

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL REGIONAL DE
CAJAMARCA, 2019**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: YULEISY JHOMALY VÁSQUEZ LEIVA

Asesor:

Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ

Cajamarca – Perú

2021

COPYRIGHT © 2021 by
MARCELA LILITH MUÑOZ MUJICA
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL REGIONAL DE
CAJAMARCA, 2019**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: YULEISY JHOMALY VÁSQUEZ LEIVA

JURADO EVALUADOR

Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Asesor

Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

Dr. Norberto Barboza Calderón
Jurado Evaluador

Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo
Jurado Evaluador

Cajamarca – Perú

2021



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERÚ



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

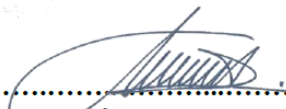
ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

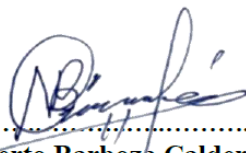
Siendo las 17:00 horas del día 12 de mayo de dos mil veintiuno, reunidos a través de Gmeet meet.google.com/qdu-nbfg-kpm, creado por la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO**, **Dr. NORBERTO BARBOZA CALDERÓN**, **Dr. EDWARD FREDY TORRES IZQUIERDO**, y en calidad de Asesor el **Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL REGIONAL DE CAJAMARCA, 2019**; presentada por la **Bach. en Contabilidad y Finanzas YULEISY JHOMALY VÁSQUEZ LEIVA**.

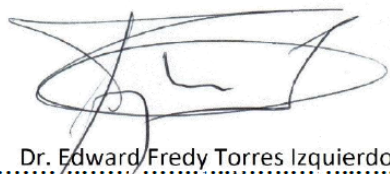
Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó Aprobar con la calificación de DIECISIETE (17) EXCELENTE la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Contabilidad y Finanzas YULEISY JHOMALY VÁSQUEZ LEIVA**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 18:25 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Asesor


.....
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador


.....
Dr. Norberto Barboza Calderón
Jurado Evaluador


.....
Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres y hermanito, por darme la mejor herencia del mundo, mi profesión, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, siendo mi apoyo en todo momento de mi vida, siendo ejemplo de perseverancia y entrega.

AGRADECIMIENTO

A todos los maestros de la mención Administración y Gerencia Pública, por su esfuerzo y dedicación, quien con su motivación, experiencia y conocimientos ha logrado que podamos culminar éste, trabajo con éxito.

Al Hospital Regional de Cajamarca, por habernos brindado la información necesaria, por su tiempo y apoyo constante para la realización de éste, trabajo.

A mis padres por la confianza, el apoyo moral y espiritual para desarrollarnos y ser competitivos en la vida profesional.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I: I	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.1. Contextualización	1
1.1.2. Descripción del problema.	2
1.1.3. Formulación del problema	4
1.2. Justificación e importancia	4
1.2.1. Justificación Científica	4
1.2.2. Justificación Técnica- Práctica	5
1.2.3. Justificación Institucional y personal	5
1.3. Delimitación de la investigación	5
1.3.1. Delimitación Temporal	5
1.3.2. Delimitación temática	5
1.4. Limitaciones	5
1.5. Objetivos	6
CAPÍTULO II:	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1. Marco Legal.....	7
2.2. Antecedentes de la investigación o marco referencial	7
2.2.1. Nivel Internacional	7
2.2.2. Nivel Nacional.....	9
2.2.3. Nivel Local	11
2.3. Marco doctrinal.....	13
2.4. Marco conceptual	15
2.4.1. Clima organizacional.....	15
2.4.2. Desempeño Laboral.....	20
2.5. Definición de términos básicos	25
CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES	27
3.1. Hipótesis	27
3.2. Variables/categorías.....	27
3.3. Operacionalización/categorización de los componentes de las hipótesis	28

CAPÍTULO IV:	29
MARCO METODOLÓGICO	29
4.1. Ubicación geográfica	29
4.2. Diseño de la investigación	29
4.3. Métodos de investigación	29
4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación	30
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	30
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	30
CAPÍTULO V:	33
5.1. Presentación de resultados	33
5.1.1 Clima organizacional.....	33
5.1.2. Desempeño laboral.....	41
5.2. Discusión de resultados	48
5.3. Contrastación de hipótesis	51
5.3.1. Contrastación de hipótesis general	51
5.3.2. Contrastación de hipótesis específica 1	53
5.3.2. Contrastación de hipótesis específica 2	55
5.3.2. Contrastación de hipótesis específica 3	56
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	28
Tabla 2. Matriz de consistencia metodológica	32
Tabla 3. Espacio suficiente para realizar su trabajo.....	33
Tabla 4. Recursos para realizar trabajo eficiente	34
Tabla 5. Confianza en los colaboradores.....	36
Tabla 6. Nuevas formas de resolver los problemas	37
Tabla 7. Justa retribución económica	38
Tabla 8. Reconocimiento del trabajo.....	40
Tabla 9. Predisposición para desarrollar diversas funciones	41
Tabla 10. Discreción con la información que maneja.....	42
Tabla 11. Dificultadas para trabajar en equipo.....	43
Tabla 12. Eficiencia del trabajo en conjunto.....	44
Tabla 13. Estrategias para alcanzar los objetivos de la institución.....	45
Tabla 14. Participación activa en las diversas actividades institucionales.....	47
Tabla 15. Tabla de contingencia hipótesis general	52
Tabla 16. Prueba chi-cuadrado.....	52
Tabla 17. Coeficiente de contingencia	53
Tabla 18. Tabla de contingencia hipótesis específica 1	54
Tabla 19. Prueba Chi-cuadrado de hipótesis específica 1	54
Tabla 20. Tabla de contingencia de hipótesis específica 2	55
Tabla 21. Prueba chi-cuadrado de hipótesis específica 2.....	55
Tabla 22. Tabla de contingencia de hipótesis específica 3	56
Tabla 23. Prueba chi-cuadrado hipótesis específica 3.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa de ubicación	29
Figura 2 Espacio suficiente para realizar un trabajo adecuado	33
Figura 3 Recursos, herramientas y equipos necesario para trabajar	35
Figura 4 Confianza de los jefes en el trabajo de los colaboradores.....	36
Figura 5 Los trabajadores se sienten alentados en la búsqueda de soluciones	37
Figura 6 Percepción de la retribución económica con el trabajo realizado	39
Figura 7 Reconocimientos del trabajo de los colaboradores	40
Figura 8 Predisposición del colaborador para desarrollar diversas funciones.....	41
Figura 9 Discreción del colaborador con la información de la institución	42
Figura 10 Dificultades para trabajar en equipo	43
Figura 11 Satisfacción con el resultado, del colaborador al trabajar en conjunto.....	44
Figura 12 Propuesta de estrategias para alcanzar objetivos	46
Figura 13 Participación activa del colaborador en actividades institucionales	47

RESUMEN

Conocedores de la gran importancia que tiene hoy en día el capital humano en todo el mundo, existe una preocupación constante por el clima organizacional en relación al desempeño laboral de las diversas instituciones. En el Perú, la región Cajamarca cuenta con el Hospital Regional de Cajamarca, institución dedicada a prestar servicio de salud, sin embargo, en el aspecto administrativo, atraviesa problemas relacionados al clima organizacional por ende afecta desempeño laboral. Existe la molestia de muchos colaboradores que se quejan constantemente de los ingresos que perciben, la comunicación entre ellos tiende a ser muy tensa, los problemas personales se proyectan en su quehacer dentro de la organización, se ha percibido el afán por quedar bien con el responsable de área, defendiendo el trabajo individual a costa de desmeritar el de los demás. Es por ello que surge el problema a investigar, cuál es el efecto del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, 2019; y el objetivo determinar el efecto del clima organizacional en el desempeño laboral. El diseño de la Investigación es no experimental de corte transversal, se contó con una población de 60 colaboradores por lo cual se trabajó con una muestra no probabilística; obteniendo como resultado que la asociación de las variables es positiva fuerte, lo que significa que el clima organizacional tiene efecto directo y significativo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, 2019.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, colaboradores.

ABSTRACT

Connoisseurs of the great importance of human capital in the world today, there is a constant concern to know the organizational climate in relation to the work performance of the various institutions. In Peru, the Cajamarca region has the Regional Hospital of Cajamarca, an institution dedicated to providing health services, however, in the administrative aspect, it has problems related to the organizational climate, thus affecting work performance. There is the annoyance of many employees who constantly complain about the income they receive, communication between them tends to be tense, because personal problems project them in their work within the organization, a certain eagerness has been perceived to be well with the Responsible of area, defending individual work at the expense of demeriting that of others. That is why the problem to investigate arises, what is the effect of the organizational climate on the work performance of the employees of the Regional Hospital of Cajamarca, 2019; and the objective to determine the effect of the organizational climate on work performance. The design of the Research is non-experimental with a cross-section, with a population of 60 employees, so a non-probabilistic sample was worked on; obtaining as a result that the association of the variables is strong positive, which means that the organizational climate has a direct and significant effect on the work performance of the employees of the Regional Hospital of Cajamarca, 2019.

Keywords: Organizational climate, work performance, collaborators.

CAPÍTULO I:

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

En la actualidad, debido a los diversos cambios y las nuevas tecnologías que surgen en el mercado laboral, es importante incentivar el desarrollo de habilidades, destrezas y conocimientos entre las personas que laboran en las entidades.

En diversas organizaciones se hace necesaria la implementación de estrategias laborales, así como las nuevas técnicas para afrontar con una rápida capacidad de respuesta a los retos organizacionales con el fin de brindar un buen servicio y atención a todos usuarios; lo cual amerita una buena calidad del talento humano y el buen trato de éste.

Dentro de este contexto el manejo del capital humano en las organizaciones, se convierten en elementos claves de sobrevivencia, por lo tanto, la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal son aspectos sumamente importantes en el proceso administrativo.

Las entidades constantemente están innovando y tratando de mejorar; por ello, es importante conocer ciertos indicadores esenciales que nos permitan encaminarnos hacia una asertiva toma de decisiones, dos de estos indicadores cumplen un rol fundamental para el logro del éxito en las organizaciones: El Clima Organizacional y el desempeño Laboral.

Todas las organizaciones tienen un propósito, la colectividad de personas están conformadas por un grupo de elementos

interrelacionados entre sí tales como: estructura organizacional, procesos que se dan dentro de ellas y conducta de los grupos e individuos. La interacción de estos componentes produce patrones de relación variada y específica que encajan en lo que se ha denominado clima organizacional y desempeño laboral.

Es importante conocer la situación actual de las organizaciones, a partir de la determinación del clima organizacional, el desempeño de los trabajadores y la correlación de ambos.

Siendo conocedores de la gran importancia que tiene hoy en día el capital humano, existe una preocupación por conocer los factores que inciden en el clima organizacional en relación al desempeño laboral de una institución, buscando que los trabajadores alcancen su potencial de productividad, por lo que es necesario conocer las percepciones del ambiente laboral que los rodea.

1.1.2. Descripción del problema.

El entorno laboral en la actualidad se caracteriza más por su dinamismo y globalización. En este ambiente, un aspecto que no siempre se tiene en cuenta, pero que resulta prioritario para todas las personas encargadas de gestionar las organizaciones, lo constituye el elemento sociocultural, el cual implica comprender la relación de la persona con la organización, sus actitudes, expectativas y aspiraciones.

Al respecto, una de las formas que se ha planteado es abordar el estudio que corresponde al clima organizacional, con los conceptos que mayor importancia ha tenido, al acaparar la atención de psicólogos, economistas, antropólogos, teóricos de las organizaciones y

administradores, en relación a lo que se proyecta entre el clima organizacional y desempeño laboral.

El Hospital Regional de Cajamarca, en el aspecto administrativo atraviesa por problemas relacionados al clima organizacional en consecuencia afecta el desempeño laboral. Existe la incomodidad de muchos colaboradores que se quejan constantemente de sus ingresos, la comunicación entre ellos tiende a ser tensa, pues los problemas personales los proyectan en sus actividades diarias dentro de la organización, se ha percibido cierto interés por quedar bien con el responsable de área, defendiendo el trabajo individual a costa de desmeritar el de los demás.

Las situaciones ya mencionadas claramente están reflejadas con situaciones negativas que tienen origen en la falta de comunicación, la estructura de poder, los valores y la cultura organizacional; estas son categorías por las cuales puede ser abordado el clima organizacional, además de tener relación significativa en el desempeño laboral de los colaboradores.

Si el clima organizacional en el Hospital Regional de Cajamarca, continúa siendo negativo, se dificultaría la competitividad en la organización, pues estas surgen del intercambio de ideas entre todos los miembros del grupo, y del trabajo en equipo. Si se presentan dificultades en la comunicación por el mal ambiente laboral, la realización de las actividades propias del objeto de la entidad no se llevará a cabo de manera eficiente y efectiva.

Es por esta razón que se ha creído conveniente realizar la presente investigación titulada: El clima organizacional y su efecto en el desempeño laboral de los colaboradores, en el Hospital Regional de Cajamarca, 2019.

1.1.3. Formulación del problema

Pregunta principal

¿Cuál es el efecto del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, 2019?

Preguntas Auxiliares

- ¿Cuál es el efecto de las condiciones laborales en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca?
- ¿Cuál es el efecto de la responsabilidad individual en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca?
- ¿Cuál es el efecto de la remuneración en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional de Cajamarca?

1.2. Justificación e importancia

1.2.1. Justificación Científica

La importancia de la investigación es determinar los aportes que se realizaron para mejorar el clima organizacional, en efecto el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca.

La investigación contribuye al incremento del conocimiento científico y sirve como antecedente para futuras investigaciones.

1.2.2. Justificación Técnica- Práctica

La presente investigación, permite mejorar los procesos laborales del personal en el Hospital Regional de Cajamarca y contribuye en la mejora del clima organizacional, en efecto, el desempeño laboral.

1.2.3. Justificación Institucional y personal

1.2.3.1. Justificación Institucional

La investigación permite tener una radiografía del estado actual del Clima Organizacional y su efecto en el Desempeño Laboral y cómo podemos mejorar, para la consecución de los objetivos propuestos, lo cual beneficia a los usuarios externos e internos de la institución.

1.2.3.2. Justificación Personal

Como estudiante de Maestría en la mención de Administración y Gerencia Pública, la realización de las investigaciones de este tipo me permitirá afianzar mis conocimientos adquiridos para aplicarlos en el campo laboral.

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1. Delimitación Temporal

Año 2019.

1.3.2. Delimitación temática

El estudio hace referencia al clima organizacional y desempeño laboral.

1.4. Limitaciones

Se presentaron algunas restricciones respecto a la obtención de información por parte del autor, debido a limitaciones en los tiempos, por

trabajo de los colaboradores. Sin embargo, con la debida coordinación de fechas y horarios, podremos subsanar esta limitación, aunque puede llegar a significar una extensión de tiempo, en relación a lo planificado.

1.5. Objetivos

Objetivo general

Determinar el efecto del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, 2019.

Objetivos específicos

- Identificar cuál es el efecto de condiciones laborales en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca.
- Identificar cuál es el efecto de la responsabilidad individual en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca.
- Identificar cuál es el efecto de la remuneración en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Legal

- Ley N° 30057 - Ley del Servicio Civil.

El objetivo de la presente Ley es establecer un régimen único y exclusivo para las personas que prestan sus servicios en las entidades Públicas del Estado, así como para aquellas personas que están encargadas de su gestión, del ejercicio de sus potestades y de la presentación de servicios a cargo de estas.

La finalidad es que las entidades Públicas del Estado alcancen mayores niveles de eficacia, eficiencia, y por ende presten efectivamente servicios de calidad, así como también promover el desarrollo de las personas que lo integran.

2.2. Antecedentes de la investigación o marco referencial

2.2.1. Nivel Internacional

- Marroquín y Pérez, (2013) en su investigación *“El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Municipio- Guatemala”* Tesis realizada en la Universidad San Carlos – Guatemala.

La investigación fue de tipo Básica, como consecuencia del estudio referente a la incidencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal, se realizó una investigación Correlacional.

Dentro de la investigación se encontró que el clima organizacional del personal era favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones eran positivas para su desempeño laboral.

A los trabajadores se les permitía la libertad en la realización de sus labores, tienen una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad.

El desempeño laboral de los trabajadores era adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente

A todos los colaboradores se les brindaba un alto grado de confianza y por ende puedan realizar sus labores eficientemente, además de incentivar las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, acompañado de motivación mental y económica.

Finalmente, el autor concluye que el buen desempeño laboral es producto de un ambiente saludable donde se les va a permitir desarrollarse y sentirse satisfechos por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente. El clima organizacional tiene un efecto directo con el desempeño del personal.

- Obreque, (2015) en su investigación titulada “*Clima Organizacional y Compromiso del Funcionario en un hospital público de baja complejidad*” Tesis realizada en la Universidad de Chile- Chile.

El diseño del estudio fue de tipo transversal descriptivo no experimental, del clima organizacional y el compromiso de los funcionarios, corresponde al análisis de los datos recabados a través de aplicación de un cuestionario de clima organizacional y uno de compromiso funcionario.

Dentro de la Investigación se encontró que la organización del trabajo en cuanto a procedimientos, normas, considera que existe claridad de las reglas institucionales, la responsabilidad evidencia que cada funcionario además de conocer esta estructura tiene autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

Los funcionarios tienen una percepción favorable en relación a los desafíos que se les plantean en sus labores y están dispuestos a tomar riesgos a fin de logro de los objetivos.

Finalmente, el autor concluye que el clima organizacional es una variable que influye de manera significativa en el compromiso que muestra el trabajador, en el cual se demostrará sus habilidades y actitudes para el logro de los objetivos institucionales.

2.2.2. Nivel Nacional

- Solano, (2017). En su Investigación titulada “*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui – Perú.*”

El diseño de investigación ha sido Descriptivo Correlacional ya que se procedió a describir las variables en estudio (clima organizacional y el desempeño laboral) y consecuentemente se procedió a establecer una relación entre ambas, con la finalidad de solucionar los problemas existentes.

Dentro de la Investigación se encontró que el clima organización suscitado en la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, es inadecuado, debido a una mala infraestructura y falta de compromiso de los colaboradores en sus labores asignadas y la falta de empatía.

Las relaciones interpersonales entre los colaboradores es inadecuada causando distinciones entre los mismos; asimismo, el colaborador no tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.

Finalmente, el autor concluye que el inadecuado clima organizacional repercute directamente en el desempeño de los colaboradores de la Institución, existiendo una relación significativa entre clima organizacional y desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia Territorial Huallaga Central-Juanjui Perú.

- Rojas, (2018), *“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo- Perú.”*

El diseño de investigación fue Transversal- Correlacional.

Dentro de la Investigación se encontró que existen oficinas pequeñas que albergan hasta 4 funcionarios por cada oficina, así mismo, se ha notado que, los ambientes físicos de trabajo no cuentan con sistemas de calefacción, a pesar del frío reinante, y llega a temperaturas de hasta

3°C, en donde se encuentra localizadas las oficinas de la institución objeto de estudio, lo que hace poco favorable el clima laboral en la Dirección Territorial de Policía de Huancayo.

Existe falta de motivación al personal de la PNP, falta de comunicación, una estructura organizacional muy rígida.

Finalmente, el autor concluye que los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo, no cuentan con un buen clima organizacional el cual involucra la buena infraestructura, trabajo en equipo, teniendo una influencia directa con el desempeño laboral de la Institución.

2.2.3. Nivel Local

- Gomes, (2013) *“El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Cajamarca”*–Perú.

El diseño de investigación fue de tipo descriptivo-Correlacional, porque se observaron situaciones existentes dentro de las áreas de estudio de la Municipalidad Provincial de Cajamarca

Dentro de la Investigación se encontró que algunos de los factores en los cuales se ha visto reflejado las deficiencias de clima organizacional es el no tener conocimiento real de la estructura organizacional en cuanto a las nuevas técnicas implementadas, la falta de conocimiento de las metas del área de trabajo y sistemas de trámite, que dan como resultado un desempeño bajo dentro de la institución.

El personal no percibe la imagen de un jefe participativo en la mayoría de las gerencias por lo que incide en su bajo desempeño, en

cuanto a la eficiencia, productividad y calidad de servicios que se brindan en la municipalidad provincial de Cajamarca.

Finalmente, el autor concluye que según la tesis de la investigación concluye que el clima organizacional es deficiente incidiendo directamente en el desempeño laboral, siendo éste desfavorable para el logro de los objetivos de la institución.

- Medina, (2016), *“El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca-Perú.”*

La investigación fue de tipo descriptiva porque se buscó especificar las características importantes de la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Universidad teniendo en cuenta las variables.

Dentro de la Investigación se encontró que el clima organizacional no es favorable, existen demasiadas presiones al personal administrativo, siendo así una organización demasiado rígida obteniendo de esta manera sólo logros a corto plazo.

Finalmente, el autor concluye que existe una relación estadística positiva de dependencia entre Desempeño Laboral y el Clima Organizacional, por lo que se puede decir que sí existe una mejora en el clima organizacional entonces se espera un mejor desempeño laboral

Los resultados revelaron que si consideramos mejorar el clima organizacional podemos lograr un desempeño laboral eficaz, lo cual demuestra que ambos factores son relevantes para el logro de objetivos de la institución.

2.3. Marco doctrinal

La teoría del clima organizacional de Likert, (2013) determina que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por ende, se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, y estructura del sistema organizacional.

La teoría de Likert es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional, postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la eficacia y eficiencia individual y organizacional, de acuerdo con las teorías contemporáneas de la motivación, que también influyen en la participación del trabajador.

Toda organización que emplee métodos que aseguren la realización de sus fines y aspiraciones de sus miembros, tienen un rendimiento superior, los resultados obtenidos por una organización como la productividad, rendimiento, satisfacción de los empleados, influye sobre la percepción del clima organizacional. Es por ello que Likert propuso una teoría de análisis y diagnóstico del sistema organizacional basado en una trilogía de variables causales, intermedias y finales que componen las dimensiones y tipos de climas existentes en las organizaciones. Según Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima organizacional, en tal sentido las tres variables son:

Variables Causales: Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables están la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes.

Variables Intermedias: Están orientadas a medir el estado interno de la organización, reflejado en aspectos tales como: Motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.

Variables Finales: Estas surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, están orientadas a establecer resultados obtenidos por la organización tales como: Productividad, ganancia y pérdida.

Según Herzberg y McClelland, (2014) en la teoría de desempeño laboral nos menciona que en todos los ámbitos de la existencia humana interviene la motivación como mecanismo para lograr objetivos y alcanzar determinadas metas, es ahí donde radica la importancia de su aplicación en cualquier área; si se emplea en el ámbito laboral se puede lograr que los empleados motivados, se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo. La motivación consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño laboral, se puede mencionar que las culturas positivas las construyen las personas, por lo tanto, hablar de motivación, también es hablar de desempeño laboral, pues este último es el resultado del esfuerzo, compromiso, y empeño con que un trabajador realiza su tarea; y de esta manera la evaluación del desempeño constituye una técnica

de dirección necesaria en el proceso administrativo, mediante la cual, se pueden encontrar problemas en el desempeño del trabajador.

El desempeño laboral de los empleados es la pieza clave para desarrollar la efectividad y el éxito de una institución. Cabe recalcar, que una evaluación del desempeño, trae beneficios tanto al que lo realiza como al que se le aplica, puede decirse que la evaluación del desempeño es determinante para verificar si la política de recursos humanos de una organización es la correcta o no.

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Clima organizacional

Introducción

Según Hall, (2014) el clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados.

Brunet, (2014) manifiesta que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de la institución.

Brunet, (2014) plantea que no hay un acuerdo en cuanto al significado del término. En función de esta falta de consenso, el autor ubica la definición del término dependiendo del enfoque que le den los expertos del tema; el primero de ellos es el enfoque estructuralista, en este se distinguen dos investigadores Forehand y Gilmer (citados por Brunet, 2014) estos investigadores definen al clima organizacional como

el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.

¿Qué es Clima Organizacional?

Según Gonçalves, (2014) De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

La importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es un resultado de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador 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 institución.

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la organización, por lo tanto, en el clima organizacional.

Características del Clima Organizacional

Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional. Este incide sobre las motivaciones de los miembros de la organización y su comportamiento. Este

comportamiento tiene una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Litwin y Stinger, (2016) determinan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

a) Estructura: Representa la percepción que tiene los miembros de la organización, acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone importancia en la burocracia y el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

b) Responsabilidad: Es la cualidad y cumplimiento de obligaciones de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

c) Recompensa: Es la compensación que tienen los miembros de una institución o empresa por realizar alguna actividad u acción bien hecha.

e) Desafío: Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

f) Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la entidad acerca de la existencia de un ambiente de trabajo y de las buenas relaciones sociales entre jefes y subordinados.

g) Cooperación: Es el énfasis que está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

h) Estándares: Son un patrón o punto de referencia que ponen las organizaciones hacia los colaboradores y de esta manera medir el rendimiento.

i). Conflictos: Son las opiniones discrepantes que no temen a enfrentar o solucionar los problemas tan pronto surjan.

j) Identidad: Es el sentido que tiene cada colaborador en cuanto a actitudes y conductas en la institución.

Otros autores sugieren medir el Clima Organizacional por medio de las siguientes dimensiones:

- Actitudes hacia la compañía y la gerencia de la empresa.
- Actitudes hacia las oportunidades de ascenso.
- Actitudes hacia el contenido del puesto.
- Actitudes hacia la supervisión.
- Actitudes hacia las recompensas financieras.
- Actitudes hacia las condiciones de trabajo.
- Actitudes hacia los compañeros de trabajo.

Funciones del Clima Organizacional

- Desvinculación: Lograr que un grupo de personas evadan asumir responsabilidades asignadas.
- Obstaculización: No facilita su trabajo, se vuelven poco útiles.
- Espíritu: Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.
- Intimidad: Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas.
- Énfasis en la producción: Hace énfasis al comportamiento administrativo caracterizado por la supervisión.
- Empuje: Es el comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo.
- Consideración: Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos.

Las dimensiones del clima organizacional

Son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigado por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan al ambiente de las organizaciones. Se mide la percepción del clima organizacional en función a las siguientes dimensiones.

- Condiciones Laborales: El concepto refiere a la calidad, en cuanto a la infraestructura, equipos y muebles que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.
- Responsabilidad Individual: El concepto refiere al aporte en el trabajo y capacidad de resolución de problemas.
- Remuneración: El concepto refiere a los sueldos, recompensas en beneficio de los colaboradores.

2.4.2. Desempeño Laboral

A. Definición

Chiavenato, (2002); expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por la cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de 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 corto tiempo, con menos esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

B. Elementos del Desempeño Laboral:

Chiavenato, (2012); nos menciona algunos de los elementos claves para medir el desempeño laboral:

- Capacidades
- Adaptabilidad
- Comunicación

- Iniciativa
- Conocimientos
- Trabajo en equipo
- Estándares de trabajo
- Desarrollo de talentos
- Potencia el diseño del trabajo
- Maximizar el desempeño

C. Factores que influyen en el desempeño Laboral

a) Satisfacción del trabajo: Según Chiavenato, (2012); planteo que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”, la cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo, supervisión, estructura organizativa.

La satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos.

b) Autoestima: La autoestima es un sistema de necesidad del individuo, manifestando la necesidad por lograr una buena situación en la entidad, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades relacionado con el trabajo continuo

La autoestima es un factor determinante significativo, por consiguiente, se debe confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas.

c) Trabajo en equipo: Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios o a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce un sistema de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo, dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación; aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

d) Capacitación del trabajador: Según Drovett, (2015), “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible.”

D. Características del Desempeño Laboral

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo:

- Adaptabilidad, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades del receptor.

- Iniciativa, se refiere a la intensión de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos.
- Conocimientos, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
- Trabajo en Equipo, se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.
- Estándares de Trabajo, se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.
- Desarrollo de Talentos, se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.
- Potencia el Diseño de Trabajo, se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. A la capacidad de reconfigurar adecuadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento y flexibilidad de las personas.

- Maximiza el Desempeño, se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño proporcionado y evaluando el desempeño de manera objetiva.

E. Objetivos Fundamentales para el desempeño Laboral

- Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su pleno empleo.
- Determina el tratamiento de los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa, y cuya productividad puede desarrollarse de modo indefinido, dependiendo del sistema de administración y dar oportunidad de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta, por una parte, los objetivos organizacionales y, por otra, los objetivos individuales”.

F. Dimensiones del Desempeño Laboral

Para llevar a cabo un diagnóstico del desempeño laboral es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigados por diferentes autores interesados en definir los elementos que afectan al ambiente de las organizaciones. Se mide la percepción del desempeño laboral en función a las siguientes dimensiones.

- Desempeño Individual: Este desempeño se puede medir según los indicadores que son disposición y confidencialidad
- Desempeño grupal: Este se mide con la participación en equipo y relaciones Interpersonales que van desarrollando diariamente los colaboradores

- **Compromiso Institucional:** Es el grado en que un empleado se identifica con la entidad y los objetivos que se tienen que alcanzar.

2.5. Definición de términos básicos

- **Clima organizacional:** Se refiere a una percepción común o una reacción común de individuos ante una situación. Por eso puede haber un clima de satisfacción, resistencia, participación o salubridad.
- **Comportamiento:** Conducta de una persona en una situación determinada o en general.
- **Conocimiento:** Facultad del ser humano para comprender por medio de la razón la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas.
- **Desempeño Grupal:** Es el desarrollo del talento grupal; que pueden ser analizados en términos de desempeño de la misma forma que la organización a la que pertenecen: Éste será igualmente el resultado de la combinación de una serie de componentes: Los productos de la empresa, los procesos y sistemas de trabajo, la forma en la que se ejerce el liderazgo, la calidad y cantidad de tecnología puesta al servicio del grupo de empleados que se analiza, entre otros elementos permitirán un mayor o menor aprovechamiento del talento de los miembros del equipo.
- **Desempeño Individual:** Es el desarrollo del talento individual, la base para potenciar el desempeño organizacional, pero este esfuerzo se puede ver reflejado si las características de la estructura, es decir los elementos asociados a la gestión de la institución apoyan su desarrollo.

- **Desempeño laboral:** Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas.
- **Destreza:** Es la habilidad que se tiene para realizar correctamente algo.
- **Motivación:** Son los impulsos que mueven a la personal a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación.
- **Responsabilidad:** Es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo.

CAPÍTULO III:

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

El clima organizacional tiene un efecto directo y significativo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, 2019.

3.1.2. Hipótesis Específicos

- Las condiciones laborales tiene un efecto directo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca.
- La responsabilidad individual tiene un efecto directo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca.
- La remuneración tiene un efecto directo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca.

3.2. Variables/categorías

Variable independiente: Clima Organizacional

Variable dependiente: Desempeño Laboral

3.3. Operacionalización/categorización de los componentes de las hipótesis

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente Clima Organizacional	Se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone una fuerza que influye en la conducta del empleado. Hall, (2014)	Es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización.	Condiciones Laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Equipos y Muebles
			Responsabilidad Individual	<ul style="list-style-type: none"> • Aporte en el trabajo • Capacidad de Resolución de Problemas
			Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> • Sueldos • Recompensas e Incentivos
Variable dependiente 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 funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas. Chiavenato, (2012)	Aplicación de un conjunto de factores que se van a proporcionar un sistema adecuado de desarrollo del desempeño de los individuos dentro de la organización, cuyo objetivo será de conocer de la manera más precisa posible como está desempeñando el empleado su trabajo y si lo está haciendo correctamente.	Desempeño individual	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición • Confidencialidad
			Desempeño grupal	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en Equipo • Relaciones Interpersonales
			Compromiso Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa • Compromiso

Consiste en exhibir la manera como los hechos particulares (variable), están conectadas en un todo.

Ambos métodos se complementan ya que intervienen dentro Problemática existente y discusión de resultados del Hospital Regional de Cajamarca.

4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación

- **Población:**

La población de estudio está compuesta por los 60 Colaboradores del área de Recursos Humanos.

- **Muestra:**

La muestra fue no probabilística, porque la población es pequeña; es decir, es la misma que la población.

- **Unidad de Análisis:**

Hospital Regional de Cajamarca

- **Unidad de Observación:**

Colaboradores del área de recursos humanos del Hospital Regional de Cajamarca.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

- **Técnica:** Encuesta tipo Escala de Likert.

- **Instrumento:** Cuestionario.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

4.6.1. Técnicas:

a) La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta.

b) El instrumento: El instrumento que se utilizó en la presente investigación fue el cuestionario.

- **Procedimientos de Recolección de Datos**

En el procedimiento se aplicó las encuestas en forma manual a los colaboradores para obtener información sobre Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores del área de recursos humanos del Hospital Regional de Cajamarca.

- **Método de Análisis De Datos**

Tras la información obtenida, se procedió a la realización de los instrumentos de recolección de datos; las cuales fueron incorporados o ingresados al programa computarizado Excel, y con ellos se hicieron los cruces necesarios que consideran las hipótesis, y con precisiones porcentuales, tal o cual indicador estadístico están presentados como informaciones en forma de tablas y/o gráficos, acompañados de su correspondiente interpretación.

4.7. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 2. Matriz de consistencia metodológica

El clima organizacional y su efecto en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, 2019.								
Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
Pregunta general ¿Cuál es el efecto del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, 2019?	Objetivo general Determinar el efecto del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, 2019.	Hipótesis general El clima organizacional tiene un efecto directo y significativo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, 2019.	Variable Independiente (X) Clima Organizacional	Condiciones Laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Equipos y Muebles 	Instrumento: Cuestionario Técnica: Encuesta tipo Likert	Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación: Descriptiva y Correlacional	La población del estudio estuvo compuesta por 60 Colaboradores del área de Recursos Humanos
				Responsabilidad Individual	<ul style="list-style-type: none"> • Aporte en el trabajo • Capacidad de Resolución de problemas 			
				Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> • Sueldos • Recompensas e incentivos 			
				Desempeño Individual	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición • Confidencialidad 			
Preguntas auxiliares <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el efecto de las condiciones laborales en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca? • ¿Cuál es el efecto de la responsabilidad individual en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca? • ¿Cuál es el efecto de la remuneración en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional de Cajamarca? 	Objetivos específicos <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el efecto de las condiciones laborales en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca. • Identificar el efecto de la responsabilidad individual en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca. • Identificar el efecto de la remuneración en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca. 	Hipótesis específicas <ul style="list-style-type: none"> • Las condiciones laborales tienen un efecto directo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca. • La responsabilidad individual tiene un efecto directo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca. • La remuneración tiene un efecto directo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca. 	Variable Dependiente (Y) Desempeño Laboral	Desempeño Individual	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición • Confidencialidad 	Diseño de investigación: No experimental – transversal y con enfoque cuantitativo	La muestra fue no probabilística, será la misma que la población	
				Desempeño grupal	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en equipo • Relaciones Interpersonales 			
				Compromiso Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa • Compromiso 			

CAPÍTULO V:

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

5.1.1 Clima organizacional

- *Consolidado de la pregunta cuenta con espacio suficiente y cómodo para realizar su trabajo de manera adecuada.*

Tabla 3. Espacio suficiente para realizar su trabajo

Total de Colaboradores	Pregunta: Cuenta con espacio suficiente y cómodo para realizar su trabajo de manera adecuada	Porcentaje
0	Totalmente de Acuerdo	0%
0	De acuerdo	0%
0	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0%
52	En desacuerdo	87%
8	Totalmente en desacuerdo	13%
60	Total	100%

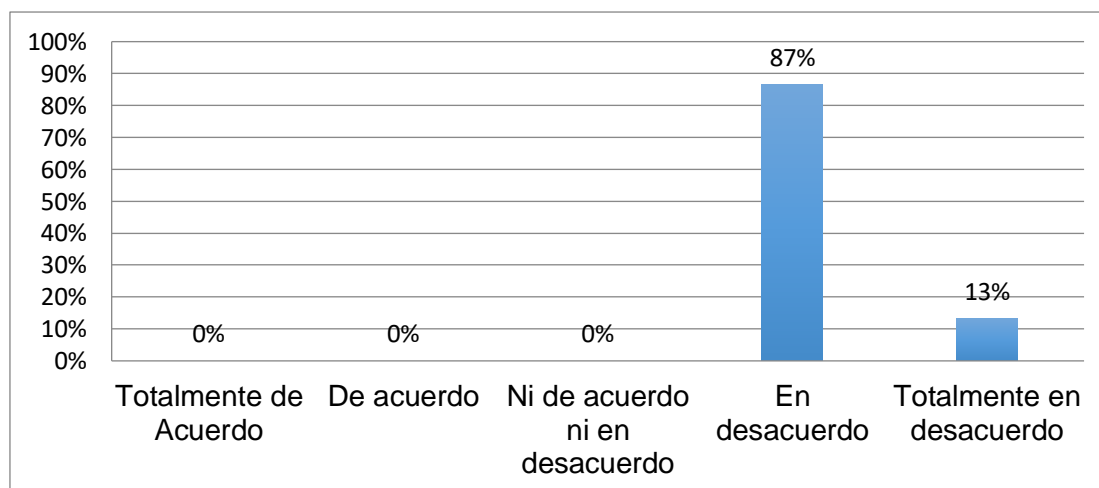


Figura 2 Espacio suficiente para realizar un trabajo adecuado

INTERPRETACIÓN: Se puede observar que según la pregunta realizada cuenta con espacio suficiente y cómodo para realizar su trabajo de manera adecuada de los 60 colaboradores del área administrativa el 87% está en desacuerdo que corresponde a 52 personas y el 13% en total desacuerdo que corresponde a 8 personas.

ANÁLISIS: Esta situación indica que el 87% está en desacuerdo y el 13% en total desacuerdo; ya que según los colaboradores de la institución están realizando sus labores en espacios reducidos y poco cómodos que no contribuyen al desempeño de una buena función encomendada.

- *Consolidado de la pregunta si se brinda los recursos, herramientas y equipos para realizar su trabajo de manera eficiente.*

Tabla 4. Recursos para realizar trabajo eficiente

Total de Colaboradores	Pregunta: Se le brinda los recursos, herramientas y equipos para realizar su trabajo de manera eficiente	Porcentaje
0	Totalmente de Acuerdo	0%
0	De acuerdo	0%
27	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45%
16	En desacuerdo	27%
17	Totalmente en desacuerdo	28%
60	Total	100%

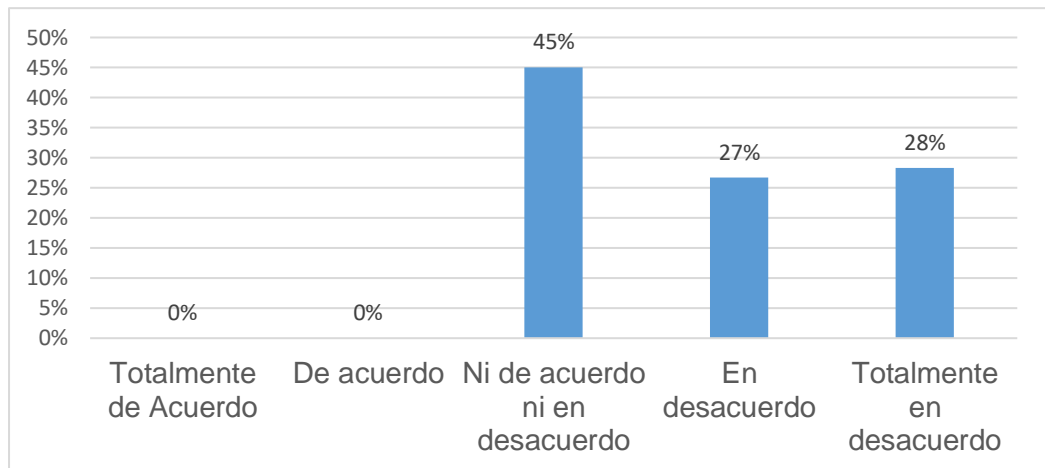


Figura 3 Recursos, herramientas y equipos necesarios para trabajar

INTERPRETACIÓN: Se puede observar que según la pregunta realizada si se brinda los recursos, herramientas y equipos para realizar su trabajo de manera eficiente de los que de los 60 colaboradores del área administrativa el 45% que corresponde a 27 colaboradores no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo el 27% en desacuerdo y el 28% en total desacuerdo que corresponde a 8 colaboradores.

ANÁLISIS: Esta situación indica que el 45% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo el 27% en desacuerdo y el 28% en total desacuerdo esta situación se debe a que muchos de los colaboradores no cuentan con máquinas actualizadas, los equipos de impresiones son desfasados ello impide realizar un trabajo eficiente y eficaz.

- Consolidado de la pregunta los jefes confían en que los colaboradores harán un buen trabajo sin tener que ser supervisados frecuentemente.

Tabla 5. Confianza en los colaboradores

Total de Colaboradores	Pregunta: Los jefes confían en que los colaboradores harán un buen trabajo sin tener que estar supervisándolos frecuentemente	Porcentaje
0	Totalmente de Acuerdo	0%
0	De acuerdo	0%
0	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0%
51	En desacuerdo	85%
9	Totalmente en desacuerdo	15%
60	Total	100%

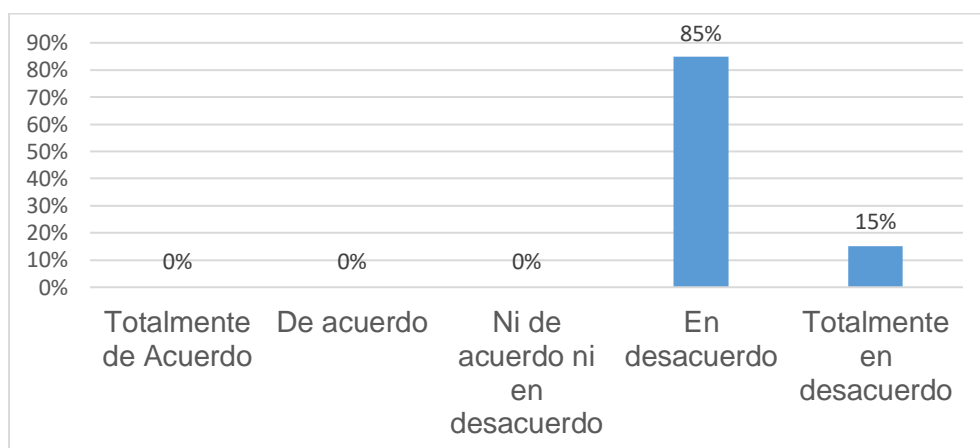


Figura 4 Confianza de los jefes en el trabajo de los colaboradores

INTERPRETACIÓN: Se puede observar que según la pregunta realizada los jefes confían en que los colaboradores harán un buen trabajo sin tener que estar supervisados frecuentemente el 85% que corresponde a 51 colaboradores está en desacuerdo y el 15% que corresponde a 9 colaboradores está en total desacuerdo.

ANÁLISIS: Esta situación indica que el 85% están en desacuerdo y el 15% está en total desacuerdo ya que los colaboradores mencionan que, según los actos de corrupción suscitados

últimamente, existe un mayor control y filtro en la documentación; sin embargo, la desconfianza del jefe hacia los subordinados está presente.

- *Consolidado de la pregunta los trabajadores alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puedan existir dentro de las actividades para mejorar la productividad.*

Tabla 6. Nuevas formas de resolver los problemas

Total de Colaboradores	Pregunta: Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad	Porcentaje
20	Totalmente de Acuerdo	33%
31	De acuerdo	52%
4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7%
5	En desacuerdo	8%
0	Totalmente en desacuerdo	0%
60	Total	100%

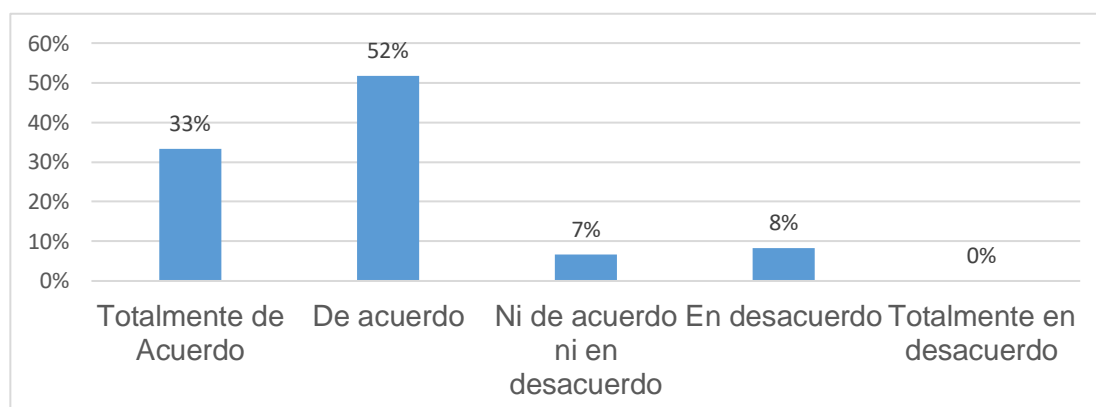


Figura 5 Los trabajadores se sienten alentados en la búsqueda de soluciones

INTERPRETACIÓN: Se puede observar que según la pregunta realizada los trabajadores alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puedan existir dentro de las actividades para mejorar la productividad, el 33% está totalmente de acuerdo

que corresponde a 20 colaboradores, el 52% está de acuerdo que corresponde a 31 colaboradores, el 7% está no está de acuerdo ni en desacuerdo que corresponde a 4 colaboradores, el 8% se encuentra en desacuerdo que corresponde a 5 colaboradores.

ANÁLISIS: Esta situación indica que el 33% está totalmente de acuerdo, el 52% está de acuerdo, el 7% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 8% se encuentra en desacuerdo ya que según lo mencionado por los colaboradores ellos siempre proponer ideas para sobreponerse a los diversos problemas que presentan diariamente tanto con los usuarios como también entre compañeros.

- *Consolidado de la pregunta considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas dentro de la institución.*

Tabla 7. Justa retribución económica

Total de Colaboradores	Pregunta: Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas dentro de la Institución	Porcentaje
0	Totalmente de Acuerdo	0%
0	De acuerdo	0%
8	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13%
7	En desacuerdo	12%
45	Totalmente en desacuerdo	75%
60	TOTAL	100%

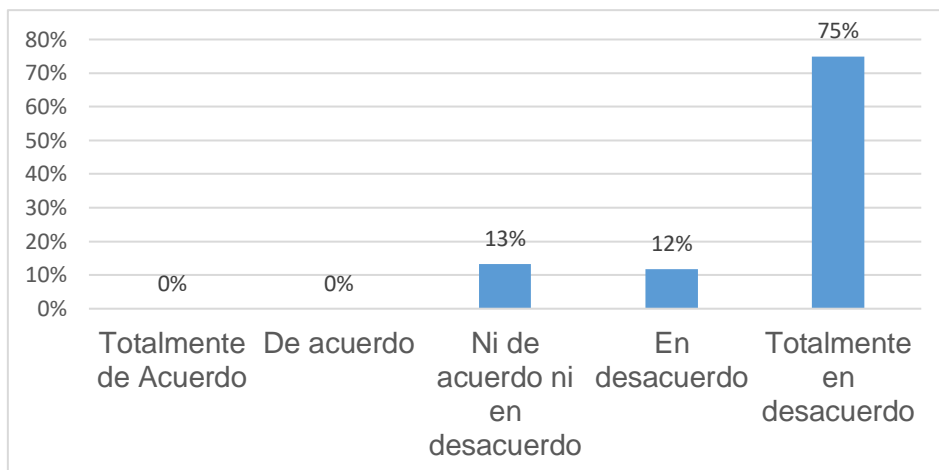


Figura 6 Percepción de la retribución económica con el trabajo realizado

INTERPRETACIÓN: Se puede observar que según la pregunta realizada considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas dentro de la institución el 13% no está de acuerdo ni en desacuerdo que corresponde a 8 personas, el 12 % está en desacuerdo que corresponde a 7 personas, el 75% se encuentra en total desacuerdo que corresponde a 45 colaboradores.

ANÁLISIS: Esta situación indica que el 13% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 12 % está en desacuerdo, el 75% se encuentra en total desacuerdo esto se debe a que la mayoría de colaboradores realiza labores fuera del horario de trabajo, sin embargo, no se les hace ningún tipo de remuneración, es por ello que la mayoría cumple su horario de trabajo y se retira en la mayoría de casos el personal nombrado.

- Consolidado de la pregunta los jefes reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores.

Tabla 8. Reconocimiento del trabajo.

Total de Colaboradores	Pregunta: Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores.	Porcentaje
0	Totalmente de Acuerdo	0%
0	De acuerdo	0%
0	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0%
8	En desacuerdo	13%
52	Totalmente en desacuerdo	87%
60	Total	100%

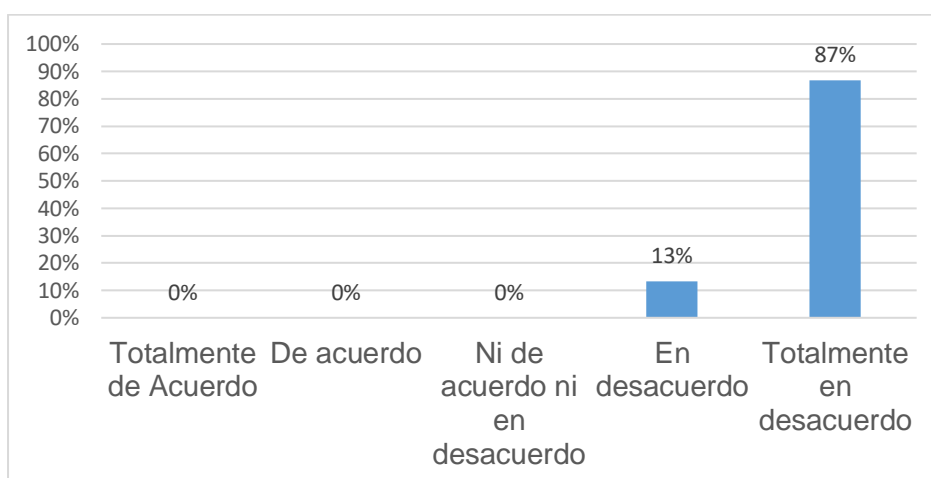


Figura 7 Reconocimientos del trabajo de los colaboradores

INTERPRETACIÓN: Se puede observar que según la pregunta realizada los jefes reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores el 13% se encuentra en desacuerdo, que corresponde a 8 colaboradores y el 87% en total desacuerdo que corresponde a 52 colaboradores.

ANÁLISIS: Esta situación indica que el 13% se encuentra en desacuerdo, y el 87% en total desacuerdo esto se debe a que muchas veces cumplen a cabalidad con lo solicitado, en función al cumplimiento de metas; pero no se reconoce el esfuerzo realizado.

5.1.2. Desempeño laboral

- *Consolidado de la pregunta el colaborador está predispuesto para desarrollar las diversas funciones encomendadas.*

Tabla 9. Predisposición para desarrollar diversas funciones

Total de Colaboradores	Pregunta: El colaborador está predispuesto para desarrollar las diversas funciones encomendadas	Porcentaje
25	Totalmente de Acuerdo	42%
35	De acuerdo	58%
0	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0%
0	En desacuerdo	0%
0	Totalmente en desacuerdo	0%
60	Total	100%

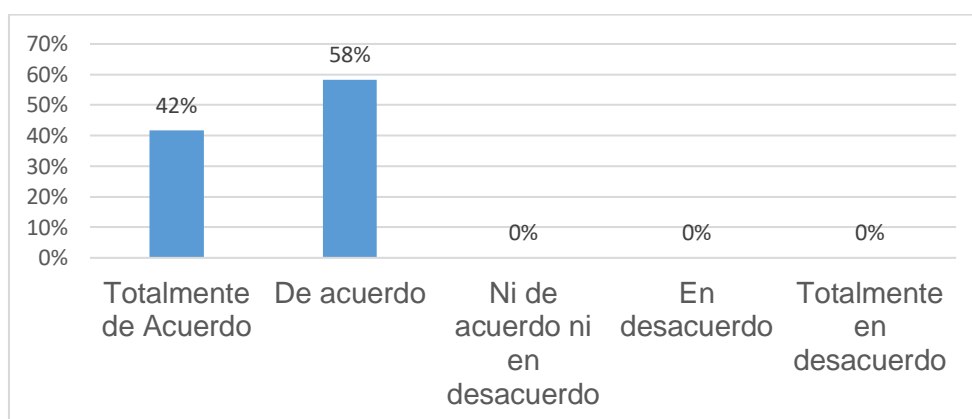


Figura 8 Predisposición del colaborador para desarrollar

INTERPRETACIÓN: Se puede observar que según la pregunta realizada el colaborador está predispuesto para desarrollar las diversas funciones encomendadas el 42% se encuentra en total desacuerdo que corresponde a 25 colaboradores, el 58% se encuentra de acuerdo que corresponde a 35 colaboradores.

ANÁLISIS: Esta situación indica que el 42% se encuentra en total desacuerdo y el 58% se encuentra de acuerdo esto se debe a que la mayoría de colaboradores está predispuesto para lo que

se necesite en las diversas oficinas y de esta manera cumplir con las funciones asignadas en cada área.

- *Consolidado de la pregunta el colaborador es discreto con la información que maneja dentro de la institución.*

Tabla 10. Discreción con la información que maneja

Total de Colaboradores	Pregunta: El colaborador es discreto con la información que maneja dentro de la Institución	Porcentaje
19	Totalmente de Acuerdo	32%
41	De acuerdo	68%
0	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0%
0	En desacuerdo	0%
0	Totalmente en desacuerdo	0%
60	Total	100%

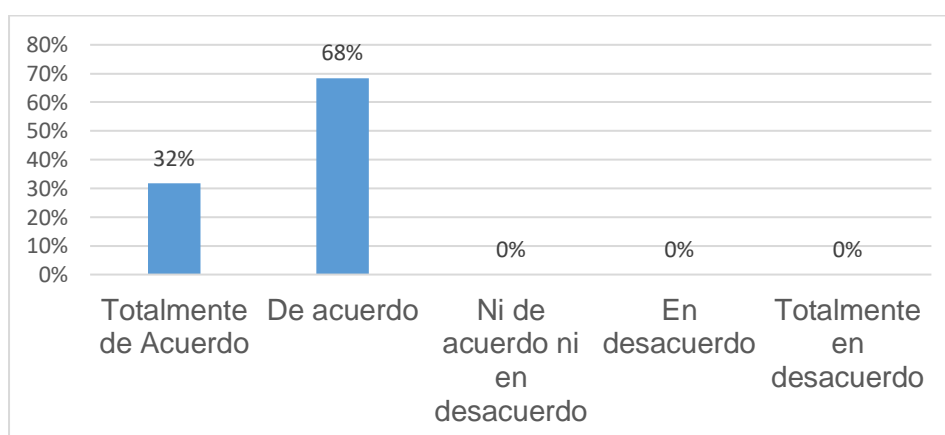


Figura 9 Discreción del colaborador con la información

INTERPRETACIÓN: Se puede observar que según la pregunta realizada el 32% está totalmente de acuerdo que corresponde a 19 colaboradores y el 68% está de acuerdo que corresponde a 41 colaboradores.

ANÁLISIS: Esta situación indica que el 32% está totalmente de acuerdo y el 25% en desacuerdo, esto se debe a que los colaboradores son discretos en su trabajo y si se les encarga

realizar algo lo realizan en forma tranquila y silenciosa; pero teniendo en cuenta que dicha información no perjudique a la institución.

- Consolidado de la pregunta el personal del hospital regional de Cajamarca no tiene dificultades para trabajar en equipo.

Tabla 11. Dificultadas para trabajar en equipo

Total de Colaboradores	Pregunta: El personal del Hospital Regional de Cajamarca, no tiene dificultades para trabajar en equipo.	Porcentaje
10	Totalmente de Acuerdo	17%
45	De acuerdo	75%
0	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0%
5	En desacuerdo	8%
0	Totalmente en desacuerdo	0%
60	Total	100%

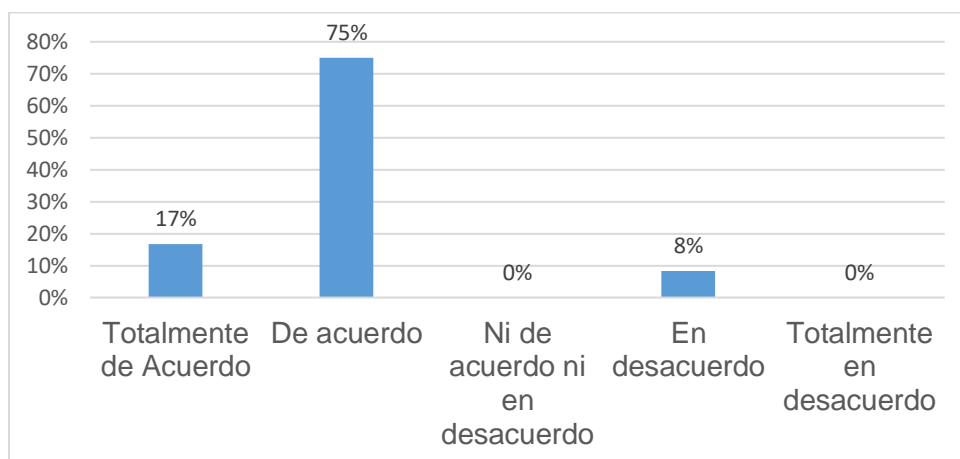


Figura 10 Dificultades para trabajar en equipo

INTERPRETACIÓN: Se puede observar que según la pregunta el personal del Hospital Regional de Cajamarca no tiene dificultades para trabajar en equipo el 17% está en total desacuerdo que corresponde a 10 colaboradores, el 75% está de acuerdo que corresponde a 45 colaboradores y el 8% está en desacuerdo que corresponde a 5 colaboradores.

ANÁLISIS: Esta situación indica que el 17% está en total desacuerdo que corresponde a 10 colaboradores, el 75% está de acuerdo que corresponde a 45 colaboradores y el 8% está en desacuerdo ya que la mayoría de colaboradores se encuentran aptos para interactuar con sus compañeros y de esta manera solucionar problemas; pero también existen algunos que son personal nombrado que no concuerda con las ideas de los demás y prefiere trabajar aislado.

- *Consolidado de la pregunta el resultado alcanzado por el colaborador es más eficiente cuando trabajan en conjunto.*

Tabla 12. Eficiencia del trabajo en conjunto

Total de Colaboradores	Pregunta: El resultado alcanzado por el colaborador es más eficiente cuando trabajan en conjunto	Porcentaje
40	Totalmente de Acuerdo	67%
18	De acuerdo	30%
2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3%
0	En desacuerdo	0%
0	Totalmente en desacuerdo	0%
60	Total	100%

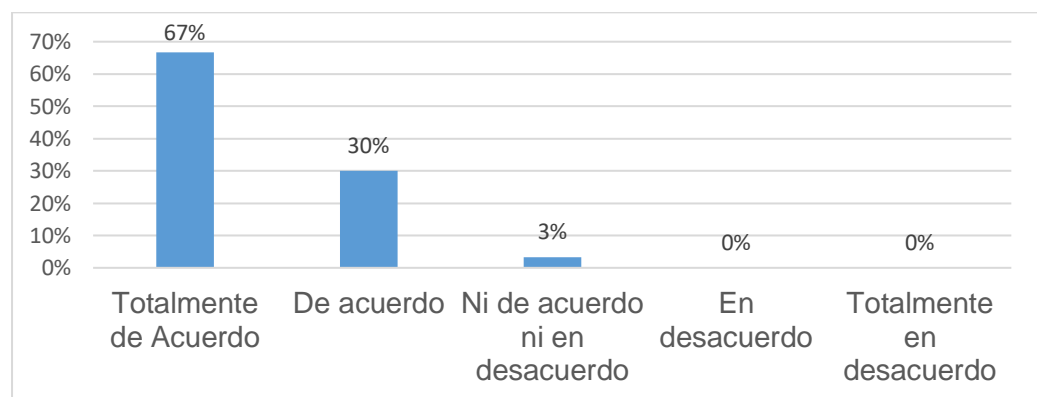


Figura 11 Satisfacción con el resultado, del colaborador al trabajar en conjunto.

INTERPRETACIÓN: Se puede observar que según la pregunta realizada si el resultado alcanzando por el colaborador es más eficiente cuando trabajan en conjunto el 67% está totalmente de acuerdo que corresponde a 40 colaboradores, el 30% está de acuerdo que corresponde a 18 colaboradores y el 3% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo correspondiente a 2 colaboradores.

ANÁLISIS: Esta situación indica que el 67% está totalmente de acuerdo, el 30% está de acuerdo y el 3% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo esto debe a que los colaboradores cuando se les encomienda realizar trabajos por áreas realizan un buen entregable, así como también cuando están en las oficinas se realizan las consultas o dudas entre compañeros generando mayor comunicación e interacción.

- *Consolidado de la pregunta el colaborador propone estrategias para alcanzar los objetivos de la institución en un menor tiempo.*

Tabla 13. Estrategias para alcanzar los objetivos de la institución

Total de Colaboradores	Pregunta: El colaborador propone estrategias para alcanzar los objetivos de la institución en un menor tiempo.	Porcentaje
39	Totalmente de Acuerdo	65%
16	De acuerdo	27%
5	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8%
0	En desacuerdo	0%
0	Totalmente en desacuerdo	0%
60	Total	100%

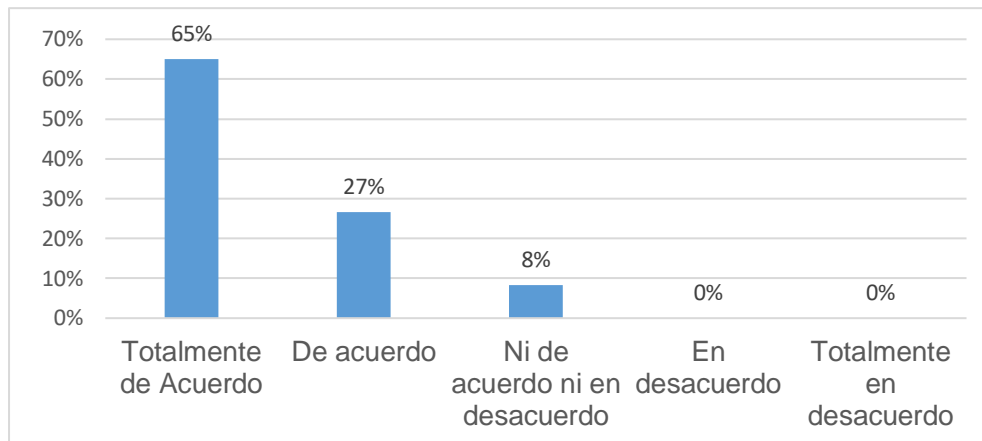


Figura 12 Propuesta de estrategias para alcanzar objetivos

INTERPRETACIÓN: Se puede observar que según la pregunta realizada si el colaborador propone estrategias para alcanzar los objetivos de la institución en un menor tiempo el 65% está totalmente de acuerdo que corresponde a 39 colaboradores, el 27% está de acuerdo, que corresponde a 16 colaboradores, el 8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, correspondiente a 5 colaboradores.

ANÁLISIS: Esta situación indica que el 65% está totalmente de acuerdo, el 27% está de acuerdo, el 8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, la gran mayoría de colaboradores tienen conocimiento de los objetivos que se tienen que lograr durante el año, ya que se les comunica en una asamblea a todo el personal y ellos según lo que les corresponde realizar van trabajando en función a ello.

- Consolidado de la pregunta el colaborador participa activamente en las diversas actividades de la institución.

Tabla 14. Participación activa en las diversas actividades institucionales

Total de Colaboradores	Pregunta: El colaborador participa activamente en las diversas actividades de la Institución	Porcentaje
25	Totalmente de Acuerdo	42%
32	De acuerdo	53%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5%
0	En desacuerdo	0%
0	Totalmente en desacuerdo	0%
60	TOTAL	100%

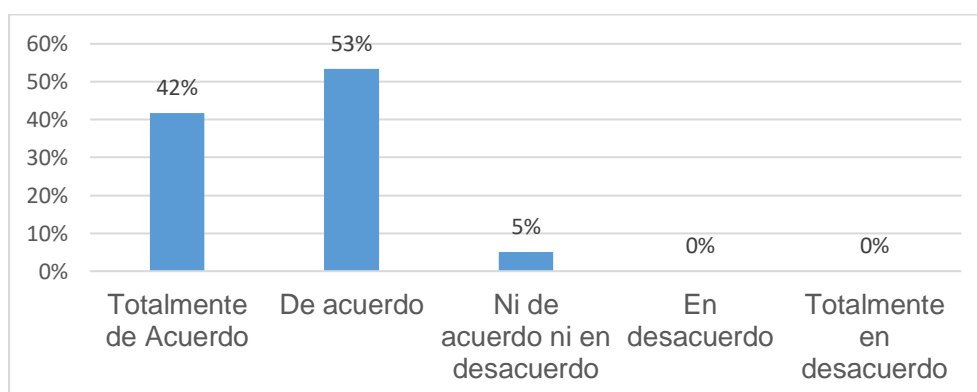


Figura 13 Participación activa del colaborador en actividades institucionales

INTERPRETACIÓN: Se puede observar que según la pregunta realizada si el colaborador participa activamente en las diversas actividades de la institución el 42% está totalmente de acuerdo que corresponde a 25 colaboradores, el 53% de acuerdo que corresponde a 32 colaboradores y el 5% no están de acuerdo ni en desacuerdo que corresponde a 3 colaboradores.

ANÁLISIS: Esta situación indica que el 42% está totalmente de acuerdo, el 53% de acuerdo y el 5% no están de acuerdo ni en desacuerdo, esto se debe a que durante el año también se realizan actividades deportivas, charas informativas y de prevención y la mayoría asiste voluntariamente generando empatía con sus compañeros.

5.2. Discusión de resultados

Sobre la base de los resultados del trabajo de campo y comparándolos con los antecedentes referidos podemos precisar que los resultados coinciden con los obtenidos por la investigación Marroquín y Pérez, (2013) en su investigación “El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores del Municipio-Guatemala” en la que se concluye que El clima organizacional del personal es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral.

De igual manera, coinciden con los resultados de la investigación de Solano, (2017). “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui – Perú; en la que concluye que la evaluación realizada en cuanto a las relaciones interpersonales entre los colaboradores se verificó que es inadecuada causando distinciones entre los mismos, y en muchos casos el colaborador no tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo; asimismo deficiencias en la infraestructura, materiales, y equipos brindados al personal.

Finalmente mencionó que dichos resultados son provenientes de un inadecuado clima organizacional, y acciones mal ejecutadas, repercutiendo directamente en el desempeño de los colaboradores de la institución.

Asimismo coinciden con Rojas, (2018), "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo- Perú; en la que concluyen que los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo, cuentan con un buen clima organizacional que involucra la infraestructura del área laboral, el trabajo en equipo, el interés del personal, la información recibida y los acuerdos que realizan en la institución son adecuados; por ende el desempeño laboral de la Institución es alto.

Gomes, (2013), "El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Cajamarca"- Tesis de la investigación concluye que el clima organizacional como forma de analizar, la percepción que tiene el personal acerca del entorno laboral, incidirán en el desempeño laboral favorable para el logro de un clima sólido y agradable.

El no tener conocimiento real de la estructura organizacional en cuanto a las nuevas técnicas implementadas, conocimiento de las metas del área de trabajo y sistemas de trámite, dá como resultado un desempeño bajo dentro de la institución.

El personal no percibe la imagen de un jefe participativo en la mayoría de gerencias por lo que incide en su desempeño en cuanto a

eficiencia, productividad y calidad de servicios que se brindan en la municipalidad provincial de Cajamarca.

Finalmente con la investigación de Medina, (2016), "El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca- Tesis de la investigación concluyendo que La Mejora en la infraestructura del área laboral, diseñando el espacio físico acorde con las necesidades laborales de los trabajadores, así como también, las opiniones de los trabajadores para cuando hay que tomar decisiones, tienen una incidencia directa en el desempeño y desenvolvimiento de sus actividades.

Asimismo según lo identificado sobre las condiciones laborales de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, el 87% de los trabajadores no cuenta con espacio suficiente y cómodo para realizar su trabajo de manera adecuada, el 27% no cuenta con recursos, herramientas y equipos para realizar su trabajo de manera eficiente, el 85% de los colaboradores mencionan que los jefes no confían en que los colaboradores harán un buen trabajo y tienen que estar supervisándolos frecuentemente, el 75% considera que no recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas dentro de la Institución; finalmente el 87% de los colaboradores considera que los jefes no reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores.

Sin embargo, el 58% de los colaboradores está predispuesto para desarrollar las diversas funciones encomendadas y el 67% está de

acuerdo que el resultado alcanzado por el colaborador es más eficiente cuando trabajan en conjunto.

Estos resultados revelan que si consideramos mejorar el clima organizacional podemos lograr un desempeño laboral eficaz y eficiente, lo cual demuestra que ambos factores son relevantes para el logro de objetivos de la Institución.

5.3. Contrastación de hipótesis

5.3.1. Contrastación de hipótesis general

- Hipótesis nula y alternativa

H₀: El clima organizacional no tiene un efecto directo y significativo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, 2019.

H_a: El clima organizacional tiene un efecto directo y significativo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, 2019.

- Nivel de significancia $\alpha = 0.05$
- Se trabajó con el estadígrafo Chi-cuadrado y los programas Excel y SPSS.

Tabla 15. Tabla de contingencia hipótesis general

		DESEMPEÑO LABORAL			Total
		en desacuerdo	ni de acuerdo ni en desacuerdo	de acuerdo	
CLIMA ORGANIZACIONAL	ni de Real	8	0	0	8
	acuerdo ni Esperado	5,3	2,4	,3	8,0
	en % total	13,3%	0,0%	0,0%	13,3%
	desacuerdo				
	de acuerdo Real	32	11	0	43
	Esperado	28,7	12,9	1,4	43,0
	% total	53,3%	18,3%	0,0%	71,7%
	totalmente Real	0	7	2	9
	de acuerdo Esperado	6,0	2,7	,3	9,0
	% total	0,0%	11,7%	3,3%	15,0%
Total	Real	40	18	2	60
	Esperado	40,0	18,0	2,0	60,0
	% total	66,7%	30,0%	3,3%	100,0%

Tabla 16.

Prueba de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,582 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	30,948	4	,000
Asociación lineal por lineal	21,903	1	,000
N de casos válidos	60		

Interpretación:

El valor de significancia asintótica (valor p) es igual a 0, menor que el valor de significancia 0.05 lo que se interpreta de la siguiente manera, Si existe influencia de la variable clima organizacional en la variable desempeño laboral.

Se obtendrá el mismo resultado al aplicar la misma encuesta 1000 veces más.

- Para determinar el grado de asociación de las variables se utilizó el coeficiente de contingencia:

Tabla 17.

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,568	,000
N de casos válidos		60	

- Decisión

Después de obtener el valor $p = 0.00$, es menor que el nivel significancia ($\alpha = 0.05$); por lo tanto, y mediante el coeficiente de contingencia 0.57 obtenido, se resuelve que la asociación es positiva fuerte, lo que significa y contribuye a que se rechace la hipótesis nula y se acepte la hipótesis alternativa, el clima organizacional tiene un efecto directo y significativo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, 2019.

5.3.2. Contrastación de hipótesis específica 1

- Hipótesis nula y alternativa

H_0 : Las condiciones laborales no tienen un efecto directo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca.

H_a: Las condiciones laborales tienen un efecto directo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca.

Tabla 18.

TABLA DE CONTINGENCIA
DESEMPEÑO LABORAL

			en desacuerdo	ni de acuerdo ni en desacuerdo	de acuerdo	Total
Condiciones laborales	de acuerdo	Real	40	3	0	43
		Esperado	28,7	12,9	1,4	43,0
		% total	66,7%	5,0%	0,0%	71,7%
totalmente de acuerdo		Real	0	15	2	17
		Esperado	11,3	5,1	,6	17,0
		% total	0,0%	25,0%	3,3%	28,3%
Total		Real	40	18	2	60
		Esperado	40,0	18,0	2,0	60,0
		% total	66,7%	30,0%	3,3%	100,0%

Tabla 19.

Prueba de chi-cuadrado

	Valor	df	Significació n asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,688 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	55,309	2	,000
Asociación lineal por lineal	44,013	1	,000
N de casos válidos	60		

Interpretación:

El valor de significancia asintótica (valor p) es igual a 0, menor que el valor de significancia 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta que las condiciones laborales tienen un efecto directo en el desempeño laboral de los colaboradores del HRC.

5.3.2. Contrastación de hipótesis específica 2

- Hipótesis nula y alternativa

H₀: La responsabilidad individual tiene efecto directo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca.

H_a: La responsabilidad individual tiene efecto directo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca.

Tabla 20.

		DESEMPEÑO LABORAL				Total
		en desacuerdo	ni de acuerdo ni en desacuerdo	de acuerdo		
Responsabilidad individual	ni de acuerdo ni en desacuerdo	Real	40	11	0	51
		Esperado	34,0	15,3	1,7	51,0
		% total	66,7%	18,3%	0,0%	85,0%
	de acuerdo	Real	0	4	0	4
		Esperado	2,7	1,2	,1	4,0
		% total	0,0%	6,7%	0,0%	6,7%
	totalmente de acuerdo	Real	0	3	2	5
		Esperado	3,3	1,5	,2	5,0
		% total	0,0%	5,0%	3,3%	8,3%
Total	Real	40	18	2	60	
	Esperado	40,0	18,0	2,0	60,0	
	% total	66,7%	30,0%	3,3%	100,0%	

Tabla 21.

Prueba de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38,301 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	29,473	4	,000
Asociación lineal por lineal	26,270	1	,000
N de casos válidos	60		

Interpretación:

El valor de significancia asintótica (valor p) es igual a 0, menor que el valor de significancia 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se interpreta de la siguiente manera, la responsabilidad individual tiene un efecto directo en el desempeño laboral de los colaboradores del HRC.

5.3.2. Contrastación de hipótesis específica 3

- Hipótesis nula y alternativa

H₀: La remuneración no tiene efecto directo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca.

H_a: La remuneración tiene efecto directo en el desempeño laboral de los colaboradores del HRC.

Tabla 22.

		DESEMPEÑO LABORAL				Total
		en desacuerdo	ni de acuerdo ni en desacuerdo	de acuerdo		
Remuneración de acuerdo	Real	8	0	0	8	
	Esperado	5,3	2,4	,3	8,0	
	% total	13,3%	0,0%	0,0%	13,3%	
totalmente de acuerdo	Real	32	18	2	52	
	Esperado	34,7	15,6	1,7	52,0	
	% total	53,3%	30,0%	3,3%	86,7%	
Total	Real	40	18	2	60	
	Esperado	40,0	18,0	2,0	60,0	
	% total	66,7%	30,0%	3,3%	100,0 %	

Tabla 23.

Prueba de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,615 ^a	2	,099
Razón de verosimilitud	7,089	2	,029
Asociación lineal por lineal	4,083	1	,043
N de casos válidos	60		

Interpretación:

El valor de significancia asintótica (valor p) es igual a 0,09 mayor que el valor de significancia 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula, la remuneración no tiene efecto directo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca.

CONCLUSIONES

- La asociación de las variables es positiva fuerte, lo que significa que el clima organizacional tiene un efecto directo y significativo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, 2019.
- Las condiciones laborales tienen efecto directo y significativo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca y según los indicadores el 87% de los colaboradores de la institución están realizando sus labores en espacios reducidos y poco cómodos que no contribuyen al desempeño de una buena función encomendada y el 45% no cuentan con máquinas actualizadas, equipos de impresiones desfasados, por lo tanto, impide realizar un trabajo eficiente y eficaz.
- La responsabilidad individual tiene un efecto directo y significativo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca y según los indicadores el 85% mencionan que, según los actos de corrupción suscitados últimamente, existe un mayor control y filtro en la documentación; sin embargo, la desconfianza del jefe hacia los subordinados está presente.
- La remuneración tiene un efecto directo y significativo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca según los indicadores el 75% de colaboradores realiza labores fuera del horario de trabajo, sin embargo no se les hace ningún tipo de remuneración, es por ello que la mayoría cumple su horario de trabajo y se retira en la

mayoría de casos el personal nombrado y el 87% cumplen a cabalidad con lo solicitado, en función al cumplimiento de metas; pero no se reconoce el esfuerzo realizado.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Jefe de Administración, y al Jefe de Recursos Humanos del Hospital Regional de Cajamarca disminuir los factores de insatisfacción encontrados en la presente investigación, mediante la implementación de políticas de modernización pública, con un plan de evaluación y mejoramiento del clima organizacional y desempeño laboral, lo que permitirá iniciar acciones correctoras en busca de una eficiencia y eficacia institucional
- Se recomienda al Jefe de Presupuesto y Jefe de Servicios Generales del Hospital Regional de Cajamarca proporcionar una infraestructura adecuada, con la finalidad de que los colaboradores realicen sus funciones eficientemente.
- Se recomienda a los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca destacar su labor a través de la Responsabilidad Individual; asimismo al Jefe de Recursos Humanos hacer partícipe al personal de las diferentes decisiones optadas, realizar una óptima evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores a fin de que se opte por nuevas soluciones y recursos; una evaluación de las deficiencias suscitadas, con la finalidad que acrecentar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores, y que las relaciones interpersonales sean las más adecuadas.

- Se recomienda al Jefe de Recursos Humanos del Hospital Regional de Cajamarca tener en cuenta a su capital humano a través de reconocimientos económicos y/o mención honrosa públicamente; asimismo, **contribuir con** talleres y actividades de recreación, favoreciendo que las relaciones interpersonales entre los colaboradores sean más empáticas y saludables.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Brunet (2014). *“El Clima de Trabajo en las Organizaciones”*: Definiciones, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas.

Chiavenato (2012). *Administración de Recursos Humanos.*(3ª Ed.) Colombia: McGraw Hill.

Drovett (2015). *“Clima organizacional y desempeño laboral del personal”* México:

Editorial Mc Graw Hill. Interamericana.

Goncálves (2014). *Dimensiones del Clima Organizacional.* (En Red)
Disponible en: www.calidad.org

Gomes (2013). *“El Clima Organizacional y su relación con El Desempeño del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Cajamarca”*

Herzberg y McClelland (2014). *“Satisfacción y Motivación del Recurso Humano”*.Colombia: McGraw Hill.

Likert (2013). *“El Clima de Trabajo en las Organizaciones”*. Madrid: McGraw-Hill.

Münch (2014). *Liderazgo y Dirección, El Liderazgo del siglo XXI.* México: Trillas.

Marroquín y Pérez, (2013) *“El Clima Organizacional y su Relación con El Desempeño Laboral en los Trabajadores del Municipio- Guatemala”*
Universidad San Carlos – Guatemala

Medina, (2016), "El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca

Rojas, (2018), "*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo- Perú*

Solano, (2017). "*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui.*

Stoner (2012). "*Administración del Recurso Humano*"-Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana

ANEXOS

Cuestionario para evaluar el clima Organizacional

El presente instrumento tiene como fin conocer el clima organizacional de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, año 2019; lo cual nos permitirá analizar la influencia de éste en el desempeño laboral. Le recordamos que éste estudio es confidencial.

Se recomienda marcar con una (X) la respuesta que usted crea conveniente

Teniendo en cuenta la siguiente calificación

1= Totalmente de Acuerdo

2= De acuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4= En desacuerdo

5= Totalmente en desacuerdo

DIMENSIÓN: CONDICIONES LABORALES						
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para realizar su trabajo de manera adecuada					
2	Se le brinda los recursos, herramientas y equipos para realizar su trabajo de manera eficiente					
DIMENSIÓN : RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL						
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
3	Los jefes confían en que los colaboradores harán un buen trabajo sin tener que estar supervisándolos frecuentemente					
4	Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad					
DIMENSIÓN : REMUNERACIÓN						
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
5	Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas dentro de la Institución					
6	Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores.					

Cuestionario para evaluar el Desempeño Laboral

El presente instrumento tiene como fin conocer el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, año 2019. Le recordamos que éste estudio es confidencial.

Se recomienda marcar con una (X) la respuesta que usted crea conveniente

Teniendo en cuenta la siguiente calificación

1= Totalmente de Acuerdo

2= De acuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4= En desacuerdo

5= Totalmente en desacuerdo

DIMENSIÓN : DESEMPEÑO INDIVIDUAL						
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	El colaborador está predispuesto para desarrollar las diversas funciones encomendadas					
2	El colaborador es discreto con la información que maneja dentro de la Institución					
DIMENSIÓN : DESEMPEÑO GRUPAL						
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
3	El personal del Hospital Regional de Cajamarca, no tiene dificultades para trabajar en equipo.					
4	El resultado alcanzado por el colaborador es más eficiente cuando trabajan en conjunto					
DIMENSIÓN : COMPROMISO INSTITUCIONAL						
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
5	El colaborador propone estrategias para alcanzar los objetivos de la institución en un menor tiempo.					
6	El colaborador participa activamente en las diversas actividades de la Institución					

Base de Datos de las Encuestas realizadas

ITEMS	VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL						VARIABLES 2: DESEMPEÑO LABORAL					
	CONDICIONES LABORALES		RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL		REMUNERACIÓN		DESEMPEÑO INDIVIDUAL		DESEMPEÑO GRUPAL		COMPROMISO INSTITUCIONAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	4	3	4	1	3	4	4	2	1	1	1	1
2	4	3	4	1	3	4	4	2	1	1	1	1
3	4	3	4	1	3	4	4	2	1	1	1	1
4	4	3	4	1	3	4	4	2	1	1	1	1
5	4	3	4	1	3	4	4	2	1	1	1	1
6	4	3	4	1	3	4	4	2	1	1	1	1
7	4	3	4	1	3	4	4	2	1	1	1	1
8	4	3	4	1	3	4	4	2	1	1	1	1
9	4	3	4	1	4	5	4	2	1	1	1	1
10	4	3	4	1	4	5	4	2	1	1	1	1
11	4	3	4	1	4	5	4	2	2	1	1	1
12	4	3	4	1	4	5	4	2	2	1	1	1
13	4	3	4	1	4	5	4	2	2	1	1	1
14	4	3	4	1	4	5	4	2	2	1	1	1
15	4	3	4	1	4	5	4	2	2	1	1	1
16	4	3	4	1	5	5	4	2	2	1	1	1
17	4	3	4	1	5	5	4	2	2	1	1	1
18	4	3	4	1	5	5	4	2	2	1	1	1
19	4	3	4	1	5	5	4	2	2	1	1	1
20	4	3	4	1	5	5	4	2	2	1	1	1
21	4	3	4	2	5	5	4	2	2	1	1	1
22	4	3	4	2	5	5	4	2	2	1	1	1
23	4	3	4	2	5	5	4	2	2	1	1	1

24	4	3	4	2	5	5	4	2	2	1	1	1
25	4	3	4	2	5	5	4	2	2	1	1	1
26	4	3	4	2	5	5	4	2	2	1	1	2
27	4	3	4	2	5	5	4	2	2	1	1	2
28	4	4	4	2	5	5	4	2	2	1	1	2
29	4	4	4	2	5	5	4	2	2	1	1	2
30	4	4	4	2	5	5	4	2	2	1	1	2
31	4	4	4	2	5	5	4	2	2	1	1	2
32	4	4	4	2	5	5	4	2	2	1	1	2
33	4	4	4	2	5	5	4	2	2	1	1	2
34	4	4	4	2	5	5	4	2	2	1	1	2
35	4	4	4	2	5	5	4	2	2	1	1	2
36	4	4	4	2	5	5	5	2	2	1	1	2
37	4	4	4	2	5	5	5	2	2	1	1	2
38	4	4	4	2	5	5	5	2	2	1	1	2
39	4	4	4	2	5	5	5	2	2	1	1	2
40	4	4	4	2	5	5	5	2	2	1	2	2
41	4	4	4	2	5	5	5	2	2	2	2	2
42	4	4	4	2	5	5	5	3	2	2	2	2
43	4	4	4	2	5	5	5	3	2	2	2	2
44	4	5	4	2	5	5	5	3	2	2	2	2
45	4	5	4	2	5	5	5	3	2	2	2	2
46	4	5	4	2	5	5	5	3	2	2	2	2
47	4	5	4	2	5	5	5	3	2	2	2	2
48	4	5	4	2	5	5	5	3	2	2	2	2
49	4	5	4	2	5	5	5	3	2	2	2	2
50	4	5	4	2	5	5	5	3	2	2	2	2
51	4	5	4	2	5	5	5	3	2	2	2	2
52	4	5	5	3	5	5	5	3	2	2	2	2

53	5	5	5	3	5	5	5	3	2	2	2	2
54	5	5	5	3	5	5	5	3	2	2	2	2
55	5	5	5	3	5	5	5	3	2	2	2	2
56	5	5	5	4	5	5	5	3	4	2	3	2
57	5	5	5	4	5	5	5	3	4	2	3	2
58	5	5	5	4	5	5	5	3	4	2	3	3
59	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3
60	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3