



UNIVERSIDAD NACIONAL "JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN"
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**"CLIMA ORGANIZACIONAL QUE CONTRIBUYE AL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA
CLINICA SAN BARTOLOME, DISTRITO DE HUACHO AÑO
2019"**

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

PRESENTADO POR:

Bach. JIMENEZ CASTILLO BRENDA ELIZABETH

ASESOR:

Dr. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIÁN

HUACHO – PERÚ

2021

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Dr. Carlos Máximo Gonzales Añorga
Presidente

Dr. Feliz Gil Caro Soto
Secretario

Mg. Danilo Hugo Carreño Ramirez
Vocal

Dr. Luis Baldeos Ardían
Asesor

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios, quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerza para seguir adelante y no desmallar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad si desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos. Gracias por confiar en mí, por ser parte de mi vida y por permitirme ser parte de su orgullo.

AGRADECIMIENTO

A mis padres:

Que gracias a sus consejos y palabras de aliento me han ayudado a crecer como persona y a luchar por lo que quiero, gracias por enseñarme valores que me han llevado a alcanzar una gran meta.

A mis hermanos:

Gracias por su apoyo, cariño y por estar en los momentos más importantes de mi vida.

A mi asesor:

Por el tiempo, dedicación y paciencia en la elaboración de este proyecto de investigación.

A mis formadores:

Personas de gran sabiduría, quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro. Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado importantes objetivos como culminar mi tesis.

INDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCION	10

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del Problema	13
1.2.1. Problema General	13
1.2.2. Problemas Específicos	14
1.3. Objetivos de la Investigación	14
1.3.1. Objetivo General	14
1.3.2. Objetivos Específicos	14
1.4. Justificación de la Investigación	15
1.5. Delimitación del estudio	16
1.6. Viabilidad del estudio	16

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	17
2.2. Bases Teóricas	22
2.3. Definiciones conceptuales	37
2.4. Formulación de las hipótesis	38
2.4.1. Hipótesis General	38
2.4.2. Hipótesis Específicas	38

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico	39
3.1.1. Tipo de Investigación	39

3.1.2. Nivel de Investigación	39
3.1.3. Diseño	39
3.1.4. Enfoque	39
3.2. Población y muestra	40
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	41
3.4. Técnicas de recolección de datos	42
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	43

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados y contrastación de hipótesis	44
--	----

CAPITULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión	61
5.2. Conclusiones	64
5.3. Recomendaciones	65

CAPITULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas	66
6.2. Fuentes electrónicas	67

ANEXO

1. Matriz de consistencia	69
2. Cuestionario	71
3. Tabla de datos	74

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla y Figura 1: Clima Organizacional	44
Tabla y Figura 2: Escalas salariales	45
Tabla y Figura 3: Relaciones Interpersonales	46
Tabla y Figura 4: Estilo de Liderazgo	47
Tabla y Figura 5: Desempeño Laboral	48
Tabla y Figura 6: Eficiencia	49
Tabla y Figura 7: Motivación	50
Tabla y Figura 8: Competencias	51
Tabla 9: Resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov	52
Tabla 10: Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral	53
Figura 10: Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral	54
Tabla 11: Relación entre escalas salariales y el desempeño laboral	55
Figura 11: Relación entre escalas salariales y el desempeño laboral	56
Tabla 12: Relaciones interpersonales y el desempeño laboral	57
Figura 12: Relaciones interpersonales y el desempeño laboral	58
Tabla 13: Relación entre estilos de liderazgo y el desempeño laboral	59
Figura 13: Relación entre estilo de liderazgo y desempeño laboral	60

RESUMEN

El objetivo: la presente tesis denominada "Clima Organizacional que contribuye al desempeño Laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019". Esta investigación nos permitirá determinar de qué manera el clima organizacional contribuye al desempeño laboral de los trabajadores de la Clínica San Bartolomé; Distrito de Huacho año 2019.

Métodos: Esta investigación es de enfoque de Tipo Aplicativo nivel Correlacional y diseño no experimental al no manipularse las variables de investigación y de enfoque mixto, es decir el cualitativo y cuantitativo. **Resultados:** Se encuestó a una población de 90 trabajadores de la Clínica San Bartolomé; siendo la muestra representativa de 73 trabajadores.

En cuanto al instrumento que se utilizaron en la presente investigación fueron la encuesta, el cuestionario de la formulación y elaboración de las preguntas de la encuesta. En relación a la recolección de datos, se aplicó un cuestionario sobre las dos variables en general de 25 Ítems con una amplitud de escala de Likert con cinco categorías (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca).

Para medir la correlación que existe entre estas dos variables se utilizó el estadístico no paramétrica Rho de Spearman, obteniendo el siguiente resultado para la prueba hipótesis principal. **Conclusión:** El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño Laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019. Además, la correlación Rho de Spearman es de 0.635, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.

Palabras claves: Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Liderazgo.

ABSTRACT

This thesis called "Organizational Climate that contributes to the Labor performance of workers in the San Bartolomé Clinic, District of Huacho year 2019". This research will allow us to determine how the organizational climate contributes to the work performance of the workers of the San Bartolomé Clinic; District of Huacho year 2019.

This research is of the Correlational level of the Application Type approach and non-experimental design, since the research variables and the mixed approach are not manipulated, that is, the qualitative and quantitative one. A population of 90 workers from the San Bartolomé Clinic was surveyed; being the representative sample of 73 workers.

As for the instrument that was used in the present investigation were the survey, the questionnaire of the formulation and elaboration of the questions of the survey. In relation to data collection, a questionnaire was applied on the two variables in general of 25 items with an amplitude of Likert scale with five categories (always, almost always, sometimes, almost never and never).

To measure the correlation between these two variables, the non-parametric statistic Rho of Spearman was used, obtaining the following result for the main hypothesis test. The organizational climate is significantly related to the Labor performance of the workers in the San Bartolomé Clinic, District of Huacho year 2019. In addition, the Spearman Rho correlation is 0.635, according to the Bisquerra scale, this correlation is direct and moderate.

Keywords: Organizational Climate, Labor Performance, Leadership.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis denominada “Clima Organizacional que contribuye al desempeño Laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019”. Esta investigación tiene como propósito determinar de qué manera el clima organizacional contribuye al desempeño laboral de los trabajadores de la Clínica San Bartolomé; Distrito de Huacho año 2019.

Según ROBBINS & JUDGE (2013), define el comportamiento organizacional como el campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones. Se entiende por lo tanto que el “comportamiento Organizacional” aplica el conocimiento que se obtiene de los individuos, los grupos y el efecto que causa sobre la estructura del comportamiento organizacional; con la finalidad de que las organizaciones (empresas) trabajen con más eficacia.

En la actualidad, toda institución tanto privada como pública hace lo posible de mantener un ambiente adecuado y equilibrado de trabajo tanto individual como colectivo; donde se ve reflejado la conducta de sus trabajadores frente a su organización (empresa).

Por tanto el presente trabajo de investigación ha tenido las perspectivas de enfocar dos variables de investigación que de alguna u otra manera tienen una vinculación para aportar que la institución en estudio, es decir la Clínica San Bartolomé le permita conjugar este trabajo de investigación y ponerlo a su disposición, para que se

tomen los correctivos necesarios. Esta organizada en seis capítulos de la forma siguiente:

Capítulo I: En este primer capítulo se establece y se analiza la problemática existente, se plantea la formulación del problema y los objetivos que han delineado la investigación.

Capitulo II: Marco Teórico, establece los antecedentes de la investigación, definición de conceptos, bases teóricas, hipótesis general y específico.

Capitulo III: Contiene la metodología, el cual comprende el diseño metodológico, enfoque y tipo de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos y procesamiento de la información.

Capitulo IV: Contiene los resultados de la encuesta en tablas, figuras e interpretaciones.

Finalmente, en el capítulo V contiene la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, el capítulo VI contiene las fuentes de información bibliográficas, electrónicas y Anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La Clínica San Bartolomé es una entidad privada que brinda sus servicios en el campo de la salud; se encuentra ubicado en el distrito de Huacho, Provincia de Huaura-Lima.

En la actualidad, el clima organizacional ha tomado una mayor importancia y relevancia a nivel mundial debido a que las organizaciones se encuentran desarrollando competitivamente, en donde la presencia del clima organizacional tiene una característica peculiar que brinda la posibilidad de éxito para las Instituciones. Durante estos últimos años las Instituciones se han venido preocupando por establecer una serie de estrategias con el propósito de brindar un clima organizacional que sea la más adecuadas para ir mejorando el desarrollo de las habilidades, conocimientos, destrezas, las relaciones interpersonales y las habilidades intelectuales del talento humano. La totalidad de estos aspectos ayudan al logro de cumplimiento de los propósitos de la entidad. El clima organizacional y su considerable contribución al logro de las metas de las entidades ha sido un tema que viene cobrando mayor relevancia hace un buen tiempo entre los gestores y/o gerentes.

Actualmente se considera que el talento humano requiere de un ambiente laboral adecuado y propicio para un mejor desarrollo de las labores. Es así que el éxito de las entidades dependen en gran parte de la manera como los trabajadores perciben sus

labores diarias y tengan la percepción que tienen sobre la entidad donde laboran, por tanto las instituciones deberán procurar brindar un clima organizacional teniendo en cuenta las condiciones adecuadas para un mejor desempeño laboral que aporte de manera positiva al logro de sus objetivos institucionales.

A esta realidad no se exime la Clínica San Bartolomé; según la investigación realizada al personal tanto administrativos como los profesionales de la salud que laboran en esta clínica de salud; existe deficiencias en la comunicación interpersonal directa e indirecta, las cuales afectan considerablemente al desempeño laboral propio del personal que labora disminuyendo su desempeño y su eficacia frente al usuario de los servicios de salud que brinda esta institución en la ciudad de Huacho.

La mala comunicación se ve relacionada muchas veces con la mala atención, y tratándose de un servicio privado de salud que brinda la Clínica San Bartolomé puede incidir y/o reflejar que los usuarios busquen mejores opciones que le brinda el mercado huachano con respecto a los servicios de salud privado y público existente.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el Clima Organizacional contribuye al desempeño Laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera las escalas salariales contribuyen en el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019?

- b. ¿De qué manera las relaciones interpersonales contribuyen en el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019?
- c. ¿De qué manera el estilo de liderazgo contribuye en el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Establecer de qué manera el Clima Organizacional contribuye al desempeño Laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a. Identificar de qué manera las escalas salariales contribuyen en el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019.
- b. Determinar de qué manera las relaciones interpersonales contribuyen en el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019.
- c. Identificar el estilo de liderazgo que contribuye en el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019.

1.4. Justificación de la Investigación

El presente trabajo de investigación se justifica porque nos permitirá determinar si el “Clima Organizacional contribuye al desempeño Laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019”, el cual nos permite tener una

visión más general de la situación en que se encuentran los trabajadores de la Clínica San Bartolomé en relación al clima organizacional y si este influye en su desempeño laboral.

Según Navarro & García (2007), “El clima laboral se basa en la aplicación de los conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana que se aplica de un modo integral en toda clase de organizaciones”.

Según Lagomarsino (2000), establece que “los empleados desarrollan un alto nivel de compromiso con la institución y se convierten en una fuente de innovación; asumen la iniciativa, tiene un espíritu emprendedor, actúan proactivamente para mejorar la organización, asumen responsabilidades, transformándose de esa manera en una poderosa ventaja competitiva”.

Analizar el clima organizacional, permite “estudiar la percepción que los empleados tienen de su organización, el ambiente laboral y por ende se estima que también afecta el desempeño empresarial, el cual tiene un efecto en la conducta de sus integrantes” (Calva, 2004).

Consideramos de gran importancia en desarrollar el presente trabajo de investigación denominada “Clima Organizacional contribuye al desempeño Laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019”.

El resultado de la investigación contribuirá en conocer ciertas dimensiones como: escala salarial, relación interpersonal, estilo de liderazgo, eficiencia, motivación y competencia; que son necesarios para tener eficiencia y liderazgo en las empresas actualmente, ya que el capital humano representa el elemento más importante en toda organización ya sea esta privada o pública.

1.5. Delimitación de estudio

La presente investigación se realizará en el distrito de Huacho, Provincia de Huaura, departamento de Lima; teniendo como fuente de investigación a los trabajadores de la Clínica San Bartolomé, el cual se encuentra ubicada en el Jr. Atahualpa S/N - en el cercado Huacho.

La delimitación temporal para el desarrollo de la presente investigación denominada “Clima Organizacional contribuye al desempeño Laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho, año 2019”; se desarrollará en un horizonte de tiempo entre los meses de Enero a Setiembre del 2019.

La delimitación geográfica comprende el Distrito de Huacho, Provincia de Huaura, Departamento de Lima.

La delimitación social comprende a los trabajadores de la Clínica san Bartolomé.

La delimitación semántica es: Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

1.6. Viabilidad del estudio

Hernández, Fernández & Baptista (2014) indican que una investigación es viable cuando se tiene recursos financieros, humanos y materiales, por tal motivo y disponiendo de los recursos en mención, se garantiza la viabilidad y la ejecución de la presente investigación

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Investigaciones Internacionales

Zans (2017), en su tesis titulada: Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. Matagalpa, Febrero 2017. NICARAGUA. Tuvo como objetivo general de describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionario. Los resultados obtenidos indican que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad.

Se concluyó como resultado la urgencia motivar a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un Clima Organizacional, Favorable, Óptimo; en bien de la Entidad.

Castro (2012), en su tesis denominada “Relación del Desempeño Laboral con el Clima Organizacional del Grupo de Educación Aeronáutica del Comando Aéreo de Combate N°1”; de la Pontificia Universidad Javeriana – Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas- Programa de Administración de Empresas. Bogotá DC. Colombia. El objetivo de la investigación fue de establecer la relación que existe entre los resultados del clima organizacional y las calificaciones de desempeño laboral de los funcionarios del Grupo de Educación Aeronáutica (GRUEA) del Comando Aéreo de Combate No.1 (CACOM 1), unidad de la Fuerza Aérea, con el fin de establecer los parámetros que puedan mejorar la efectividad laboral, realizando un análisis de resultados de las evaluaciones mensuales de desempeño laboral de los empleados y aplicando el cuestionario FOCUS-93 para el diagnóstico del clima organizacional actual del grupo. . El cuestionario FOCUS-93 nace del desarrollo de un proyecto europeo de investigación sobre cultura y clima organizacional, a lo largo del desarrollo de la investigación del equipo de trabajo FOCUS, se desarrollaron diferentes versiones del cuestionario, dando como resultado final, el cuestionario FOCUS-93 compuesto por cuarenta ítems y se utiliza una escala de seis alternativas de respuesta que oscilan entre “1” (Nadie o Nunca) y “6” (Todos o Siempre). La investigación concluyó que en términos generales los resultados obtenidos corresponden con gran afinidad a la situación que vive el grupo en la actualidad y espera que en base al estudio sean tomadas medidas correctivas con el fin de mejorar el clima organizacional y retomar el 80% de calificación mínima de desempeño laboral que debe tener el grupo para los estándares de la Fuerza Aérea.

Garduño (2014), investigo mediante su tesis titulada “Encuesta del Clima Laboral del Personal Sindicalizado y No Sindicalizado de una Empresa Química del Parque Industrial LERMA”; Toluca, Estado de México; Julio 2014; para obtener el título de licenciado en Psicología, en la Facultad de Ciencias de la Conducta – Universidad Autónoma del Estado de México- México. La presente investigación tuvo como objetivo medir el clima laboral de una empresa del ramo químico ubicada en el Municipio de Lerma; a través de una encuesta diseñada por la organización. La medición se realizó mediante una muestra de 290 personales (125 sexo femenino y 165 del sexo masculino) con un rango de edades entre los 18 a 60

años, con estudios primarios a maestría, y clasificados en sindicalizados y no sindicalizados. El tipo de estudio aplicado a la investigación fue descriptivo. Para la obtención de resultados se llevó a cabo mediante la aplicación y recopilación de los datos, los cuales se procesaron estadísticamente, obteniéndose el promedio y la media de cada aspecto. Posteriormente y para mejor referencia, se obtuvo el índice de favorabilidad en cada ítem, para focalizar el área de intervención. El resultado general del clima laboral de la empresa de estudio es del **49%**, que sin duda no es el ideal, ya que en todas sus dimensiones el porcentaje obtenido presenta una puntuación baja. De ahí, que se obtuvieron los resultados que en términos generales se traduce en un clima con área de oportunidad o mejora en prácticamente todas sus dimensiones, sobresaliendo aspectos de recompensa, aspectos institucionales y de comunicación, liderazgo y poder de decisión.

2.1.2 Investigaciones Nacionales

Pérez, Tenazoa & Rivera (2015), investigo mediante su tesis denominada “Clima Organizacional y la Satisfacción en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana”, Período 2013; para obtener el grado de magíster en gestión empresarial, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. . El objetivo de la investigación fue determinar los niveles de Clima Organizacional y de Satisfacción Laboral así como determinar la relación entre ambas. Asimismo, concluyó que existe evidencia empírica que demuestra que existe relación entre el nivel del, Clima Organizacional y la Satisfacción en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013. La metodología empleada fue del tipo de investigación descriptivo, correlacional y diseño no experimental transaccional. La población fue 148 procedentes de las ciudades de Iquitos y Pucallpa y la muestra 107. Emplearon como instrumento la encuesta, conformado por los cuestionarios de clima organizacional de Sonia Palma (1999) y de satisfacción laboral de Price, adaptación peruana de Alarco (2010), contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos. En los resultados evidenciaron predominio clima organizacional del nivel medio (79%), con influencia en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013.

Alvarado (2014), en su tesis titulada “Relación entre Clima Organizacional y Cultura de Seguridad del Paciente en el Personal de Salud del Centro Médico Naval, para obtener el grado de magíster en economía con mención en economía y gestión de la salud, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo de la investigación fue de identificar las relaciones que pudieran existir entre el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente que existe en el Centro Médico Naval con la finalidad de generar alternativas viables que permitan mejorar significativamente la calidad de la atención a los pacientes que concurren al Centro Médico Naval. La metodología utilizada es de tipo de investigación fue no experimental, diseño descriptivo correlacional, la población referenciada en la encuesta fue de 271 enfermeras y 326 médicos, un total de 597 y la muestra de 234. SE concluyó que existe una relación entre el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente, asimismo; existen correlaciones significativas entre los totales de estas variables.

Rojas (2018), realizó la investigación titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Dirección Territorial de Policía Nacional del Perú – Huancayo”, año 2018; para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, por la Universidad San Martín de Porres – Lima. Perú. La presente investigación tuvo como objetivo de determinar cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de la Policía Huancayo 2018, el diseño de la investigación fue correlacional, no experimental. Se utilizó la técnica de encuesta, recolectando así, la información a través de cuestionarios que se aplicaron a los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo. Como resultado de la investigación se concluyó que el desempeño laboral en general, casi siempre tiene un buen desempeño laboral. Se apreció una correlación de 0,459, entre el ambiente físico y el desempeño laboral. En la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral se observó la correlación de 0,381, con $p\text{-valor}=0,018 < \alpha=0,05$, lo que resulta ser significativa, al 95% de confianza, por lo tanto, el clima organizacional, está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Huancayo.

De La Cruz & Huamán (2016), realizaron la tesis de investigación titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Personal del Programa Nacional CUNA MAS, en la Provincia de Huancavelica – 2015”; en la Universidad Nacional de Huancavelica- Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración; para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. La investigación se desarrolló en la ciudad de Huancavelica, en una muestra de 32 trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015, el objetivo principal fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica. El tipo de investigación utilizado fue aplicada, con nivel de investigación Correlacional, además se empleó los métodos de investigación general (Científico), método deductivo, Correlacional, con diseño de investigación Experimental: Transeccional - Descriptivo – Correlacional, donde el universo de estudio fue conformada por 32 trabajadores considerados en la modalidad de contrato CAS. Los instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron la encuestas, el cuestionario de encuesta; del fichaje las fichas de resumen, bibliográficas y de resumen; de la observación se obtuvieron las fichas de. Dentro de las técnicas de procesamiento y análisis de datos se utilizó el programa SPSS v.22. Y finalmente se procesó la “r” de Pearson y la prueba “t” para contrastar las hipótesis de investigación.

El resultado de la investigación determinó que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica periodo 2015.

La intensidad de la relación hallada fue de $r=71\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0 < 0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 53,1% de casos el clima organizacional es alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral.

En conclusión la investigación dio como resultado la recomendación a la institución CUNA MAS, de fortalecer el clima organizacional que tiene, está conclusión se dio por el resultado obtenido de la investigación (del 53% a más), realizando jornadas de sensibilización mediante talleres, capacitaciones, jornadas de afianzamiento de normas de convivencia. Asimismo, otro resultado de la investigación fue que el 44% del personal de CUNA MAS desempeña mediante sus funciones y el 56% lo realiza

adecuadamente; siendo un indicador de alerta para esta Entidad para que tome medidas correctivas.

Pastor (2018), realizó la tesis titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017”; para optar el Título Profesional de Licenciado de Administración, en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad San Ignacio de Loyola –Lima. El objetivo central de la investigación fue de demostrar que existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima, año 2017. Se realizó una encuesta de 280 trabajadores de la empresa, resultando una muestra de 162 unidades de estudio. El resultado de las variables se analizó mediante el valor de Rho de Spearman es de 0,941** presenta una correlación significativa, lo que permitió afirmar que se aprobó la hipótesis denominada “Existe relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017”. Asimismo del resultado del Alfa de Cronbach fue de 0.833 o 83.3%, lo que significó la confiabilidad de los casos procesados en la investigación realizada. En conclusión, este trabajo de investigación demostró que existe una correlación entre el Clima Organización y Desempeño Laboral en trabajadores administrativos de la empresa privada de combustibles e hidrocarburos Peruana de Combustibles en Lima durante el año 2017.

2.2. Bases teóricas

2.1.1. Clima organizacional

A. Definición

Las investigaciones realizadas en relación al comportamiento organizacional tuvieron sus inicios en las investigaciones realizadas por Tolman (1926) que se fundamentaron en los mapas cognitivos definidos como el esquema individual que construyen las personas, para darles sentido a su ambiente de trabajo.

Lewin, Lippit y White (1939), fueron los precursores en realizar las primeras aproximaciones al concepto de clima organizacional como una atmósfera social, postulando la existencia de seis dimensiones que dan cuenta del clima social como: conformidad, responsabilidad, normas de excelencia, recompensas, claridad organizacional, calor y apoyo.

Después de Lewin, aparece la obra de Argyris (1958) que destaca las relaciones interpersonales como determinantes principales del clima organizacional.

Lewin (1951) explica que el clima es una caracterización de los principales estímulos ambientales, y es un factor determinante de la motivación y el comportamiento; es así que plantea la siguiente relación:

$$B = f(P, E) \quad (1)$$

Donde:

B representa comportamiento,

P significa persona y

E son los estímulos del ambiente de trabajo.

En esta función se observa que el clima organizacional adopta un enfoque psicológico centrado en el individuo tratando de entender los procesos cognitivos y las conductas.

Herzberg, Mausiner & Snyderman (1959), fundamentaron con su teoría de la motivación en los ambientes laborales, que está se deriva de dos conjuntos de factores independientes y específicos. Los primeros factores son conocidos como factores de higiene, y están asociados con los sentimientos negativos o de insatisfacción que los empleados experimentan en sus trabajos. Cuando estos factores están presentes no es sinónimo de una fuerte motivación, sino que sólo contribuyen a disminuir o a eliminar la insatisfacción del trabajador. Mientras que

el segundo factor (factores específicos), los investigadores afirmaron que la motivación se genera por la búsqueda de una satisfacción óptima de ciertas necesidades que producen bienestar laboral (Bustamante et al., 2009). Por consiguiente, la satisfacción del trabajador está determinada por la conducta en su empleo y las actitudes frente al mismo, presentando de esta manera conductas pro social.

Para Forehand y Gilmer (1964), el clima organizacional es un conjunto de características que describen a una organización y que distinguen a unas organizaciones de otras, son relativamente perdurables en el tiempo e influyen en el comportamiento de las personas.

Otros estudios realizados han demostrado que el clima organizacional influye en las actitudes y en el comportamiento de las personas en las organizaciones (Litwin & Stringer, 1968; Pritchard & Karasick, 1973).

Investigaciones actuales como de ROBBINS & JUDGE (2013), definen el comportamiento organizacional como el campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones. Se entiende por lo tanto que el “comportamiento Organizacional” aplica el conocimiento que se obtiene de los individuos, los grupos y el efecto que causa sobre la estructura del comportamiento organizacional; con la finalidad de que las organizaciones (empresas) trabajen con más eficacia.

❖ FACTORES QUE CONFORMAN EL CLIMA ORGANIZACIONAL

La importancia de este enfoque reside en el hecho de que el Comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes (externos y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la Organización. De ahí que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales.



❖ Teoría del Clima Organizacional según Sonia Palma “Escala CL-SPC”

En el estudio realizado por (Palma, S., 2004) diseña y elabora la Escala CLSPC, se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final con un total de 50 ítems que exploran la variable de clima laboral definida operacionalmente como “la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados”. Enfatiza que las dimensiones del clima organizacional son aquellas características que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas. Según la autora son cinco los factores que se determinan en el clima organizacional:

1. **Realización personal o autorrealización:** Se refiere a la apreciación que presenta el trabajador respecto a las posibilidades que ofrece el medio laboral para el desarrollo personal y profesional concerniente a la tarea que realiza y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permita crecer y sentirse realizados.
2. **Involucramiento laboral:** Se refiere a la identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa para cumplir y lograr las metas establecidas, y el desempeño laboral adecuado, que permitirá brindar un mejor servicio.
3. **Supervisión:** En esta dimensión se proporcionan apreciaciones del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral. La presencia de una supervisión crea en muchos de los colaboradores grados de tensión que mejoran su desempeño laboral.
4. **Comunicación:** Se refiere a la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización. El desarrollo de la productividad de la organización es efectivo, debido a la comunicación que se ejecuta entre colaboradores, pero hay un bajo rendimiento cuando se trata de una comunicación con diferentes direcciones de mando, ya que muchos de ellos no tienen un contacto cercano con otras áreas o jefes de sección.
5. **Condiciones laborales:** Se refiere al reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, de tal modo que haya facilidad para desempeñar el trabajo de la mejor manera.

❖ FUNCIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Para nuestra investigación se ha considerado las siguientes funciones del clima organizacional que debe existir en toda organización:

Nombre del objetivo	Descripción
1. Desvinculación	Lograr que grupo que actúa mecánicamente; un grupo que "no está vinculado" con la tarea que realiza se comprometa.

2. Obstaculización	Lograr que el sentimiento que tienen los miembros de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles. No se está facilitando su trabajo, Se vuelvan útiles.
3. Espíritu	Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.
4. Intimidad	Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea.
5. Alejamiento	Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia "emocional" entre el jefe y sus colaboradores.
6. Énfasis en la producción	Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es Medianamente directiva, sensible a la retroalimentación.
7. Empuje	Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.
8. Consideración	Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.
9. Estructura	Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay; ¿se insiste en el papeleo y el conducto regular, o hay una atmósfera abierta e informal?
10. Responsabilidad	El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.

B. Dimensiones del Clima Organizacional

En el presente trabajo de investigación, hemos considerado las siguientes dimensiones del clima organizacional: escala salarial, relación interpersonal y estilo de liderazgo.

1. Escala Salarial

Rodríguez (1999), lo define como el nivel de aceptación de los sistemas de recompensas existentes y reconocimiento de la relación existente entre tarea y remuneración.

2. Relación Interpersonal

Bisquerra (2003), define el concepto de relación interpersonal como *“es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social”*.

Para Fernández (2003), *“trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional.”* Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo.

3. Estilo de Liderazgo

Chiavenato (2006) nos dice que la principal teoría fueron estudiados por White y Lippitt, el cual realizaron un estudio para verificar el impacto causado por tres estilos diferentes de liderazgo: autoritario, liberal y democrático.

Liderazgo Autocrático: el líder centraliza e impone órdenes al grupo. Por un lado el comportamiento de los grupos indicó fuerte tensión frustración y agresividad; por el otro ausencia de espontaneidad, de iniciativa y de grupos de amigos. A pesar de que en apariencia les gustaban las tareas, no demostraron satisfacción frente a la situación. El Trabajo solo se desarrollaba cuando el líder estaba presente; en su ausencia, las actividades se detenían y los grupos expresaban sus sentimientos reprimidos, llegando a comportamientos de indisciplina y agresividad.

Liderazgo Liberal: el líder delega todas las decisiones en el grupo y no ejerce ningún control. Aunque la actividad de los grupos fue intensa, la producción fue escasa. Las tareas se desarrollaban al azar, con muchos altibajos, y se perdía mucho tiempo en discusiones personales no relacionadas con el trabajo entre sí. Se notó fuerte individualismo agresivo y poco respeto al líder.

Liderazgo Democrático: el líder conduce y orienta al grupo, e incentiva la participación de las personas. Se formaron grupos de amigos y se establecieron relaciones cordiales entre los niños. El líder y los subordinados desarrollaron comunicación espontánea, franca y cordial. El trabajo se realizó a un ritmo uniforme y seguro, sin alteraciones, incluso cuando el líder se ausentaba. Hubo un claro sentido de responsabilidad y de compromiso personal, además de una impresionante integración grupal en un clima de satisfacción.

Robbins y Coulter (2010) mencionan que la definición de un líder es alguien que puede influir en los demás y que posee autoridad gerencial.

Liderazgo es lo que hacen los líderes. Es un proceso de guiar a un grupo e influir en él para que alcance sus metas.

Chiavenato, (2006) define el liderazgo como la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos. El comportamiento de liderazgo (que involucra funciones como planear, dar información, evaluar, arbitrar, controlar, recompensar, estimular, penalizar, etc.) debe ayudar al grupo a alcanzar sus objetivos

2.1.2. Desempeño Laboral

A. Definiciones

El Desempeño Laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir. Así mismo el Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.

D'Vicente (1997, citado por Bohórquez 2004), define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Stoner (1994), afirma que el Desempeño Laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas

comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2002), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Robbins y Coulter (2010) nos dice que el desempeño laboral es el resultado final de una actividad. Ya sea que en dicha actividad represente horas de práctica intensa antes de un concierto, o de una carrera, o llevar a cabo las responsabilidades laborales tan eficiente y eficazmente como sea posible, el desempeño es lo que resulta de esa actividad.

○ **Elementos del Desempeño Laboral**

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al Desempeño Laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, pudiendo ser: elementos, habilidades, características o competencias correspondientes

a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Consideramos definir:

a) Desempeño Laboral adecuado

Koontz y Weihrich (1996) afirman que para considerar entre otros factores que un desempeño laboral es adecuado, se debe comprender también que en las empresas “no se pueden satisfacer por completo todas las necesidades del personal, pero los administradores tienen bastante libertad para hacer arreglos individuales. Aunque los requisitos del puesto con frecuencia se derivan de los planes de la empresa y de la organización, este hecho no excluye necesariamente la posibilidad de adecuar el trabajo para que se adapte a la persona en una situación específica”.

Por esto mismo es importante considerar la necesidad de vincular ciertos elementos indispensables para un desempeño laboral eficiente que va desde la importancia del ser humano, contar con las herramientas o equipos necesarios y las condiciones o ambientes de trabajo adecuado.

b) Desempeño laboral inadecuado

Así mismo Koontz y Weihrich (1996) mencionan que el desempeño laboral inadecuado se presenta principalmente cuando la empresa o el patrono no proporciona las condiciones laborales mínimas y tampoco satisface las necesidades de sus trabajadores ni siquiera en una mínima escala, esto lleva a que tanto los trabajadores de campo como los de oficina tengan que ingeniárselas para ejecutar eficientemente sus funciones diarias.

Este tipo de desempeño se presenta cuando se carece de todas o tan sólo una de las condiciones laborales adecuadas, presentándose de diversas maneras y con malas condiciones de trabajo repercutiendo y afectando a cada trabajador de diversas formas como:

- ✓ Salarios bajos y ausencia de ascensos.
- ✓ Alimentación inadecuada e insuficiente.
- ✓ Inestabilidad laboral por procesos de privatización.
- ✓ Relaciones interpersonales.
- ✓ Condiciones ambientales. etc.

De acuerdo con el tipo de trabajo ejecutado, el desarrollo laboral ya sea adecuado o inadecuado, siempre está sujeto a condiciones ambientales de la empresa, las cuales inciden directamente en la eficiencia del trabajo a ejecutar y la comodidad de los empleados, conocidas como ambientes de trabajo.

❖ **Teoría del Desempeño Laboral según Hacker “Desempeño Laboral y proceso de Acción”**

El psicólogo (Hacker W., 1994, págs. 91-120) desarrolla una teoría de desempeño laboral que goza de gran prestigio en la psicología del trabajo en Europa. Es de corte cognitiva y se fundamenta en el procesamiento de la información, pero solo aquella información que está estrechamente relacionada con la conducta. Si bien, en esta teoría se pueden apreciar aspectos comunes con otras teorías cognitivas de la conducta, la diferencia radica en que se especializa en entornos laborales. Este autor plantea dos perspectivas, la primera es la acción que se deriva desde una meta hasta un

plan, su ejecución y el feedback posterior; la segunda indica que la acción está determinada por cogniciones que se dan de manera consciente o automática. Señala también que esta acción está compuesta por 6 pasos: desarrollo de metas, orientación, generación de planes, decisión, ejecución-control y Feedback.

Según esta teoría se puede señalar que el proceso de acción de comunicación para un buen desempeño laboral consta de dos perspectivas las cuales llevarían a la acción desde la meta hasta la culminación del plan teniendo en cuenta su ejecución y la retroalimentación.

❖ **Teoría de Desempeño Laboral según Campbell**

El modelo teórico propuesto por (Campbell P., 1993, págs. 164-167), propone que “*el desempeño laboral es la acción y no los resultados de la misma*”. El autor señala que el conocimiento declarativo, el conocimiento de los procedimientos, las destrezas y la motivación, son primordiales para determinar una conducta y establece ocho componentes para el desempeño, los cuales son: rendimiento de la tarea específica del puesto, rendimiento de tareas no específicas del puesto, rendimiento de la tarea de comunicación oral y escrita, demostración del esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal, facilitar el desempeño del equipo y de los pares, supervisión, liderazgo y administración. Asimismo, concluye que el desempeño laboral es una acción y no los resultados que produce una acción.

B. Dimensiones del Desempeño Laboral:

Para la presente investigación consideramos las siguientes dimensiones del desempeño laboral son: eficiencia, motivación y competencias.

1. Eficiencia:

Amaru (2009) menciona que la eficiencia es la palabra que se utiliza para indicar que la organización usa sus recursos productivamente o de manera económica. Cuanto mayor sea el grado de productividad o economía en el empleo de los recursos, más eficiente será la empresa. En muchos casos, eso significa usar una menor cantidad de recursos para producir más.

Hernández y Rodríguez (2006) afirma que la eficiencia es el uso correcto de los métodos (procedimientos administrativos) establecidos para lograr los resultados pre- establecidos.

Amaru (2009) define recursos como el grado de eficiencia y eficacia con que la organización utiliza sus recursos

- ✓ Métodos de administración de recursos financieros, informativos, materiales y otros
- ✓ Métodos de administración de las relaciones con proveedores.

Los recursos materiales, en definitiva, son los medios físicos y concretos que ayudan a conseguir algún objetivo. El concepto es habitual en el ámbito de las empresas y de los gobiernos.

Los recursos materiales son los bienes tangibles que la organización puede utilizar para el logro de sus objetivos.

En los recursos materiales podemos encontrar los siguientes elementos:

- ✓ Maquinarias
- ✓ Inmuebles
- ✓ Insumos
- ✓ Productos terminados
- ✓ Elementos de oficina instrumentos y herramientas.

2. Motivación:

Según (Romero R. 2010, págs. 26-29) define la motivación como “una atracción hacia un objetivo, que supone una acción por parte del sujeto que permita aceptar el esfuerzo requerido para conseguir ese objetivo; está compuesta por necesidades, tensiones, deseos, incomodidades y expectativas, constituye un paso al aprendizaje y el motor del mismo”. La falta de motivación hace complicada la consecución de los objetivos.

El Ministerio de Salud en su informe anual del año 2009, define motivación como “condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización son las intenciones y de reacciones y actitudes naturales y propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes”.

3. Competencias:

Según Amaru (2009), son competencias aquellas habilidades, capacidades y conocimientos que una persona tiene para cumplir eficientemente determinada tarea. Las competencias son características que capacitan a alguien en un determinado campo. No solo incluyen aptitudes

teóricas, sino también definen el pensamiento, el carácter, los valores y el buen manejo de las situaciones problemáticas. Las competencias son adquiridas mediante el aprendizaje y la formación de las personas; son una herramienta fundamental para el ejercicio en el campo donde son necesarias dichas competencias. Combinan las destrezas y la capacidad en desempeñar una función de forma efectiva y transversal en el tiempo, generalmente definida en el ámbito profesional o de producción.

2.3. Definiciones conceptuales.

Clima Organizacional: Es el ambiente donde un individuo desempeña su labor a diario.

Comunicación: Se refiere a la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización.

Competencias: Son los conocimientos y experiencias del personal en relación a la naturaleza de la función que desempeña el personal y que implica su predisposición para aprender, relaciones interpersonales y capacidad de manejo de conflictos, adaptación al cambio y con capacidad para planificar y organizar sus actividades.

Competencias Básicas: Las competencias son definidas según el área en la cual son ejecutadas. Existen varios tipos de competencias que pueden ser divididas en competencias básicas, competencias genéricas y competencias específicas.

Competencias Genéricas: Las competencias genéricas son también definidas como competencias básicas. Son competencias genéricas aquellas que son útiles en todo tipo de profesión o trabajo como, por ejemplo, el trabajo en equipo, la proactividad, la empatía o la creatividad.

Desempeño laboral: Es el esfuerzo realizado por el empleado dentro de la empresa para lograr los objetivos específicos propuestos.

Eficiencia: Uso óptimo de los insumos (menor uso de recursos o mayor alcance utilizando la misma cantidad de recursos) para la obtención de los resultados deseados.

Liderazgo: Persona que logra conducir las acciones de otros o influir en su comportamiento para alcanzar las metas de una organización.

Remuneraciones: Son los pagos en dinero que el empleador hace al trabajador a cambio de sus servicios.

Relaciones Interpersonales: Es una interacción recíproca entre dos o más personas. Son las relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

2.4. Formulación de las hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El clima organizacional incide significativamente con el desempeño Laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Las escalas salariales influyen significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019.

- b.** Las relaciones interpersonales influyen significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019.
- c.** El estilo de liderazgo influye significativamente con el desempeño Laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Tipo de Investigación

El trabajo de investigación fue de tipo Aplicada porque se trató de buscar nuevos conocimientos con la finalidad de ser aplicados inmediatamente a una realidad para ser modificados, es decir, presenta solución a problemas prácticos. (Díaz E., Castro L. & Ramírez J. 2014).

3.1.2 Nivel de Investigación

La investigación fue de nivel Correlacional, lo cual su finalidad fue conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (Hernández, R & Fernández, C. & Baptista, 2014)

3.1.3 Diseño de Investigación

La investigación es de diseño no experimental al no manipularse las variables de investigación, sino se identificarán los hechos o situaciones en una situación específica.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) define investigación de diseño no experimental como la investigación que se realiza sin manipular literariamente variables. Esto quiere decir, que se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Por su dimensión temporal, la investigación es de

tipo transversal ya que los datos se recolectarán en un solo período de tiempo, siendo además de tipo descriptivo correlacional causal.

3.1.4 Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo.

3.2. Población y muestra

La población es la totalidad del fenómeno a estudiar, que comparten características en común. La población objeto de estudio, estará conformada por los 90 trabajadores de la Clínica San Bartolomé del Distrito de Huacho año 2019.

La muestra, nos permitirá seleccionar las unidades de la población de las que requirió la información. Para la presente investigación se trabajó con el muestreo probabilístico.

Para el tamaño poblacional, se aplicará la siguiente fórmula estadística de poblaciones finitas; para determinar una muestra representativa:

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

Donde:

n = Representa el tamaño de la muestra.

p y q= Representan la probabilidad de la población de estar (p) o no (q) incluidas en la muestra. Cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z = Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal, definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto el valor Z = 1.96

N = El total de la población, siendo esta de 90 trabajadores

EE = Es el porcentaje del error; siendo está del 5 % (0.05)

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 90}{0.0025 (89) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 73$$

El tamaño de la muestra será n = 73 trabajadores de la Clínica San Bartolomé de la ciudad de Huacho año 2019.

3.3 Operacionalización de variables e indicadores

Variable	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente: Clima Organizacional	Escalas salariales	- Pago por horas extras. - Incentivos. - Bonos
	Relaciones Interpersonales	- Ambiente laboral óptimo. - Entorno saludable - Interacción social favorable
	Estilo de liderazgo	- Autocrático - Paternalista - Participativo

Variable Dependiente: Desempeño laboral	Eficiencia	- Grado de productividad. - Desempeño eficiente - Eficacia
	Motivación	- Metas / expectativas - Justicia / satisfacción - Frustración personal y laboral
	Competencias	- Destrezas - Trabajo bajo presión.

3.4. Técnicas de recolección de datos

Para el presente trabajo de investigación, se ha usado las siguientes técnicas que nos han permitido recoger información primaria y secundaria; y medir las variables para efectuar las correlaciones y comparaciones respectivas:

a. **Técnica de la encuesta:** cuyo instrumento a utilizar es el cuestionario.

El cual contienen una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener información.

b. **Investigación bibliográfica:** sea revisado valiosa información de libros, monografías de tesis y artículos científicos.

c. **Observación:** La técnica que utilizamos en nuestra investigación fue la observación participante, es decir; que hemos identificado como investigadores y sea ha recopilado información a través de una lista de cotejo.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Para la aplicación del instrumento se coordinó con el administrador y el responsable de la oficina de recursos humanos de la Clínica San Bartolomé para desarrollar y aplicar la encuesta a todos los trabajadores de la clínica objeto de nuestra investigación. Los cuestionarios fueron aplicados personalmente a todos los trabajadores siendo un total de 90 personas que conforman la población muestral. La aplicación de la encuesta será en una sesión de 30 minutos como máximo.

La prueba se aplicó dentro de las instalaciones de la Clínica San Bartolomé, solicitándoles que respondan a todo el cuestionario. Para evitar el sesgo se enfatizará en que no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Cuando los encuestados terminen la prueba se les irá revisando que todos los ítems hayan sido contestados.

Para el procesamiento, interpretación de los datos recopilados y finalmente las conclusiones; se empleará el procesador Statistical Package of Social Sciences (SPSS versión 24), versión en español, con ayuda del EXCEL 2016 para la tabulación de los datos. Se confeccionará una base de datos realizándose análisis estadístico descriptivo con medida de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación estándar).

Para la prueba de hipótesis se utilizará el estadístico Rho de Spearman

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. ANALISIS DE RESULTADOS

4.1.1 Resultados descriptivos de la Variable Clima Organizacional

Tabla 1: Clima Organizacional

CLIMA ORGANIZACIONAL		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	48	65.8%
DEFICIENTE	2	2.7%
REGULAR	23	31.5%
TOTAL	73	100.0%

Fuente: Estudio aplicado a los trabajadores de la clínica San Bartolomé - Huacho

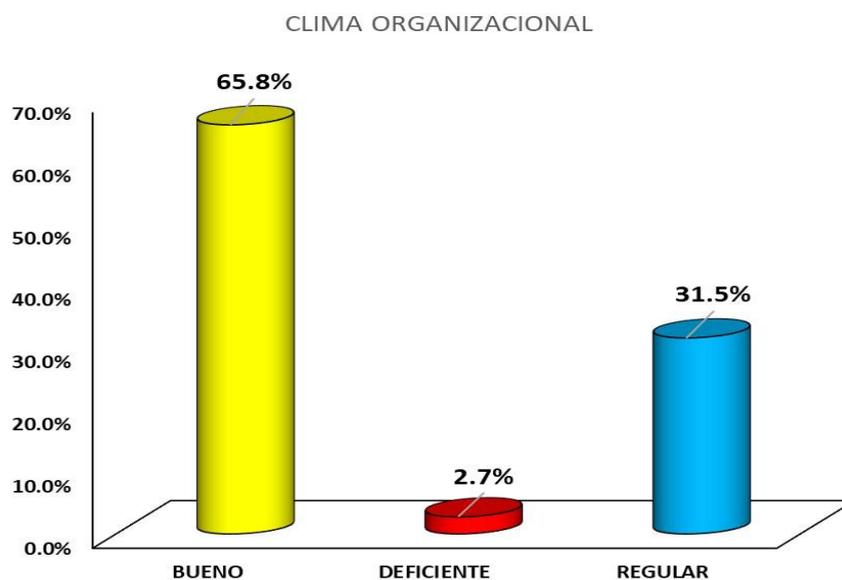


Figura 1: Clima Organizacional

Fuente: Elaboración propia

De la fig. 1, un 65.8% de los trabajadores encuestados de la clínica San Bartolomé del distrito de Huacho, expresan que el clima organizacional es bueno, es decir que en dicha institución el clima organizacional es muy importante porque tienen en cuenta las escalas salariales, las relaciones interpersonales y el estilo de liderazgo. Asimismo, el 31.5% de los encuestados manifiestan que el clima organizacional es regular; y

finalmente el 2.7% de los encuestados expresan que el clima organizacional es deficiente; es decir, para estos trabajadores no es importante el clima organizacional.

Tabla 2: Escalas salariales

ESCALAS SALARIALES		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	51	69.9%
DEFICIENTE	1	1.4%
REGULAR	21	28.8%
TOTAL	73	100.0%

Fuente: Estudio aplicado a los trabajadores de la clínica San Bartolomé - Huacho

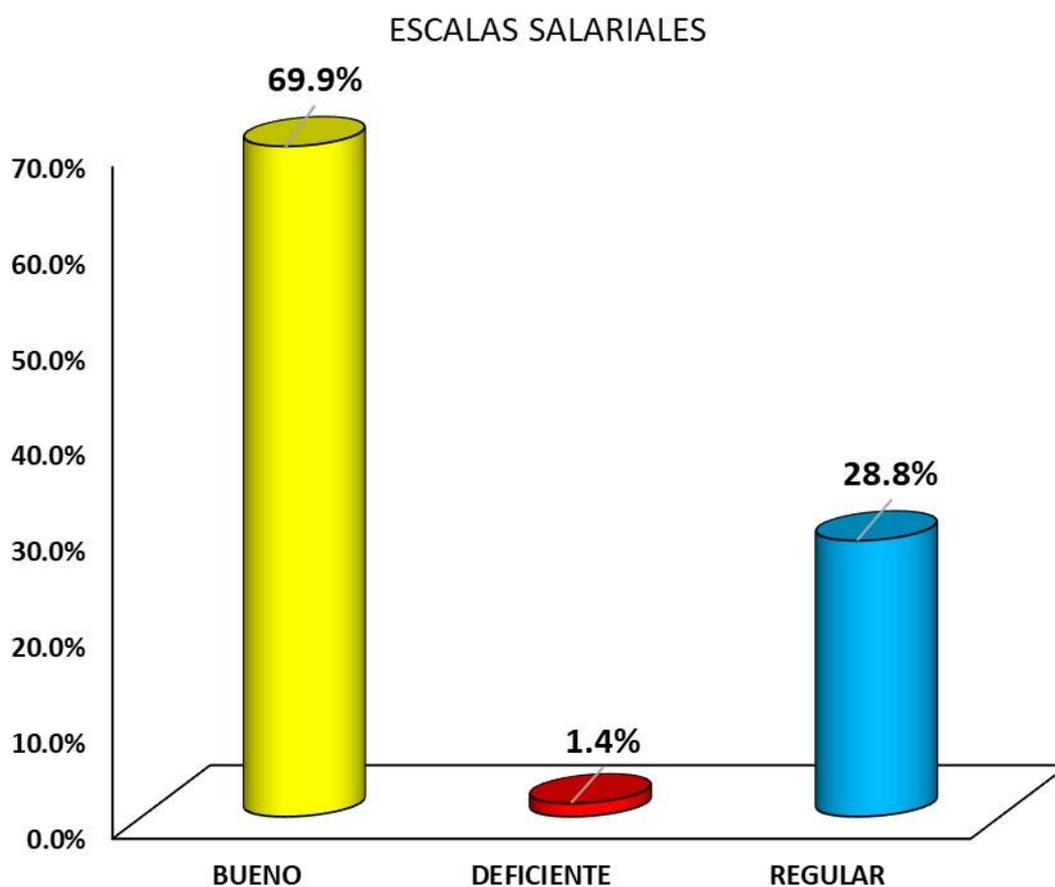


Figura 2: Escalas salariales

Fuente: Elaboración propia

De la fig. 2, De los 73 trabajadores encuestados de la clínica San Bartolomé del distrito de Huacho, sobre la dimensión Escala Salariales; un 69.9 % opina que las escalas

salariales es bueno, es decir en dicha institución se tiene en cuenta los pagos por horas extras, brindan incentivos y bonos según su desempeño laboral. El 28.8% de los trabajadores encuestados consideran que las escalas salariales es regular. Finalmente el 1.4% de los trabajadores consideran que las escalas salariales son deficiente.

Tabla 3: Relaciones Interpersonales

RELACIONES INTERPERSONALES		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	57	78.1%
DEFICIENTE	2	2.7%
REGULAR	14	19.2%
TOTAL	73	100.0%

Fuente: Estudio aplicado a los trabajadores de la clínica San Bartolomé - Huacho

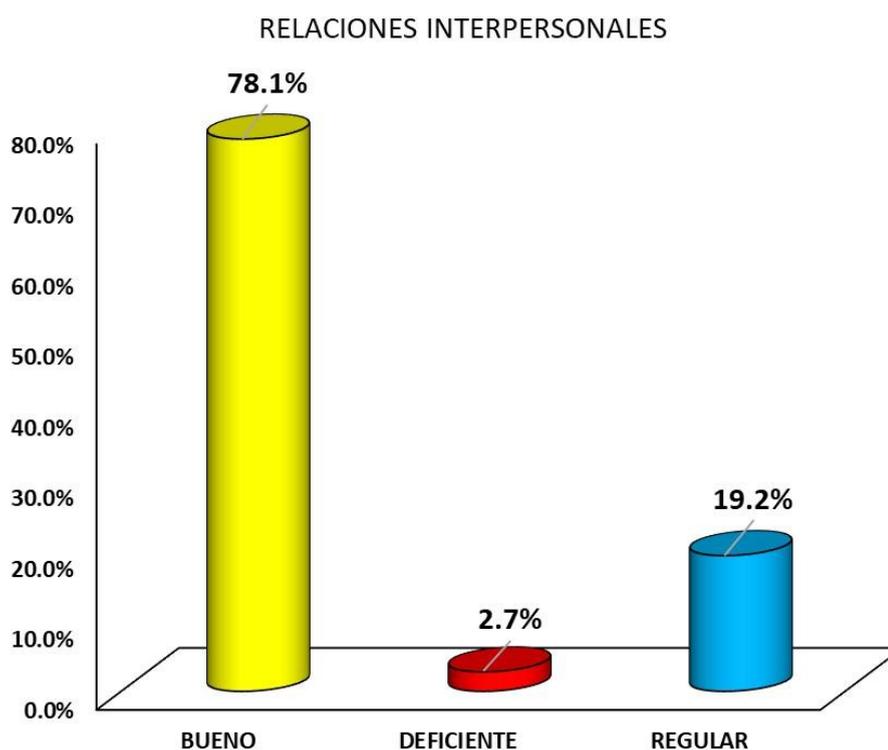


Figura 3: Relaciones Interpersonales

Fuente: Elaboración propia

De la fig. 3, De los 73 trabajadores de la clínica San Bartolomé del distrito de Huacho, un 78.10% consideran que la dimensión relaciones interpersonales es bueno, es decir en

dicha institución los trabajadores de la clínica San Bartolomé, trabajan en un ambiente laboral óptimo, en un entorno saludable y tienen una interacción social favorable. Además el 19.2% de los encuestados manifiestan que las relaciones interpersonales es regular. Finalmente el 2.7% de los encuestados expresan que las relaciones interpersonales es deficiente.

Tabla 4: Estilo de Liderazgo

ESTILO DE LIDERAZGO		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	62	84.9%
DEFICIENTE	0	0.0%
REGULAR	11	15.1%
TOTAL	73	100.0%

Fuente: Estudio aplicado a los trabajadores de la clínica San Bartolomé - Huacho

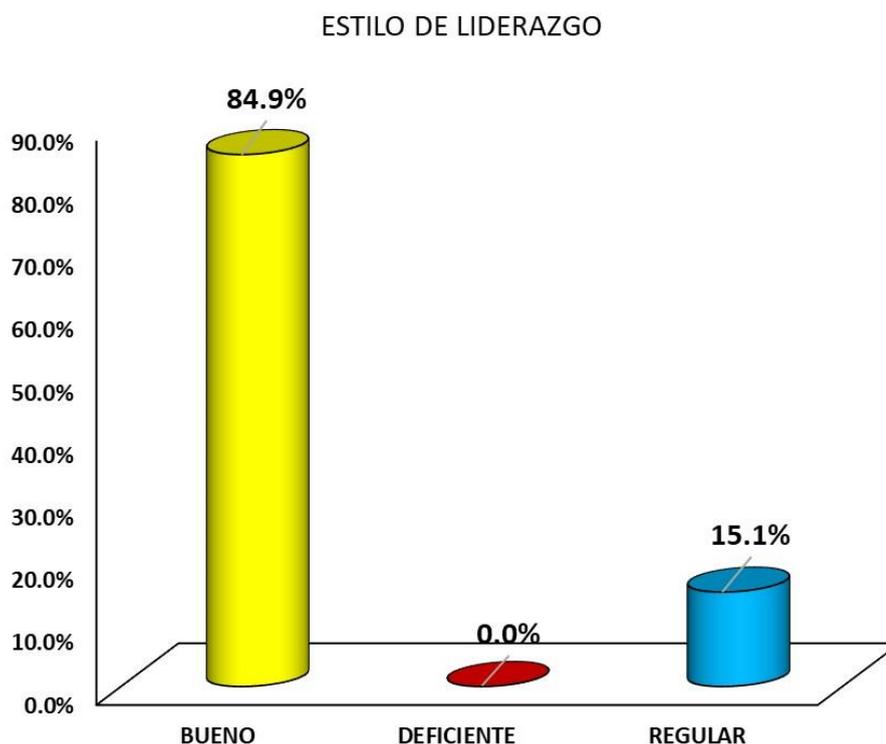


Figura 4: Estilo de Liderazgo

Fuente: Elaboración propia

De la fig. 4, De los 73 trabajadores de la clínica San Bartolomé del distrito de Huacho, un 84.9% expresan que el estilo de liderazgo es bueno, es decir, en la clínica los

colaboradores y jefes son participativos. Además el 15.1% de los encuestados manifiestan que las el estilo de liderazgo es regular.

4.1.2 Resultados descriptivos de la Variable Desempeño Laboral

Tabla 5: Desempeño Laboral

DESEMPEÑO LABORAL		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	44	60.3%
DEFICIENTE	2	2.7%
REGULAR	27	37.0%
TOTAL	73	100.0%

Fuente: Estudio aplicado a los trabajadores de la clínica San Bartolomé - Huacho

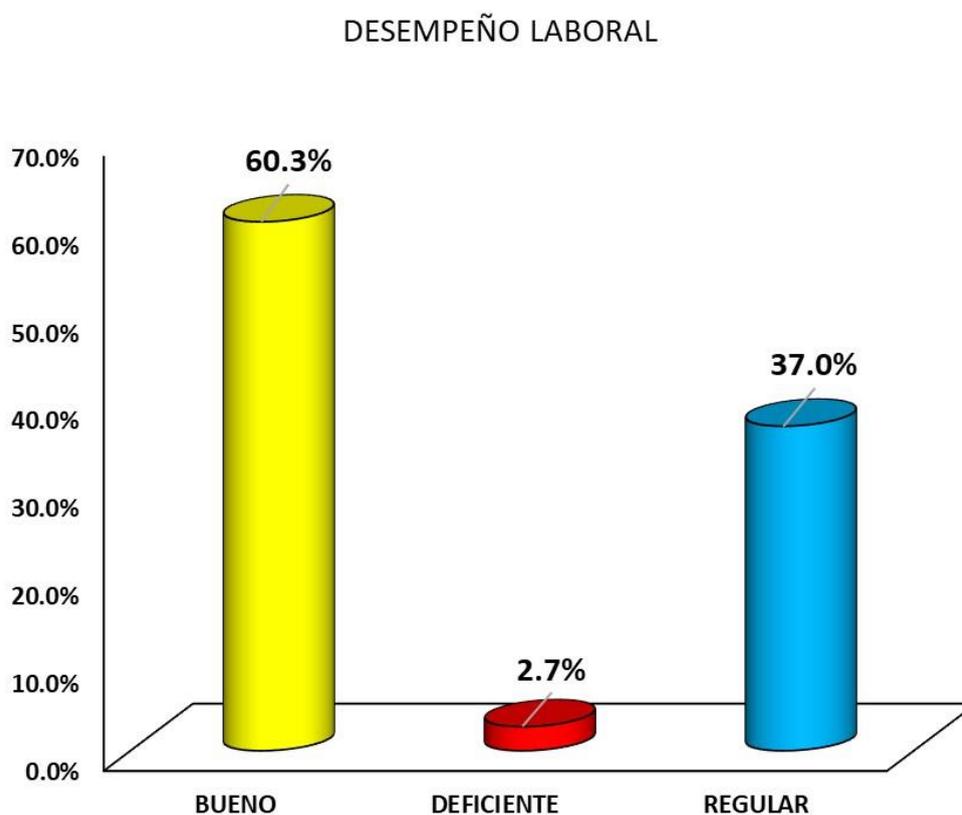


Figura 5: Desempeño Laboral

Fuente: Elaboración propia

De la fig. 5, De los 73 trabajadores encuestados de la clínica San Bartolomé del distrito de Huacho, el 60.3 % consideran que el desempeño laboral es bueno, es decir, en dicha clínica de salud privada, se practica la eficiencia, motivación y las competencias. Además el 37.0% de los trabajadores encuestados manifiestan que el desempeño laboral

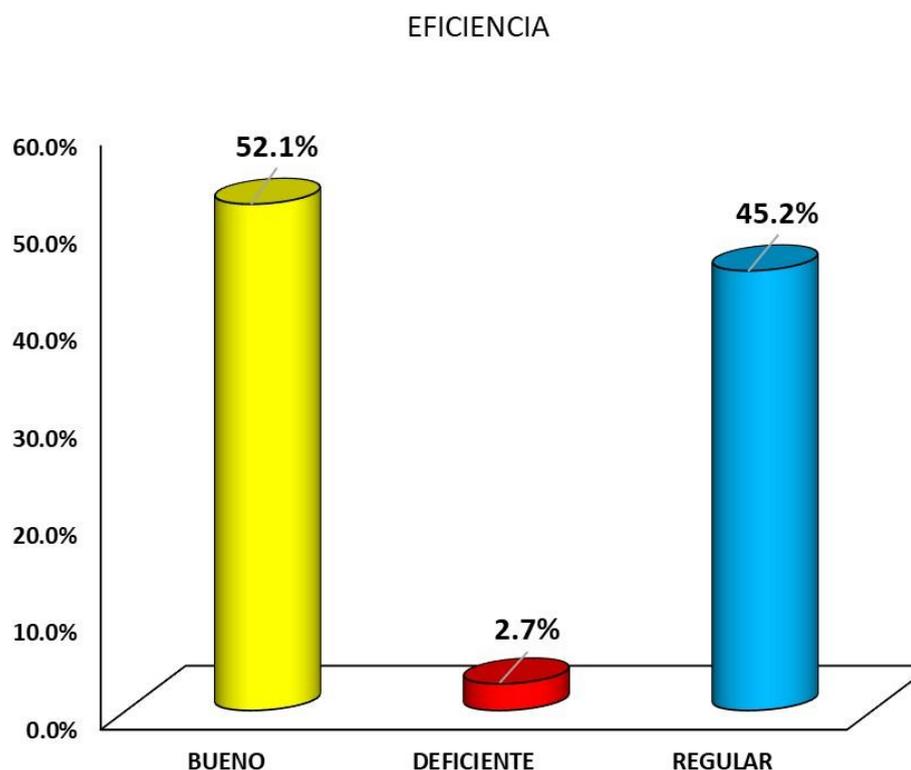
es regular. Y finalmente el 2.7% de los encuestados expresan que el desempeño laboral es deficiente.

Tabla 6: Eficiencia

EFICIENCIA		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	38	52.1%
DEFICIENTE	2	2.7%
REGULAR	33	45.2%
TOTAL	73	100.0%

Fuente: Estudio aplicado a los trabajadores de la clínica San Bartolomé - Huacho

Figura 6: Eficiencia



Fuente: Elaboración propia

De la fig. 6, De 73 trabajadores encuestados de la clínica San Bartolomé del distrito de Huacho, el 52.10 % consideran que la eficiencia es bueno, es decir, en dicha clínica de salud, se tiene en consideración el grado de productividad, el desempeño eficiente y la

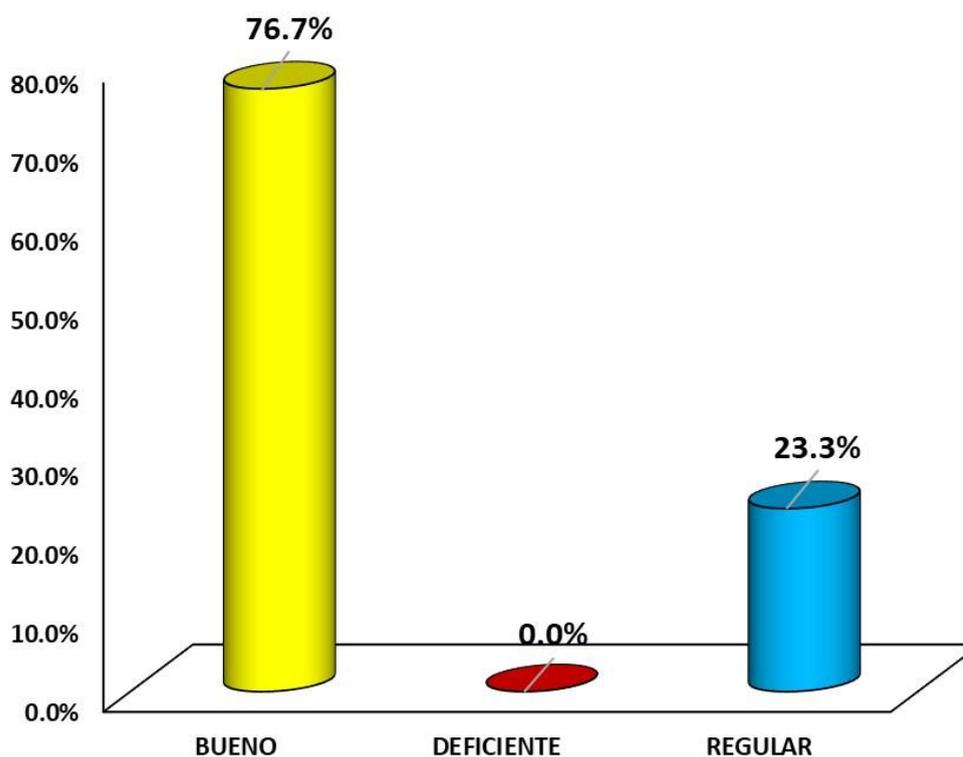
eficacia para desarrollar eficientemente sus labores diarias. Además el 45.2% de los trabajadores; manifiestan que la eficiencia es regular. Y finalmente el 2.7% de los encuestados expresan que la eficiencia es deficiente.

Tabla 7: Motivación

Motivación		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	56	76.7%
DEFICIENTE	0	0.0%
REGULAR	17	23.3%
TOTAL	73	100.0%

Fuente: Estudio aplicado a los trabajadores de la clínica San Bartolomé - Huacho

Figura 7: Motivación



Fuente: Elaboración propia

De la fig. 7, De los 73 trabajadores de la clínica San Bartolomé del distrito de Huacho; el 76.7%, consideran que la motivación es buena, es decir los colaboradores tienen

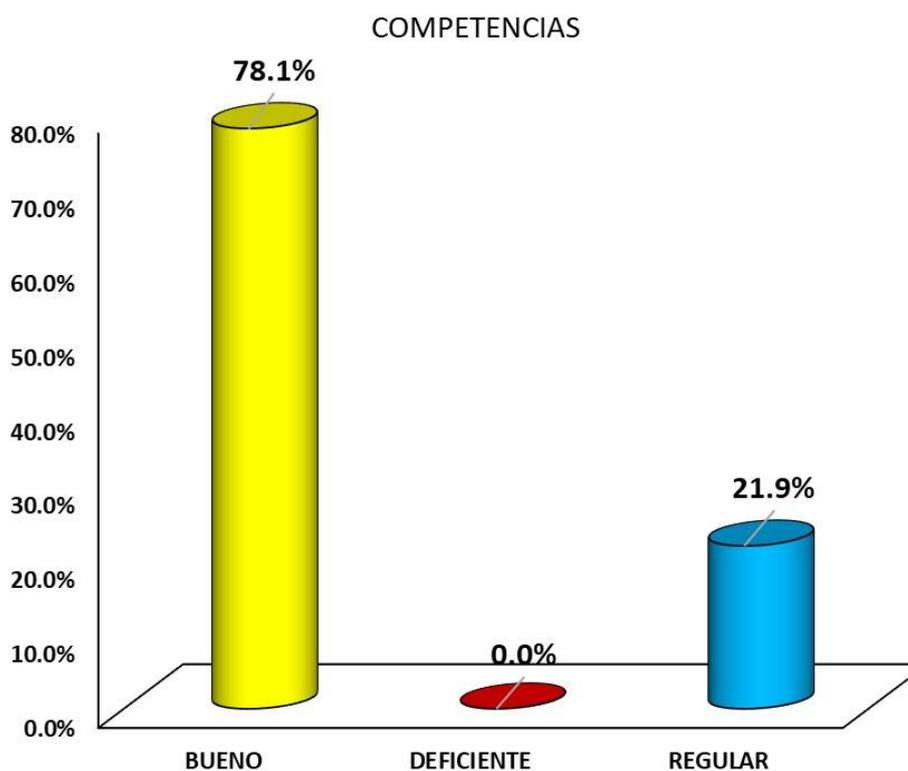
expectativas, satisfacción, superan la frustración personal y laborales. Además el 23.3% de los encuestados manifiestan que la motivación es regular.

Tabla 8: Competencias

COMPETENCIAS		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	57	78.1%
DEFICIENTE	0	0.0%
REGULAR	16	21.9%
TOTAL	73	100.0%

Fuente: Estudio aplicado a los trabajadores de la clínica San Bartolomé - Huacho

Figura 8: Competencias



Fuente: Elaboración propia

De la fig. 8, De 73 trabajadores encuestados un 78.1% de la clínica San Bartolomé del distrito de Huacho, un 78.10% considera que las competencias laborales es buena, es

decir en dicha empresa se practica las destrezas y el trabajo bajo presión. Además el 21.9% de los encuestados manifiestan que su competencia laboral es regular.

4.2. Contrastación de Hipótesis

4.2.1 Prueba de Normalidad de Shapiro - Wilk

Tabla 9: Resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	,136	73	,002	,939	73	,002
DESEMPEÑO LABORAL	,093	73	,188	,963	73	,030
ESCALAS SALARIALES	,148	73	,000	,946	73	,003
RELACIONES INTERPERSONALES	,148	73	,000	,935	73	,001
TIPO DE LIDERAZGO	,150	73	,000	,956	73	,013
NIVEL DE EFICIENCIA	,166	73	,000	,944	73	,003
CLIMA LABORAL	,172	73	,000	,951	73	,006
COMPETENCIAS	,177	73	,000	,949	73	,005

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

La tabla 9 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmorov – Smirnov (K-S). Se observa que las variables y dimensiones no se aproximan a una distribución normal ($p < 0.05$). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba de Correlación de Rho de Spearman.

4.2.2 Planteamiento y Prueba de hipótesis

PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis Alternativa H_a :

El clima organizacional incide significativamente con el desempeño Laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019

Hipótesis nula H_0 :

El clima organizacional no incide significativamente con el desempeño Laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (p) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H_0 .

Si el valor de $p < 0.05$ se acepta **H_1** .

Aplicamos SPSS V25:

Tabla 10: Correlación de Rho Spearman de la hipótesis general

Correlaciones			CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,635**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,635**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

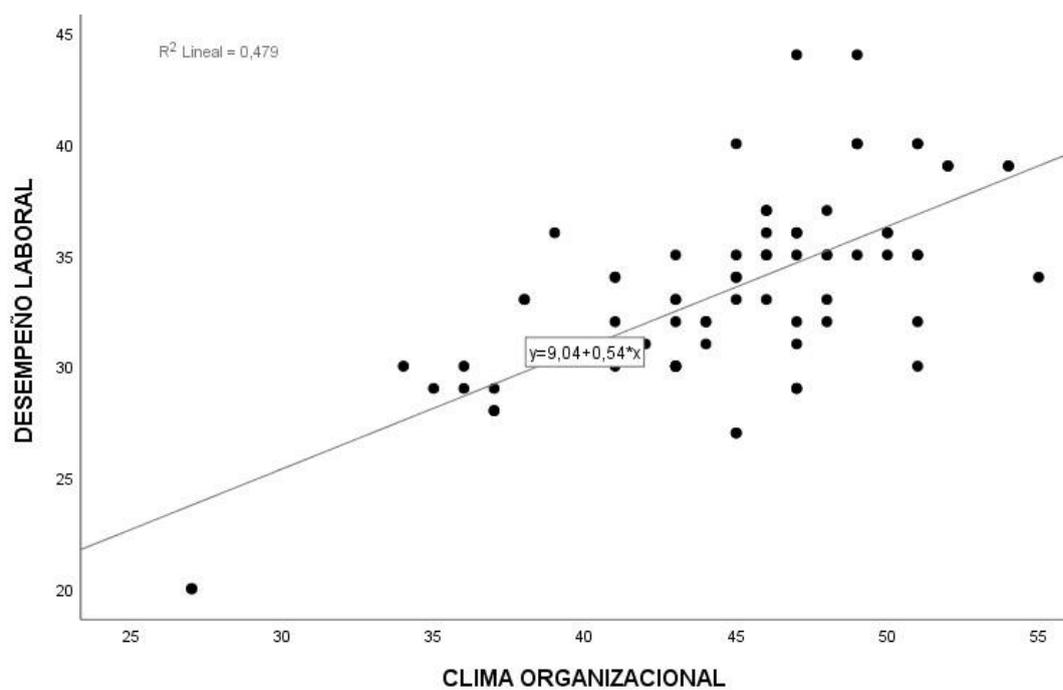
INTERPRETACIÓN

Como se muestra en la tabla 10 la significancia asintótica (**0,000**) es menor que el nivel de significación (**0.05**), se obtuvo además que la correlación de Rho de Spearman es de $r = 0.635$, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se concluye que el Clima Organizacional incide significativamente con el desempeño Laboral de los trabajadores en la Clínica San

Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019. Además se puede apreciar que el coeficiente de correlación de Spearman de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se adjunta la siguiente figura

Figura 09: *Diagrama de dispersión del clima organizacional y el desempeño laboral*



Nota: Elaboración propia

PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Hipótesis Alternativa H1:

Las escalas salariales influyen significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019

Hipótesis nula H₀:

Las escalas salariales no influyen significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H1**.

Aplicamos SPSS V24:

Tabla 11: Correlación de Spearman de la primera hipótesis específica

<i>Correlaciones</i>			ESCALAS SALARIALES	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	ESCALAS SALARIALES	Coefficiente de correlación	1,000	,411**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,411**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

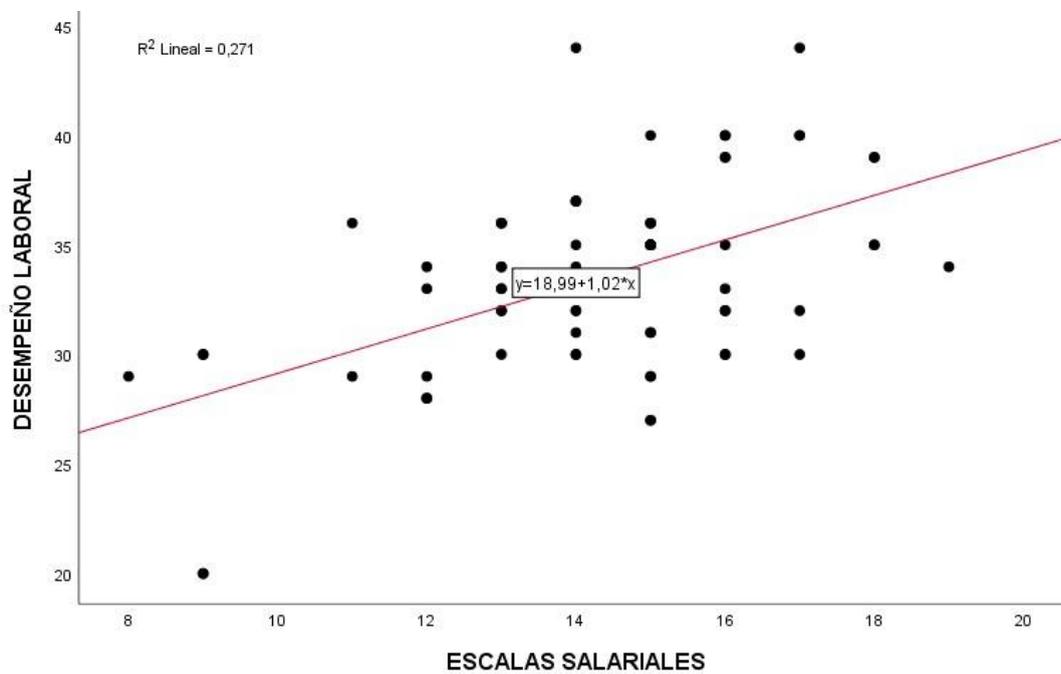
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla 11 se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman es de $r=0.734$, con una $p=0.000$ ($p<0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, las escalas salariales influyen significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019. Se puede apreciar que el coeficiente de correlación de Spearman es directa y baja

Para efectos de mejor apreciación y comparación se adjunta la siguiente figura

Figura 10: Diagrama de dispersión entre escalas salariales y el desempeño laboral



Nota: Elaboración propia

PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Hipótesis Alternativa **H₁**:

Las relaciones interpersonales influyen significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019

Hipótesis nula **H₀**:

Las relaciones interpersonales no influyen significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS V24:

Tabla 12: Correlación de Spearman de la segunda hipótesis específica 2

<i>Correlaciones</i>			RELACIONES INTERPERSONALES	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	RELACIONES INTERPERSONALES	Coeficiente de correlación	1,000	,559**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,559**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

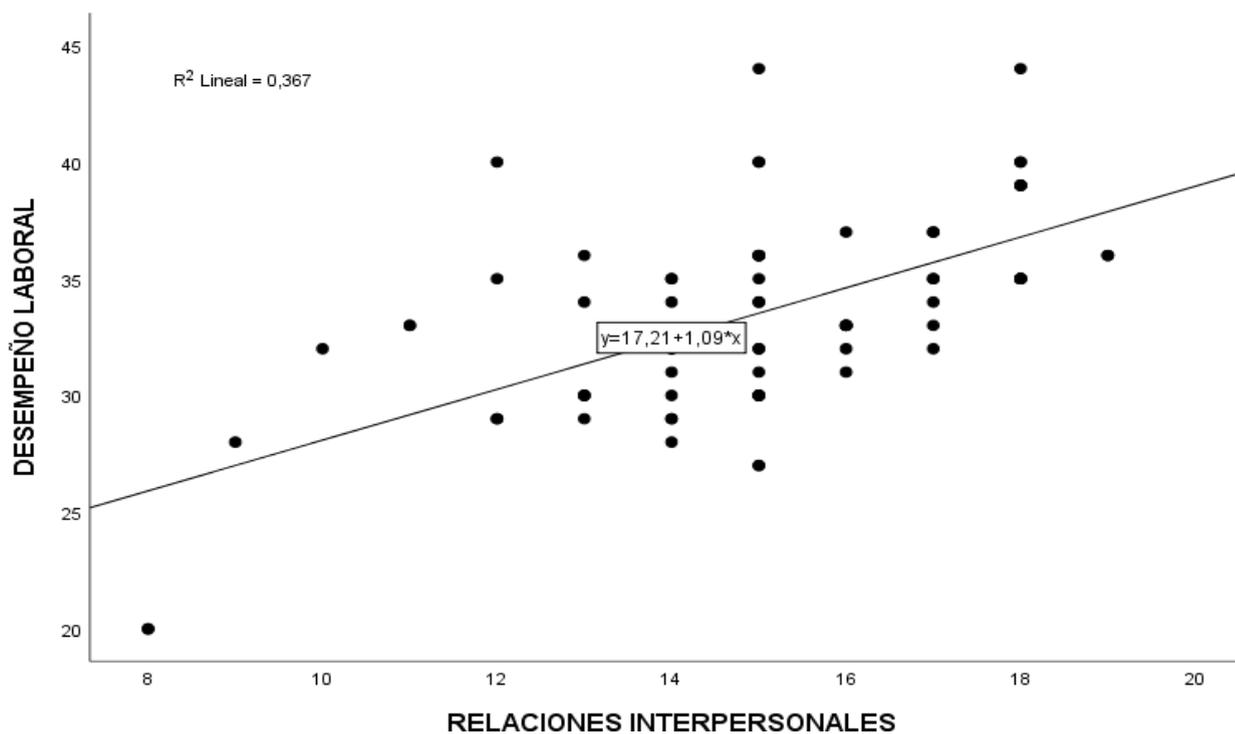
INTERPRETACIÓN

Como se observa en la tabla 12 se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman $r = 0.559$, con una $p = 0.000$ ($p < .05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se concluye que las relaciones interpersonales influyen significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San

Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019. Se puede apreciar que el coeficiente de correlación de Spearman es directa y moderada.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se adjunta la siguiente figura

Figura 11: Diagrama de dispersión entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral



PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Hipótesis Alternativa **H1**:

El estilo de liderazgo influye significativamente con el desempeño Laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019

Hipótesis nula **H0**:

El estilo de liderazgo no influye significativamente con el desempeño Laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H0.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H1**.

Aplicamos SPSS V24:

Tabla 13: Correlación de Spearman para tercera hipótesis específica 3

<i>Correlaciones</i>			ESTILO DE LIDERAZGO	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	ESTILO DE LIDERAZGO	Coefficiente de correlación	1,000	,494**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,494**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

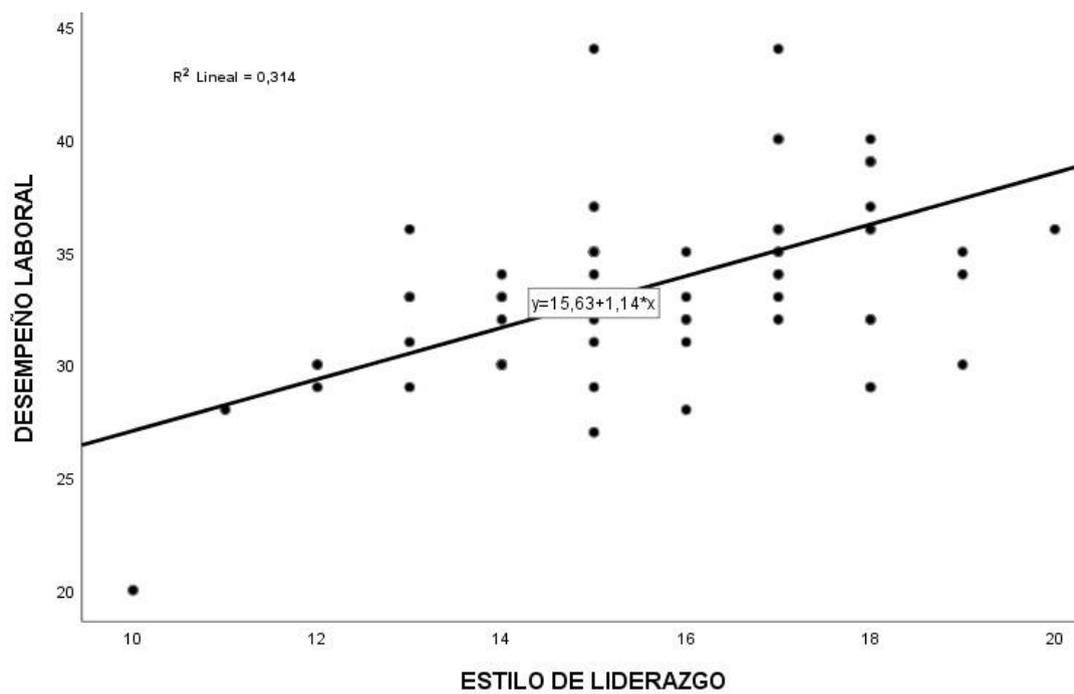
INTERPRETACIÓN

Como se observa en la tabla 13 se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman $r = 0.494$, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se concluye que el estilo de liderazgo influye significativamente con el desempeño Laboral de los trabajadores en la Clínica San

Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019. Se puede apreciar que el coeficiente de correlación de Spearman es directa y baja.

Para efectos de mejor apreciación se adjunta la siguiente figura

Figura 12: Diagrama de dispersión entre estilo de liderazgo y desempeño laboral



Nota: Elaboración propia

CAPITULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión de resultados

Este trabajo de investigación se realizó una comparación de resultados obtenidos con otros trabajos de investigación similares, destacando aspectos de similitud o discrepancia con los antecedentes y fuentes teóricas citadas en esta investigación.

Los resultados obtenidos en esta investigación sobre la hipótesis general se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de $r= 0.635$, con una $p=0.000$ ($p<0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto se concluye que el clima organizacional incide significativamente con el desempeño Laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019. Este resultado guarda similitud con lo expresado por Zans (2017), en su tesis titulada: Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. Matagalpa, Febrero 2017. NICARAGUA. Tuvo como objetivo general de describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa.

En forma similar también podemos comparar que este resultado guarda relación de similitud con lo expresado por Rojas (2018), realizó la investigación titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Dirección Territorial de Policía Nacional del Perú – Huancayo”, año 2018; para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, por la Universidad San Martín de Porres – Lima.

Perú. La presente investigación tuvo como objetivo de determinar cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de la Policía Huancayo 2018, el diseño de la investigación fue correlacional, no experimental. Se utilizó la técnica de encuesta, recolectando así, la información a través de cuestionarios que se aplicaron a los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo. Como resultado de la investigación se concluyó que el desempeño laboral en general, casi siempre tiene un buen desempeño laboral. Se apreció una correlación de 0,459, entre el ambiente físico y el desempeño laboral. En la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral se observó la correlación de 0,381, con $p\text{-valor}=0,018 < \alpha=0,05$, lo que resulta ser significativa, al 95% de confianza, por lo tanto, el clima organizacional, está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Huancayo.

Respecto a la primera hipótesis se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de $r=0.734$, con una $p=0.000$ ($p < 0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede concluir que las escalas salariales influyen significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019. Esto tiene relación por lo planteado por Alvarado (2014), en su tesis titulada “Relación entre Clima Organizacional y Cultura de Seguridad del Paciente en el Personal de Salud del Centro Médico Naval, para obtener el grado de magíster en economía con mención en economía y gestión de la salud, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo de la investigación fue de identificar las relaciones que pudieran existir entre el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente que existe en el Centro Médico Naval con la finalidad de generar alternativas viables que

permitan mejorar significativamente la calidad de la atención a los pacientes que concurren al Centro Médico Naval.

Respecto a la segunda hipótesis se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de $r= 0.559$, con una $p=0.000(p<.05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se concluye que las relaciones interpersonales influyen significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019. Esto tiene relación por lo planteado por Pérez, Tenazoa & Rivera (2015), que investigo mediante su tesis denominada “Clima Organizacional y la Satisfacción en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana”, Período 2013. El objetivo de la investigación fue determinar los niveles de Clima Organizacional y de Satisfacción Laboral así como determinar la relación entre ambas. Asimismo, concluyó que existe evidencia empírica que demuestra que existe relación entre el nivel del, Clima Organizacional y la Satisfacción en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013.

Respecto a la tercera hipótesis se observa que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es $r= 0.494$, con una $p=0.000(p<.05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se concluye que el estilo de liderazgo influye significativamente con el desempeño Laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019. Esto tiene relación con lo investigado por De La Cruz & Huamán (2016), realizaron la tesis de investigación titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Personal del Programa Nacional CUNA MAS, en la Provincia de Huancavelica – 2015”; en la Universidad Nacional de Huancavelica- Facultad de Ciencias Empresariales- Escuela Profesional de Administración. El objetivo principal fue determinar la relación

existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica. El tipo de investigación utilizado fue aplicada, con nivel de investigación Correlacional, además se empleó los métodos de investigación general (Científico), método deductivo, Correlacional, con diseño de investigación Experimental: Transeccional - Descriptivo – Correlacional, donde el universo de estudio fue conformada por 32 trabajadores considerados en la modalidad de contrato CAS. El resultado de la investigación determinó que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica periodo 2015

5.2. Conclusiones

Después de las demostraciones de las hipótesis, concluyo en:

- ✓ Como se muestra en la tabla 10 se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r= 0.635$, con una $p=0.000$ ($p<0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede concluir que el clima organizacional incide significativamente con el desempeño Laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019. Se puede apreciar que el coeficiente de correlación de Spearman es directa y moderada
- ✓ Como se muestra en la tabla 11 se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman es de $r=0.734$, con una $p=0.000$ ($p<0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se concluye que las escalas salariales influyen significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019. Se puede apreciar que el coeficiente de correlación de Spearman es directa y baja
- ✓ Como se muestra en la tabla 12 se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman es de $r= 0.559$, con una $p=0.000$ ($p<0.05$) con lo cual se acepta la

hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se concluye que las relaciones interpersonales influyen significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019. Se puede apreciar que el coeficiente de correlación de Spearman es directa y moderada

- ✓ Como se muestra en la tabla 13 se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman es de $r= 0.494$, con una $p=0.000$ ($p<0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se concluye que el estilo de liderazgo influye significativamente con el desempeño Laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019. Se puede apreciar que el coeficiente de correlación de Spearman es directa y baja. Es decir, el estilo de liderazgo se aplica con poca frecuencia razón por el cual existe bajo desempeño laboral en dicha institución.

5.3. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, planteamos las siguientes recomendaciones:

- ¶ Se recomienda al gerente realizar charlas de clima organizacional a los colaboradores de la clínica San Bartolomé del distrito de Huacho, de esta manera mejorar el desempeño laboral en la clínica.
- ¶ El jefe de cada consultorio debe promover un ambiente físico agradable y adornar las paredes con imágenes creativas e inspiradoras; de esta manera la decoración del espacio de trabajo ayudará en la productividad y motivación de los colaboradores.
- ¶ El gerente debe desarrollar proyectos de seguridad en la salud, teniendo en cuenta las normas de seguridad y asistencia técnica para disminuir los accidentes y contagio de enfermedades entre pacientes y colaboradores de la clínica San Bartolomé.
- ¶ El jefe de recursos humanos para mejorar el desempeño laboral debe fomentar los cursos de formación técnica y profesional de acuerdo a cada especialidad, de esta manera el trabajador se sentirá orgulloso de los logros conseguidos, mejorará su

autoestima, aumentará su nivel de satisfacción laboral y le permitirá promoverse de acuerdo a su desempeño laboral.

CAPÍTULO VI FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas

Chiavenato, I. (2015). Comportamiento Organizacional. (3ª Ed.). México: Mc Graw – Hill Education.

Guízar, R. (2013). Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones. (4ª Ed.). México, D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana

Robbins & Judge . (2013). Comportamiento Organizacional. Editorial PEARSON EDUCATION. 15 Edición. México 2013, 712 pg.

Griffin (2013). Comportamiento Organizacional. Administración de personas y organizaciones. Editorial CENGAGE LEARNING, MX. 13 Edición.

6.2. Fuentes electrónicas

Perez, Tenazoa & Rivera (2015). Clima Organizacional y la Satisfacción en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana. Período 2013. Recuperado el 30 de agosto del 2017.
<http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3810>

Garduño (2014). Encuesta del Clima Laboral del Personal Sindicalizado y No Sindicalizado de una Empresa Química del Parque Industrial LERMA; Toluca, Estado de México; julio 2014. Recuperado el día 30 de agosto Del 2017.
http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/41340/Tesis_Garduno%20Gomez%20MadelRosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas (2018), realizó la investigación titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Dirección Territorial de Policía Nacional del Perú – Huancayo”, año 2018. Recuperado el 30 de agosto del 2017.

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3995/rojas_cip.pdf;jsessionid=5C0A3CC28700957FA03F314006B78DD5?sequence=1.

De la Cruz & Huamán (2016). Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015. Recuperado el 30 de agosto del 2017.

<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TP-UNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zans (2017), Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. Matagalpa, Febrero 2017. NICARAGUA. Recuperado el 27 de agosto del 2017.

<http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

Castro (2012). Relación del Desempeño Laboral con el Clima Organizacional del Grupo de Educación Aeronáutica del Comando Aéreo de Combate N°1”; de la Pontificia Universidad Javeriana – Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas- Programa de Administración de Empresas. Bogotá DC. Colombia. Recuperado el 27 de agosto del 2017.

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/10820/CastroSerranoSandraVictoria2012.pdf?sequence=1>

Pastor (2018). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017". Recuperado el 27 de agosto del 2017.

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf...

Lapo (2018). Influencia del Clima Organizacional en las Actitudes Laborales y en el Comportamiento Pro-social de los Profesionales de la Salud; Lima, 2018. Recuperado el 27 de agosto del 2017.

http://LAPO_INFLUENCIA_LABORALES_PROFESIONALES.pdf

ANEXO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**“CLIMA ORGANIZACIONAL QUE CONTRIBUYE AL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA CLINICA
SAN BARTOLOME, DISTRITO DE HUACHO AÑO 2019”**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema Principal ¿De qué manera el Clima Organizacional contribuye al desempeño Laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019?</p> <p>Problemas Específicos ¿De qué manera las escalas salariales contribuyen en el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019?</p>	<p>Objetivo General Establecer de qué manera el Clima Organizacional contribuye al desempeño Laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019.</p> <p>Objetivos Específicos Identificar de qué manera las escalas salariales contribuyen en el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019.</p>	<p>Hipótesis General El clima organizacional incide significativamente con el desempeño Laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019.</p> <p>Hipótesis Secundarias Las escalas salariales influyen significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019.</p>	<p>Variable Independiente: CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p>Escalas Salariales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pago por horas extras. - Incentivos. - Bonos <p>Relaciones Interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral óptimo. - Entorno saludable. - Interacción social favorable <p>Estilo de Liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autocrático - Paternalista - Participativo <p>Variable Dependiente: DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>Eficiencia</p>	<p>DISEÑO: No experimental.</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Transversal. Correlacional.</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTUMENTO: Cuestionario</p> <p>POBLACIÓN: Consta de 90 trabajadores de la</p>

<p>¿De qué manera las relaciones interpersonales contribuyen en el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019?</p>	<p>Determinar de qué manera las relaciones interpersonales contribuyen en el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019.</p>	<p>Las relaciones interpersonales influyen significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de productividad - Desempeño eficiente. - Eficacia <p>Motivación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Metas / expectativas - Justicia / satisfacción - Frustración personal y laboral 	<p>Clínica San Bartolomé de la ciudad de Huacho año 2019</p> <p>MUESTRA:</p> <p>Consta de 73 trabajadores de la Clínica San Bartolomé de la ciudad de Huacho año 2019</p>
<p>¿De qué manera el estilo de liderazgo contribuye en el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019?</p>	<p>Identificar el estilo de liderazgo contribuye en el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019.</p>	<p>El estilo de liderazgo influye significativamente con el desempeño Laboral de los trabajadores en la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho año 2019.</p>	<p>Competencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Destrezas - Trabajo bajo presión 	<p>ESTADÍSTICO DE PRUEBA:</p> <p>Estadística descriptiva de distribución de frecuencias.</p>

ANEXO N°02
CUESTIONARIO

Estimado(a) trabajador, el presente cuestionario tiene como propósito recoger información para conocer las dificultades que existen sobre el Clima Organizacional en la Clínica san Bartolomé de la ciudad de Huacho y luego de identificarlas buscar alternativas de solución. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.

“Agradecemos anticipadamente su colaboración”

LEYENDA		
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A Veces	AV	3
Casi Nunca	CN	2
Nunca	N	1

DATOS GENERALES

Sexo: (1) Femenino (2) Masculino
(2) Servicio (3) Técnicos

Grupo Ocupacional: (1) Administrativo

Condición: (1) Nombrado (2) Contratado

Tiempo trabajando en la Institución:

Nº	V1: CLIMA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
		S	CS	AV	C	N
	DIMENSIÓN 1: Escalas Salariales	S	CS	AV	C	N
1	La institución promueve una política de pago por horas extras					
2	Estas satisfecho con el pago que recibe por las horas extras que realiza					
3	Recibes incentivos por parte de la Clínica san Bartolomé					
4	Mi trabajo contribuye a los objetivos que busca la institución					
	DIMENSIÓN 2: Relaciones Interpersonales	S	CS	AV	C	N
5	Se promueve el trabajo en equipo en el área que Ud. labora					
6	La Institución realiza reuniones de confraternidad					
7	Tu asistencia a estas actividades es					

8	Con que frecuencia participas en estas actividades					
	DIMENSIÓN 3: Tipo de Liderazgo	S	CS	AV	C	N
9	Tu jefe inmediato es una persona autoritaria					
10	Sientes que tu líder tiene un trato sobreprotector hacia tu persona					
11	Consideras que tu líder es participativo					
12	Consideras que tu líder valora el aporte del grupo					

2. CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a) trabajador, el presente cuestionario tiene como propósito recoger información para conocer sus percepciones sobre el Desempeño laboral en la Clínica san Bartolomé de la ciudad de Huacho y buscar alternativas de solución. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.

“Agradecemos anticipadamente su colaboración”

LEYENDA		
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A Veces	AV	3
Casi Nunca	CN	2
Nunca	N	1

V2: DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Nivel de Eficiencia		S	CS	AV	CN	N
1	Cumples con el tiempo requerido para la ejecución de todas tus funciones					
2	Consideras que cumples con las metas que establece la institución					
DIMENSIÓN 2: Motivación		S	CS	AV	CN	N
3	Con que frecuencia Ud. se siente motivado con su trabajo					
4	Siente agrado por su actual trabajo					
5	Ud. hace uso de las herramientas tecnológicas para la elaboración de sus funciones					
DIMENSIÓN 3: Competencias		S	CS	AV	CN	N
6	Siente que tus habilidades están de acuerdo con el tipo de actividad que realizas					
7	La Institucion promueve el desarrollo de tus destrezas					
8	En el área donde Ud. labora se trabaja bajo presión					
9	Te sientes a gusto trabajar bajo presión					

Uso del Internet								ST1	V1	Rendimiento académico	
Confiabilidad							Prom			V2	
38	39	40	41	42	43	44	S3				
2	5	5	5	5	5	2	29	176	Alto	16	Bueno
2	5	5	5	5	5	2	29	125	Medio	16	Bueno
2	5	5	5	5	5	2	29	176	Alto	16	Bueno
2	5	5	5	5	5	5	32	109	Medio	16	Bueno
2	5	5	5	5	5	2	29	176	Alto	16	Bueno
2	1	1	1	1	1	2	9	63	Bajo	15	Bueno
2	5	5	5	5	5	2	29	176	Alto	16	Bueno
2	5	5	5	5	5	2	29	176	Alto	16	Bueno
4	4	4	4	4	4	4	28	173	Alto	15	Bueno
2	5	5	5	5	5	2	29	176	Alto	16	Bueno
2	1	1	1	1	1	2	9	63	Bajo	15	Bueno
2	2	2	2	2	2	2	14	69	Bajo	15	Bueno
2	5	5	5	5	5	2	29	176	Alto	16	Bueno
2	2	2	2	2	2	2	14	91	Bajo	14	Regular
3	3	3	3	3	4	2	21	143	Medio	14	Regular
2	2	2	2	2	2	2	14	135	Medio	14	Regular
2	2	2	2	2	4	4	18	95	Bajo	14	Regular
2	5	5	5	5	5	2	29	176	Alto	16	Bueno
2	2	2	2	2	2	2	14	91	Bajo	14	Regular
4	4	2	2	2	3	3	20	128	Medio	14	Regular
2	1	1	1	1	2	2	10	106	Medio	14	Regular
3	3	3	3	3	4	2	21	143	Medio	14	Regular
4	4	2	2	2	3	3	20	128	Medio	14	Regular
2	4	4	4	2	2	2	20	148	Medio	14	Regular
4	4	2	2	2	3	3	20	128	Medio	14	Regular
3	3	3	3	3	4	2	21	143	Medio	12	Regular
4	4	2	2	2	3	3	20	128	Medio	14	Regular
4	4	2	2	2	3	3	20	128	Medio	14	Regular
2	1	1	1	1	2	2	10	106	Medio	13	Regular