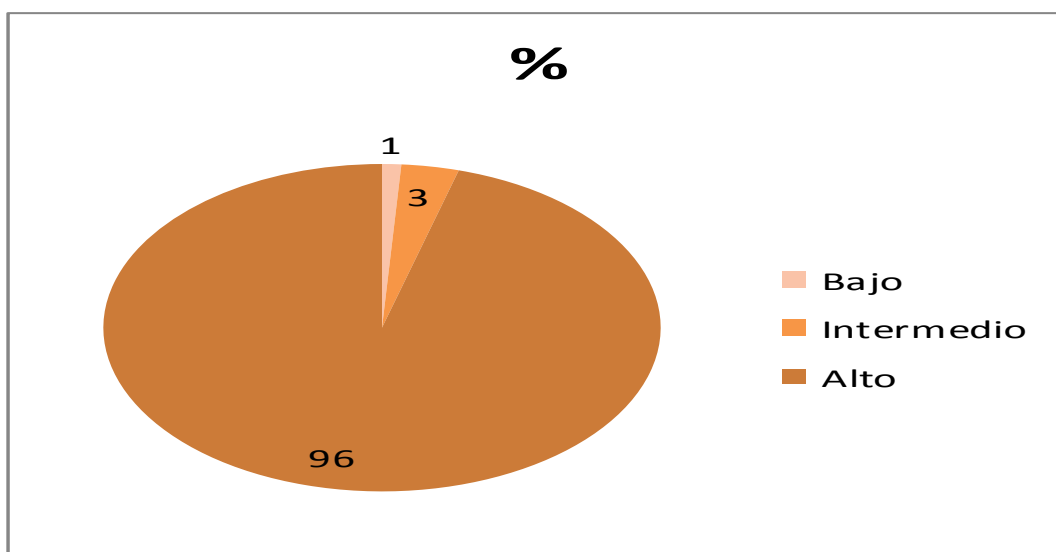
Nivel	Dimensiones								Total, Variable 2	
	Dimensión 1: Competencias		Dimensión 2: Productividad		Dimensión 3: Trabajo en equipo		Dimensión 4: Ambiente de trabajo			
Bajo	de 5 a 11	3	de 5 a 11	1	de 5 a 11	1	de 5 a 11	2	de 20 a 47	1
Intermedio	de 12 a 18	2	de 12 a 18	2	de 12 a 18	2	de 12 a 18	1	de 48 a 74	3
Alto	de 19 a 25	85	de 19 a 25	87	de 19 a 25	87	de 19 a 25	87	de 75 a 100	86
		90		90		90		90		90

Fuente: base de datos

Tabla 6. Medida de frecuencias de la variable desempeño laboral

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	1	1
Intermedio	[48-74]	3	3
Alto	[75-100]	86	96
n		90	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 6.

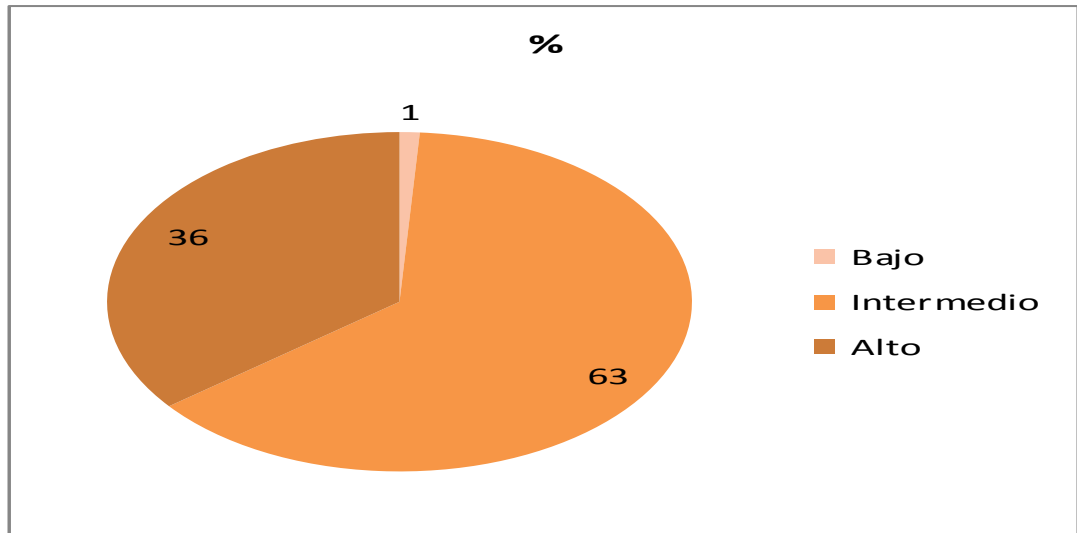
Figura 2. Porcentajes de la variable desempeño laboral**Interpretación:**

Se observa en la figura 2, según opinión de los trabajadores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, el desempeño laboral, es: 1.00% de nivel bajo, 3.00% de nivel intermedio, 96.00% de nivel alto.

Tabla 7. Medida de frecuencia de la dimensión, estructura

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	1	1
Intermedio	[12-18]	57	63
Alto	[19-25]	32	36
n		90	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 7.

Figura 3. Porcentajes de la dimensión Estructura

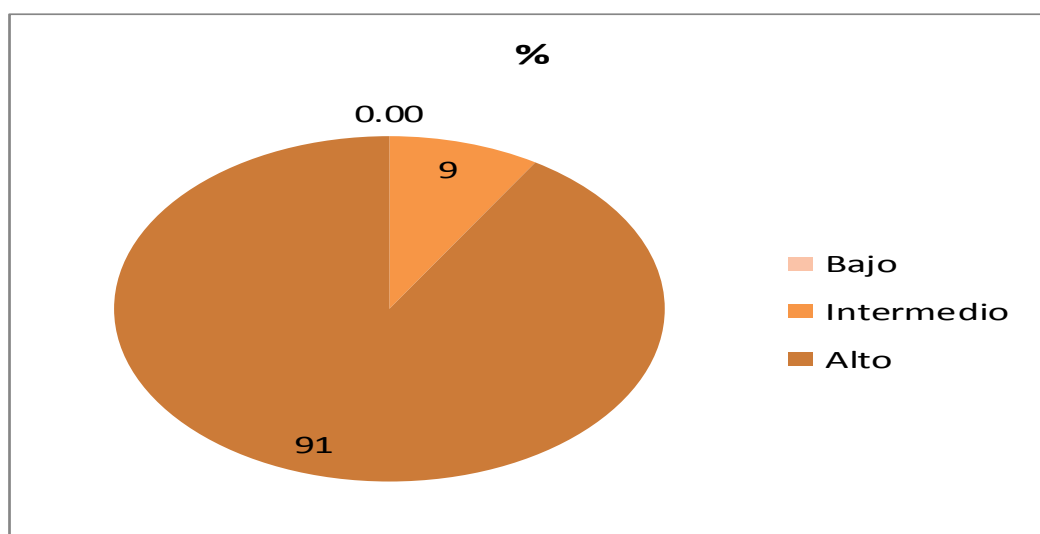
Interpretación:

Se observa en la figura 3, según opinión de los trabajadores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, la estructura organizacional, es: 1.00% de nivel bajo, 63.00% de nivel intermedio, 36.00% de nivel alto.

Tabla 8. Medida de frecuencia de la dimensión, responsabilidad

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0.00
Intermedio	[12-18]	8	9
Alto	[19-25]	82	91
n		90	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 8.

Figura 4. Porcentajes de la dimensión Responsabilidad

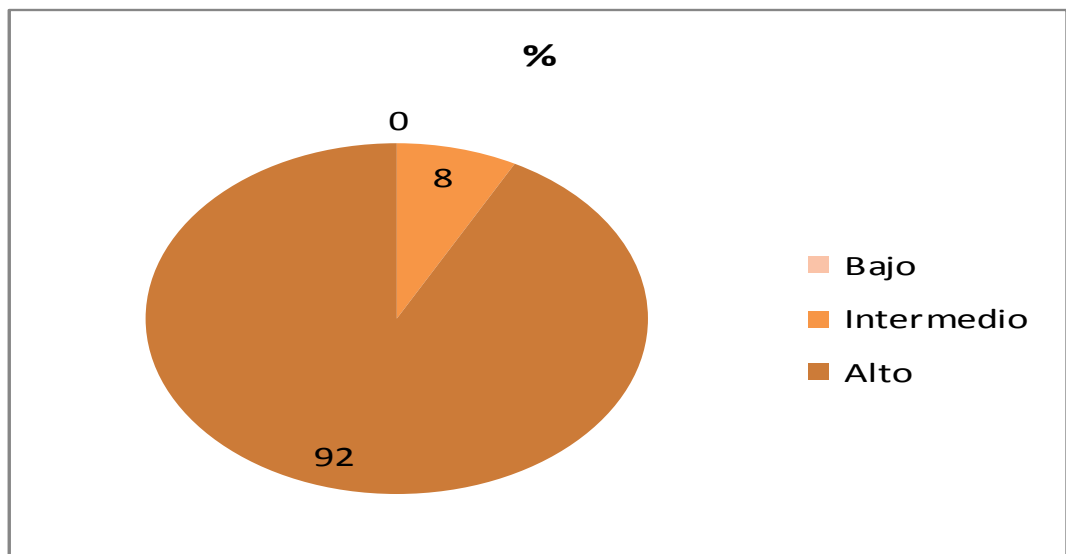
Interpretación:

Se observa en la figura 4, según opinión de los trabajadores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, la responsabilidad, es: 0.00% de nivel bajo, 9.00% de nivel intermedio, 91.00% de nivel alto.

Tabla 9. Medida de frecuencia de la dimensión, cooperación

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Intermedio	[12-18]	7	8
Alto	[19-25]	83	92
n		90	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 9.

Figura 5. Porcentajes de la dimensión Cooperación

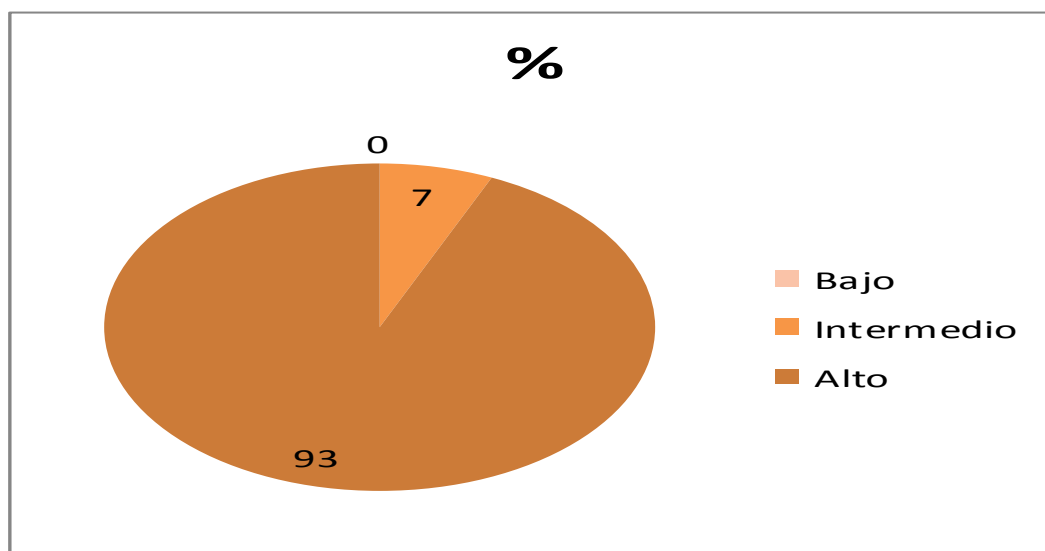
Interpretación:

Se observa en la figura 5, según opinión de los trabajadores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, la cooperación, es: 0.00% de nivel bajo, 8.00% de nivel intermedio, 92.00% de nivel alto.

Tabla 10. Medida de frecuencia de la dimensión, identidad

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Intermedio	[12-18]	6	7
Alto	[19-25]	84	93
n		90	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 10.

Figura 6. Porcentajes de la dimensión Identidad

Interpretación:

Se observa en la figura 6, según opinión de los trabajadores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, la identidad, es: 0.00% de nivel bajo, 7.00% de nivel intermedio, 93.00% de nivel alto.

4.1.2. Tablas para dar respuesta a las hipótesis

Para probar las hipótesis se ha utilizado el coeficiente de correlación de Pearson, programa (SPSS, v25), para lo cual se tomó en cuenta lo siguiente:

Tabla 11. Valores de la escala de correlación de Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
S 0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
i 1	Correlación positiva grande y perfecta

P valor ≤ 0.05 la relación se considera significativa.

- Si P valor > 0.05 la relación no se considera significativa.

4.1.2. Tablas para dar respuesta a las Hipótesis

4.1.2.1. Hipótesis General

La relación del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, es significativa.

Tabla 12. Relación del clima laboral y el desempeño laboral

Correlaciones			
		Variable 1: Clima laboral	Variable 2: Desempeño laboral
Variable 1: Clima laboral	Correlación de Pearson	1	-,083
	Sig. (bilateral)		,436
	N	90	90
Variable 2: Desempeño laboral	Correlación de Pearson	-,083	1
	Sig. (bilateral)	,436	
	N	90	90

Fuente: Información obtenida de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017.

Interpretación:

Se observa en la tabla 12, que la relación es negativa muy baja (-0.083), y no significativa es 0.436, entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017.

4.1.2.2. Hipótesis Específica 1

La relación de la estructura y el desempeño de los colaboradores del hospital II de Pucallpa, 2017, es significativa.

Tabla 13. Relación de la estructura y el desempeño laboral

Correlaciones			
		Dimensión 1: Estructura	Variable 2: Desempeño laboral
Dimensión 1: Estructura	Correlación de Pearson	1	-,150
	Sig. (bilateral)		,157
	N	90	90
Variable 2: Desempeño laboral	Correlación de Pearson	-,150	1
	Sig. (bilateral)	,157	
	N	90	90

Fuente: Información obtenida de los colaboradores del Hospital EsSalud de Pucallpa, 2017.

Interpretación:

Se observa en la tabla 13, que la relación es negativa muy baja (-0.150), y no significativa (0.157), entre la estructura y el desempeño de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017.

4.1.2.3. Hipótesis Específica 2

La relación de la responsabilidad y el desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, es significativa.

Tabla 14. Relación de la responsabilidad y el desempeño laboral

Correlaciones			
		Dimensión 2: Responsabilidad	Variable 2: Desempeño laboral
Dimensión 2: Responsabilidad	Correlación de Pearson	1	-,115
	Sig. (bilateral)		,281
	N	90	90
Variable 2: Desempeño laboral	Correlación de Pearson	-,115	1
	Sig. (bilateral)	,281	
	N	90	90

Fuente: Información obtenida de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017.

Interpretación:

Se observa en la tabla 14, que la relación es negativa muy baja (-0.115), y no significativa (0.281), entre la responsabilidad y el desempeño de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017.

4.1.2.4. Hipótesis Específica 3

La relación de la cooperación y el desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, es significativa.

Tabla 15. Relación de la cooperación y el desempeño laboral

Correlaciones			
		Dimensión 3: Cooperación	Variable 2: Desempeño laboral
Dimensión 3: Cooperación	Correlación de Pearson	1	-,039
	Sig. (bilateral)		,716
	N	90	90
Variable 2: Desempeño laboral	Correlación de Pearson	-,039	1
	Sig. (bilateral)	,716	
	N	90	90

Fuente: Información obtenida de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017.

Interpretación:

Se observa en la tabla 15, que la relación es negativa muy baja (-0.039), y no significativa es (0.716), entre la cooperación y el desempeño de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017.

4.1.2.5. Hipótesis Específica 4

La relación de la identidad y el desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, es significativa.

Tabla 16. Relación de la identidad y el desempeño laboral

Correlaciones			
		Dimensión 4: Identidad	Variable 2: Desempeño laboral
Dimensión 4: Identidad	Correlación de Pearson	1	,092
	Sig. (bilateral)		,386
	N	90	90
Variable 2: Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,092	1
	Sig. (bilateral)	,386	
	N	90	90

Fuente: Información obtenida de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017.

Interpretación:

Se observa en la tabla 16, que la relación es negativa muy baja (0.092), y no significativa (0.386), entre la identidad y el desempeño de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017.

4.2. DISCUSIÓN

La relación es negativa muy baja (-0.083), y no significativa es (0.436), entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, lo que manifiesta que el clima laboral que practican los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, no alcanza el logro de una relación positiva y significativa con el desempeño. Resultado parecido obtuvo Garbuglia (2013), quien

estudió sobre clima laboral en un organismo público, concluyendo: Los resultados de esta investigación, evaluados en términos globales, muestran que el clima laboral percibido por los trabajadores del "Hospital Regional Diego Paroissien" no es favorable.

Igualmente, los resultados de la investigación muestran, según opinión de los trabajadores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, el clima laboral, es: 0.00% de nivel bajo, 8.00% de nivel intermedio, 92.00% de nivel alto, lo que manifiesta, que la estructura organizacional, la responsabilidad, la cooperación y la identidad de los colaboradores, pasan por un buen momento. Resultado parecido obtuvo Sierra (2015), quien estudió el clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.", concluyendo: se estableció que el clima laboral del área administrativa del Hospital Regional de Cobán se encuentra favorable, por la incidencia de factores positivos encontrados. Sin embargo, se encontró todavía un tanto deficiente los factores de orientación a la calidad y la remuneración.

Del mismo modo los resultados muestran, según opinión de los trabajadores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, el desempeño laboral, es: 1.00% de nivel bajo, 3.00% de nivel intermedio, 96.00% de nivel alto, lo que manifiesta, las competencias, el perfeccionamiento, la motivación y el rendimiento que ponen los colaboradores reflejan su buen desenvolvimiento. Resultado distinto obtuvo Sánchez (2013), quien estudió el desempeño laboral de los Docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I, concluyendo: las

conclusiones que se presentan en esta investigación señalan diferencias significativas en cuanto a la apreciación evaluativo realizada por los estudiantes, y a las indicadas por los profesores, en cuanto al desempeño docente mostrados por los educadores.

Asimismo, el resultado de la investigación muestra que la relación es negativa muy baja (-0.150), y no significativa (0.157), entre la estructura y el desempeño de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, lo que indica que las obligaciones, las reglas y políticas que aplica el Hospital II EsSalud de Pucallpa, no es suficiente para lograr una relación positiva y significativa con el desempeño de los colaboradores. Resultado distinto obtuvo Pereira (2014), quien investigó el “clima laboral y servicio al cliente” (estudio realizado en Hospitales Privados de la Zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango), concluyendo: el clima laboral incide en el servicio al cliente porque si existe armonía y respeto entre los colaboradores del hospital, además los trabajadores reconocen la existencia del mismo ya que los compañeros de trabajo y los pacientes son los clientes internos y externos que requieren un servicio de calidad.

De la misma forma, el resultado de la investigación muestra que la relación es negativa muy baja (-0.115), y no significativa (0.281), entre la responsabilidad y el desempeño de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, lo que manifiesta que la autonomía de los trabajadores, el tipo de supervisión, los desafíos de la actividad y el compromiso hacia los resultados, no son suficientes para lograr una relación significativa con su desempeño. Resultado distinto obtuvo,

Calcina (2015), quien estudió el clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012, concluyendo: el Clima Organizacional de los profesionales de enfermería en el servicio de UCI y UCIM (servicios críticos), la mayoría expresan que es regular porque a la jefatura le gusta que se realice bien el trabajo sin tener que estar verificándolo, en el servicio no existe recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo, la filosofía del servicio es que a largo plazo se progresa más, existe un clima de trabajo agradable y sin tensiones, la jefatura piensa que si las personas están contentas, la productividad marchará bien.

Al mismo tiempo, el resultado de la investigación muestra, que la relación es negativa muy baja (-0.039), y no significativa es (0.716), entre la cooperación y el desempeño de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, lo que manifiesta que el apoyo oportuno, el sentimiento de equipo y el logro de objetivos propuestos, no alcanzan para obtener una relación significativa con su desempeño. Resultado distinto obtuvieron Chávez y Ríos (2015), quienes estudiaron, el clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray– Trujillo, 2015, concluyendo: el clima organizacional en el personal de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, alcanza un 59% en un nivel medio, seguido de un 41% en el nivel alto.

Finalmente, el resultado de la investigación muestra, que la relación es negativa muy baja (0.092), y no significativa (0.386), entre la identidad y el desempeño de los colaboradores del Hospital II EsSalud de

Pucallpa, 2017, lo que indica ni el sentimiento de pertenencia, de involucramiento y el orgullo, alcanzan para lograr una relación positiva alta y de significancia con su desempeño. Resultado parecido obtuvo, Espaderos (2016), quien estudió la "relación entre desempeño y satisfacción laboral en el Departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, concluyendo: los colaboradores de la dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, manifestaron que no existe relación entre satisfacción y desempeño laboral, ya que poseen un nivel de incidencia de $r=0.1256$, lo cual conlleva que los empleados cumplen con los requisitos del trabajo y manifiesten eficiencia, eficacia o pro actividad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Existe relación negativa muy baja y no significativa entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, al haber obtenido los resultados de relación de (-0.083) y de significancia de 0.436, lo que manifiesta que el clima laboral que practican los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, no alcanza para lograr una relación positiva y significativa con su desempeño.
2. El nivel alcanzado de la variable clima laboral, es 92.00% de nivel alto, información proporcionada por los trabajadores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, lo que manifiesta, que la estructura organizacional, la responsabilidad, la cooperación y la identidad de los colaboradores, pasan por un buen momento.
3. El nivel alcanzado de la variable desempeño laboral, es 96.00% alto, información proporcionada por los trabajadores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, lo que manifiesta, las competencias, el perfeccionamiento, la motivación y el rendimiento que ponen los colaboradores reflejan su buen desenvolvimiento.
4. Existe relación negativa muy baja y no significativa entre la estructura y el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, por haber obtenido el valor de relación

de (-0.150) y de significancia 0.157, lo que indica que las obligaciones, las reglas y políticas que aplica el Hospital II EsSalud de Pucallpa, no es suficiente para lograr una relación positiva y significativa con el desempeño de los colaboradores.

5. Existe relación negativa muy baja y no significativa entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, por haber obtenido el valor de relación de (-0.115) y de significancia 0.281, lo que manifiesta que la autonomía de los trabajadores, el tipo de supervisión, los desafíos de la actividad y el compromiso hacia los resultados, no son suficientes para lograr una relación significativa con su desempeño.
6. Existe relación negativa muy baja y no significativa entre la cooperación y el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, por haber obtenido el valor de relación de (-0.039) y de significancia 0.716, lo que manifiesta que el apoyo oportuno, el sentimiento de equipo y el logro de objetivos propuestos, no alcanzan para obtener una relación significativa con su desempeño.
7. Existe relación positiva muy baja y no significativa entre la identidad y el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, por haber obtenido el valor de relación de (0.92) y de significancia 0.386, lo que indica ni el sentimiento de pertenencia, de involucramiento y el orgullo, alcanzan para lograr una relación positiva alta y de significancia con su desempeño.

5.2. RECOMENDACIONES

- 1.** Los resultados de la investigación deben hacerse de conocimiento de los ejecutivos y colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, no se explica que la relación sea negativa y no significativa, pese a que el nivel del clima y desempeño son altos, por lo que se recomienda que se debe implementar una serie de estrategias para tratar de revertir este comportamiento.
- 2.** Los resultados del nivel alcanzado de la variable clima laboral, debe hacerse de conocimiento de todos los colaboradores, si bien es cierto el nivel es alto, entonces debería ser un referente para que guarden relaciones positivas y significativas con cualquier actividad que desarrollen, por lo que se recomienda empoderar este buen comportamiento en cada uno de los colaboradores, y utilizarlo para seguir manteniendo clima laboral.
- 3.** Igualmente, los resultados del desempeño de los colaboradores, debe ser conocido por todos ellos, por ser positivo, actitud que debe fortalecer el desempeño del hospital, acciones positivas que deben conducir a construir una organización sólida, sin embargo, se percibe lo contrario, por ello se recomienda socializar los resultados, y utilizar esta buena práctica en beneficio de los asegurados.
- 4.** Los directivos del Hospital II EsSalud de Pucallpa deben implementar estrategias de sensibilización a los colaboradores, sobre las obligaciones, reglas y políticas que aplica, con el propósito

de lograr relaciones positivas y significativas con el desempeño de sus colaboradores.

5. La responsabilidad de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, debe convertirse en buenas prácticas constantes, por lo que debe fortalecer la autonomía, el tipo de supervisión, los desafíos de las actividades que desarrollan y el compromiso hacia los resultados, con el propósito de lograr relaciones positivas y significativas con el desempeño laboral.
6. Los consensos en las organizaciones es un reto por parte de los que dirigen, pareciera que muchas actitudes o valores de compañerismo se ha ido perdiendo, por lo que el Hospital II EsSalud de Pucallpa, debe promover el apoyo mutuo, el sentimiento de equipo y el logro de los objetivos, entre colaboradores, solo así podrán lograr relaciones positivas con el desempeño laboral.
7. Los ejecutivos del Hospital II EsSalud de Pucallpa, deben implementar talleres para crear sentimiento de pertenencia, involucramiento y orgullo, de pertenecer a esta institución, de esta manera podrán lograr una relación positiva más alta y significativa con el desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aiteco, (2018). *Qué es un equipo de trabajo*. Recuperado el 15 de enero de 2019, de <https://www.aiteco.com/que-es-un-equipo-de-trabajo/>
- Alvarado, S. (2014). *La Teoría del Buen Trato*. Recuperado el 01 de Marzo de 2017, de <http://acento.com.do/2014/opinion/1412893-la-teoria-del-buen-trato/>
- Amaya, G.; Pedraza, E.; Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Recuperado el 02 de Marzo de 2017, de: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Arrieta, C. (2016). *Mexicanos, más trabajadores pero menos productivos*. Recuperado el 26 de Febrero de 2017, de: <http://www.siempre.com.mx/2016/07/mexicanos-mastrabajadores-pero-menos-productivos/>
- Berjes, E. (2011). *La cooperaciòn, un valor del ser humano*. Recuperado el 01 de Marzo de 2017, de <http://valoresnuestros.blogspot.pe/>
- Bessombes, C. (2016). *Eliminar el CAS en EsSalud es inicio de homologación laboral en el Estado*. Recuperado el 24 de Febrero de 2017, de <http://larepublica.pe/impresa/economia/825179-eliminar-el-cas-en-essalud-es-inicio-de-homologacion-laboral-en-el-estado>
- Calcina, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012*. Recuperado el 28 de Febrero de 2017, de:

<http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4937/1/>

Calcina_Caceres_Marcos_Herminio_2015.pdf

Cardona, C. (2014). *Los niveles jerarjicos*. Recuperado el 01 de Marzo de 2017, de <https://prezi.com/ttaqrbtaxxfo/los-niveles-jerarjicos/>

Chávez, D.; Ríos, K. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Victor Lazarte Echeagaray-Trujillo, 2015. (Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú)*. Recuperado el 28 de Febrero de 2017, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1670/1/RE_ENFER_CLIMA-ORGANI-SATIISFA-LABO-ENFERME_TESIS.pdf

Chiang, M.; Núñez, A.; Martín, M.; Salazar, M. (2010). *Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad*. Recuperado el 01 de Marzo de 2017, de: <http://www.panorama.atalca.cl/dentro/2010-jul/articulo7.pdf>

Cid, Y. (2013). *Teorías de la motivación laboral y constructos psicológicos relacionados / labour motivation theories and related psychological constructs*. Recuperado el 01 de Marzo de 2017, de: <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/4264/motivacion%20laboral.pdf?sequence=1>

Corona, L.; Fonseca, M. (2009). *Aspectos didácticos acerca de las habilidades como contenido de aprendizaje*. Recuperado el 02 de Marzo de 2017, de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727897X2009000300006

- Corral, Y. (2010). *Diseño de cuestionarios para recolección de datos*. Recuperado el 20 de junio de 2018, [Servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n36/art08.pdf](http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n36/art08.pdf)
- De Andrade, S.; Torres, B.; Ocampo, G.; Alcalá, E. (2012). *Teoría de la Motivación–Higiene de Herzberg*. Recuperado el 01 de Marzo de 2017, de [http://prof.usb.ve/lcolmen/ Trabajo-Grupo1-seccion-02.pdf](http://prof.usb.ve/lcolmen/Trabajo-Grupo1-seccion-02.pdf)
- Definicion ABC. (2017). *Definición de Capacidad*. Recuperado el 02 de Marzo de 2017, de: <http://www.definicionabc.com/general/capacidad.php>
- Esan. (2015). *Las nueve dimensiones del clima organizacional*. Recuperado el 01 de Marzo de 2017, de: <http://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/07/nueve-dimensiones-clima-organizacional/>
- Escat, M. (2016). *Definición del clima laboral*. Recuperado el 02 de Marzo de 2017, de: http://www.degerencia.com/articulo/definicion_del_clima_laboral
- Espaderos, A. (2016). *"Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa". (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Escuintla, Guatemala)*. Recuperado el 28 de Febrero de 2017, de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- Galvis, L. (2012). *Relaciones Laborales*. Recuperado el 01 de Marzo de 2017, de: <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.pe/2012/03/relacioneslaborale>

s_09.html

Garbuglia, S. (2013). *Clima laboral en un organismo público (Trabajo de investigación, Mendoza, Argentina)*. Recuperado el 28 de Febrero de 2017, de:

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://bdigital.un cu.edu.ar/objetos_digitaes/5806/tesis-cs-ec-garbuglia.pdf

García, M.; Ibarra, L. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. Recuperado el 01 de Marzo de 2017, de:

http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/autonomia_hackman_oldham.html

García, V. (2010). *Todo acerca de la motivación laboral*. Recuperado el 02 de Marzo de 2017, de:

<https://coyunturaeconomica.com/herramientas/motivacion-laboral>

Gonçalves, A. (2017). *Dimensiones del Clima organizacional*. Recuperado el 01 de Marzo de 2017, de:

<http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>

Grifol, D. (2015). *Teoría de la equidad laboral*. Recuperado el 01 de Marzo de 2017, de:

<http://danielgrifol.es/teoria-de-la-equidad-laboral/>

Guachichulca, M. (2015). *“Evaluación del desempeño laboral y propuesta de mejoramiento, utilizando el método 360° en el personal del área administrativa del Hospital Militar de Cuenca” Periodo 2014 – 2015 (Tesis para título, Universidad de Cuenca, Ecuador)*. Recuperado el 28 de Febrero de 2017, de:

- <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22313/1/tesis.pdf>
- Hernández, E. (2014). *La importancia del clima laboral en una empresa*. Recuperado el 24 de Febrero de 2017, de:
<http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral->
- Hernandez, M. (2012). *Tipos y niveles de investigacion*. Recuperado el 02 de Marzo de 2017, de:
<http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.com/2012/12/tipos-y-niveles-de-investigacion.html>
- Martínez, E.; Martínez, F. (2009). *Capacitación por Competencia, Principios y Métodos*. Recuperado el 02 de Marzo de 2017, de
http://www.sence.cl/601/articles-5675_archivo_01.pdf
- Mayurí, J. (2008). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación - FEBAN, Lima 2006*. Recuperado el 01 de Marzo de 2017, de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2615/1/Mayuri_bj.pdf
- Molsalve, O. (2014). *El adiestramiento*. Recuperado el 02 de Marzo de 2017, de:
<https://prezi.com/23mnpjhei59x/chiavenato-i-2002-sostiene-que-el-adiestramiento-es-el-p/>
- Münch, L. (2011). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Recuperado el 01 de Marzo de 2017, de:
<http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Naranjo, J. (2011). *El respeto como valor. Autor: Eralynes Moran UJGH*. Recuperado el 01 de Marzo de 2017, de:

<http://www.repetoerlaynesmoran.blogspot.pe/2011/04/el-respeto-como-valor-autor-erlaynes.html>

Navarrete, M. (2016). *Tenso clima laboral al interior del Hospital base de Osorno*. Recuperado el 24 de Febrero de 2017, de <http://www.paislobo.cl/2016/03/denuncian-tenso-clima-laboral-al.html>

Pereira Méndez, C. (2014). *“Clima laboral y servicio al cliente” (estudio realizado en hospitales privados de la Zona 9 de la Ciudad de Quetzaltenango) (Tesis para título profesional, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala)*. Recuperado el 28 de Febrero de 2017, de:

https://www.google.com.pe/#q=Quetzaltenango&*

Pérez, J. (2012). *Competencias laborales: Remozamiento del concepto, método para valuarlas, medirlas y caracterizar a las personas*. Recuperado el 01 de Marzo de 2017, de:

[file:///C:/Users/Pinchi/Downloads/DialnetCompetenciasLaborales-3920458%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Pinchi/Downloads/DialnetCompetenciasLaborales-3920458%20(1).pdf)

Pérez, J.; Merino, M. (2014). *Rendimiento laboral*. Recuperado el 02 de Marzo de 2017, de definicion.de/rendimiento-laboral/

Pérez, J.; Verastegui, Á. (2013). *Propuesta motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – Caso Avícola Vera E.I.R.L. - 2012 (Tesis para título, Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú)*. Recuperado el 28 de Febrero de 2017, de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/125/1/PEREZ%20GARAY%20%20%20VERASTEGUI%20VALERIANO.pdf>

- Pérez, K. (2016). *Concepción o elección del diseño de investigación: Diseños no experimentales*. Recuperado el 02 de Marzo de 2017, de:
<https://racionalidadltda.wordpress.com/2016/05/31/concepcion-o-eleccion-del-diseno-de-investigacion-disenos-no-experimentales/>
- Perez, M. (2008). *La condicion humana y sus necesidades*. Recuperado el 02 de Marzo de 2017, de <http://www.mailxmail.com/curso-condicion-humana-sus-necesidades/necesidades-individuales>
- Quintanal, J.; Begoña, D. (2010). *Bloque III: Técnicas de investigación*. Recuperado el 02 de Marzo de 2017, de:
<http://brayebran.aprenderapensar.net/files/2010/10/TECNICAS-DE-INVEST.pdf>
- Randast. (2016). *8,6 millones de empleados españoles estarían dispuestos a trabajar más horas*. Recuperado el 26 de Febrero de 2017, de <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/86-millones-de-empleados-espanoles-estarian-dispuestos-a-trabajar-mas-horas/>
- Raquel. (2014). *Qué son los valores sociales*. Recuperado el 02 de Marzo de 2017, de: <http://comohacerunensayobien.com/que-son-los-valores-sociales/>
- Ríos, M. (2016). *¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan?* Recuperado el 26 de Febrero de 2017, de <http://gestion.pe/empleo-management/que-tanto-se-comprometen-peruanos-empresa-que-trabajan-2164526>
- Rodríguez , E. (2016). *El clima organizacional presente en una empresa de servicio*. Recuperado el 22 de Junio de 2018, de:

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Rodríguez, N.; Torres, A. (2011). *El clima organizacional como facilitador para la innovación en el proyecto comedores comunitarios institucionales de Idipron*. Recuperado el 21 de Junio de 2018, de:

<http://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co>

[/bitstream/handle/20.500.12010/1592/T150.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://bitstream/handle/20.500.12010/1592/T150.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez, J. (2013). *Desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú).

Recuperado el 28 de Febrero de 2017, de:

<http://190.116.38.24:8090/xmlui/bitstream/handle/123456789/18/>

[DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20DOCENTES%20DE%20LA%20FACULTAD%20DE%20INGENIERIA%20QUIMICA%20Y%20METALURGICA.pdf?sequence=1](http://190.116.38.24:8090/xmlui/bitstream/handle/123456789/18/DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20DOCENTES%20DE%20LA%20FACULTAD%20DE%20INGENIERIA%20QUIMICA%20Y%20METALURGICA.pdf?sequence=1)

Sierra, M. (2015). *"El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V."* (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, San Juan Chamelco, Alta Verapaz, Guatemala). Recuperado el 28 de Febrero de 2017, de

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>

Sierra, G.; Lopez, S. (2013). *Evaluación del desempeño laboral en el Sector Público Colombiano (2010-2012)* (Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia). Recuperado el 28 de Febrero de 2017, de:

<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11267/1/SierraTellezGloriaYirley>

- Soto, B. (2012). *Las teorías X, Y y Z en administración de empresas*. Recuperado el 01 de Marzo de 2017, de <http://www.gestion.org/economia-empresa/gestion-administrativa/30044/las-teorias-x-y-y-z-en-administracion-de-empresas/>
- Soto, D. (2013). *Perfeccionamiento del sistema de capacitación profesional para las entidades del turismo*. Recuperado el 02 de Marzo de 2017, de <http://www.gestiopolis.com/perfeccionamiento-del-sistema-de-capacitacion-profesional-para-las-entidades-del-turismo/>
- Torrealba, B.; Vera, E.; Cortés, D. (2007). *La teoría de las Expectativas dice que*. Recuperado el 01 de Marzo de 2017, de: <http://expectativadevalencia.blogspot.pe/>
- Valero, D. (2016). *Decenas de médicos del Hospital de Dénia amenazan con marcharse si les bajan el sueldo*. Recuperado el 24 de Febrero de 2017, de <http://valenciaplaza.com/decenas-de-medicos-del-hospital-de-denia-amenazan-con-marcharse-si-les-bajan-el-sueldo>
- Vega, E. (2016). *Modelo de motivación de Porter y Lawler*. Recuperado el 01 de Marzo de 2017, de <http://seuntriunfador.com/modelo-motivacion-porter-lawler/>
- Yeves, J. (2015). *Antecedentes y evolución de la calidad del empleo de los titulados universitarios*. Recuperado el 01 de Marzo de 2017, de: <http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/49226/TESIS%20DOCTORAL%20JESUS%20YEVES.pdf?sequence=1>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE COSISTENCIA

TÍTULO: “Clima laboral y el desempeño de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><u>Problema General:</u> ¿Cómo es la relación del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017?</p> <p><u>Problemas específicos:</u> - ¿Cómo es la relación de la estructura y el desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017? - ¿Cómo es la relación de la responsabilidad y el desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017? - ¿Cómo es la relación de la cooperación y el desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017? - ¿Cómo es la relación de la identidad y el desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017?</p>	<p><u>Objetivo general:</u> Calificar la relación del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017.</p> <p><u>Objetivos Específicos:</u> - Calificar la relación de la estructura y el desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017. - Establecer la relación de la responsabilidad y el desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017. - Determinar la relación de la cooperación y el desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017. - Evaluar la relación de la identidad y el desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017.</p>	<p><u>Hipótesis general</u> La relación del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, es significativa.</p> <p><u>Hipótesis específicas:</u> - La relación de la estructura y el desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, es significativa. - La relación de la responsabilidad y el desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, es significativa. - La relación de la cooperación y el desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, es significativa. - La relación de la identidad y el desempeño de los colaboradores del hospital II EsSalud de Pucallpa, 2017, es significativa.</p>	Clima laboral	Estructura	Reglas
					Procedimientos
					Niveles jerárquicos
				Responsabilidad	Autonomía de los trabajadores
					Tipo de supervisión
					Desafíos de la actividad
					Compromiso hacia los resultados
			Cooperación	Apoyo oportuno	
				Sentimiento de equipo	
			Identidad	Logro de objetivos propuestos.	
				Sentimiento de pertenencia	
				Involucramiento	
			Desempeño laboral	Competencias	Orgullo
					Capacidades
Habilidades					
Perfeccionamiento	Destrezas				
	Aspecto básico				
	Aspecto técnico				
Motivación	Aspecto personal				
	Necesidades individuales				
	Valores sociales				
	Capacidad individual				
Rendimiento	Aspecto básico				
	Aspecto técnico				
	Aspecto personal				

ANEXO 2

INSTRUMENTO 1: CLIMA LABORAL

Estimado amigo (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con el clima laboral en el Hospital II EsSalud de Pucallpa, es confidencial y anónimo. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su colaboración en el desarrollo de la prueba, marque con una X o + su respuesta.

Nº	ÍTEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	El Hospital II EsSalud de Pucallpa, te facilita un continuo aprendizaje y adaptación al cambio del trabajo.					
02	El Hospital II EsSalud de Pucallpa, te permite oportunidades de carrera, beneficios de buenas prácticas de trabajo.					
03	En el Hospital II EsSalud de Pucallpa, existen demasiadas normas y reglamentos que retrasan el trabajo.					
04	En el Hospital II EsSalud de Pucallpa, existen demasiados procedimientos que atrasa el trabajo.					
05	Es política del Hospital II EsSalud de Pucallpa, elevar la calidad de vida y el bienestar de los asegurados.					
06	El Hospital II EsSalud de Pucallpa, te brinda autonomía, reconoce tus logros, y participas en la toma de decisiones.					
07	En el Hospital II EsSalud de Pucallpa, te dan órdenes del cómo, cuándo, y la fecha de entrega de tu trabajo.					
08	En el Hospital II EsSalud de Pucallpa, participas en el análisis de los problemas y la solución respectiva.					
09	El Hospital II EsSalud de Pucallpa, significa adaptarse a las tecnologías y a los nuevos campos de especialización.					
10	Estas comprometido con sus valores y asegura tu realización personal y profesional, el Hospital II EsSalud de Pucallpa.					

11	Ante trabajos difíciles en el Hospital II EsSalud de Pucallpa, promueves el apoyo mutuo entre tus compañeros.					
12	El Hospital II EsSalud de Pucallpa, gestiona los sentimientos de equipo de los trabajadores.					
13	En el Hospital II EsSalud de Pucallpa, existe un respeto emocional de sentimientos comunes entre los trabajadores					
14	El Hospital II EsSalud de Pucallpa, significa cumplir en forma disciplinada tus deberes hasta cumplir los objetivos propuestos.					
15	El Hospital II EsSalud de Pucallpa, significa trabajar y estudiar más duro, hasta cumplir los objetivos propuestos.					
16	El Hospital II EsSalud de Pucallpa, significa como algo tuyo, te identificas con los procesos, los objetivos, las funciones y la imagen de la misma.					
17	El Hospital II EsSalud de Pucallpa, te comunican los avances, intenciones y pormenores del desarrollo de sus actividades.					
18	En el Hospital II EsSalud de Pucallpa, existe inducción constante sobre la misión, visión, valores, objetivos y políticas institucionales.					
19	En el Hospital II EsSalud de Pucallpa, existe un sistema de motivación e incentivos que cubre las expectativas de todos sus miembros.					
20	Te sientes orgulloso de trabajar en el Hospital II EsSalud de Pucallpa, crees que tus habilidades son únicas y que el servicio que brindas es de gran valor para los asegurados.					

ANEXO 3

INSTRUMENTO 2: DESEMPEÑO LABORAL

Estimado amigo (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con el desempeño laboral en el Hospital II EsSalud de Pucallpa, es confidencial y anónimo. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su colaboración en el desarrollo de la prueba, marque con una X o + su respuesta.

Nº	ÍTEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	En el Hospital II EsSalud de Pucallpa, existe una comunicación efectiva con tus compañeros de trabajo y los usuarios.					
02	Te sientes orgulloso (a) y comprometido (a) e identificado (a), con tu trabajo, en el Hospital II EsSalud de Pucallpa.					
03	El Hospital II EsSalud de Pucallpa, es un lugar de análisis de una serie de problemas con el fin de producir soluciones adecuadas.					
04	Te consideras un trabajador que tiene la capacidad de crear o desarrollar ideas con el fin innovar el accionar del Hospital II EsSalud de Pucallpa.					
05	El Hospital II EsSalud de Pucallpa, es un trabajo donde inspires confianza y respeto por los demás					
06	Las tareas que realizas son de calidad y contribuyen a la productividad del Hospital II EsSalud de Pucallpa					
07	Las labores que realizas en el Hospital II EsSalud de Pucallpa, satisfacen las necesidades del asegurado y contribuyen a la productividad					
08	El trabajo que realizas contribuye al cumplimiento de las metas y la productividad del Hospital II EsSalud de Pucallpa,					
09	Los objetivos trazados por el Hospital II EsSalud de Pucallpa están enmarcados a las exigencias de los asegurados					
10	La planificación que gestiona el Hospital II EsSalud de Pucallpa contribuye al mejoramiento de una mejor calidad en el servicio					

11	El Hospital II EsSalud de Pucallpa, es un ambiente armónico, donde se practica el respeto mutuo, existe libertad para expresar las ideas y opiniones personales.					
12	El Hospital II EsSalud de Pucallpa cuenta con trabajadores expertos que garantizan la consolidación de trabajo en equipo.					
13	El Hospital II EsSalud de Pucallpa, significa el cumplimiento con tus obligaciones de manera adecuada y te involucras con el trabajo de tus compañeros.					
14	En el Hospital II EsSalud de Pucallpa, existe una comunicación eficaz, que facilita el acceso a la información y la toma de decisiones efectivas.					
15	Los miembros del Hospital II EsSalud de Pucallpa, conocen los objetivos, los procedimientos de la organización.					
16	El Hospital II EsSalud de Pucallpa, cuenta con un plan de seguridad, que responde a cubrir contingencias al momento de una emergencia.					
17	El Hospital II EsSalud de Pucallpa, te brinda ambientes adecuados y de calidad para tu desempeño laboral.					
18	El Hospital II EsSalud de Pucallpa cuenta con normas de salud y protección personal en cada uno de sus ambientes.					
19	El Hospital II EsSalud de Pucallpa, fomenta el compañerismo, con el propósito de lograr sus objetivos.					
20	El Hospital II EsSalud de Pucallpa te facilita el espacio físico necesario para desarrollar tus funciones con toda normalidad.					