



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral
del personal administrativo del Hospital La Caleta
De Chimbote, 2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

AUTOR

Bch. Carlos Arturo Gutierrez Gutierrez

ASESOR

Dr. John Alex Díaz Ledesma

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACION

Gerencia del talento humano

PERÚ – 2017

MIEMBROS DEL JURADO

DR. CARLOS HUGO LUNA RIOJA
PRESIDENTE

MG. JORGE DIAZ AGREDA
SECRETARIO

DR. JOHN ALEX DIAZ LEDESMA
VOCAL

Dedico el presente trabajo de investigación a mi madre que con su constante preocupación, amor y consejos, plasmo en mi los ideales, metas y objetivos a alcanzar como ejemplo de vida, de constancia y gratitud a Dios y mi eterna gratitud a la memoria de mi padre
Que dios lo tenga en su gloria.

Con amor y gratitud a Elizabeth, Darcy Solange y Carlos Arturo por su apoyo y paciencia, que motivaron en mi este esfuerzo, Pretendiendo dejarles como ejemplo de constancia y perseverancia, la consecución de este objetivo.

A mis Hermanas por su constante cariño y motivación para alcanzar este propósito.

Mi más sublime agradecimiento
a Jesucristo padre bendito, por
permitirme alcanzar mis objetivos.

A mis Profesores del Programa de Maestría
en MBA de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo,
un especial agradecimiento a nuestro
Asesor, el Dr. John Alex Díaz Ledesma
por sus invaluables enseñanzas y consejos,
que me permitieron alcanzar
mis objetivos propuestos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

El que suscribe, la presente declaratoria, CARLOS ARTURO GUTIERREZ GUTIERREZ, peruano de nacimiento, identificado con DNI N° 18041408, declara que el presente trabajo de Tesis “Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017” ha sido realizado por su autoría, haciendo uso de la bibliografía y literatura relacionadas, que se denotan mediante referencias al final del cuerpo de la tesis. Por lo que, la información que aquí se consigna, para cualquier aspecto de naturaleza técnico académica o legal que derive del presente trabajo, es de total responsabilidad del autor.



Bch. Carlos Arturo Gutierrez Gutierrez
DNI 18041408

PRESENTACIÓN

Estimados docentes Miembros del Jurado, tengo a bien elevar a ustedes para su evaluación el presente trabajo de investigación intitulado “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del hospital La Caleta de Chimbote, 2017”

Este trabajo se ha realizado con el objeto de hallar la relación que pueda generarse entre el Clima de una organizacion publica de esta naturaleza como es un Hospital estatal y el desempeño laboral de su personal administrativo en el año 2017, a fin de efectuar recomendaciones y sugerencias como aporte para contribuir a mejorar el clima organizacional el cual mantiene una fuerte correlación con el desempeño laboral, para el mejoramiento de los servicios de salud que esta brinda a la comunidad de Chimbote; en consonancia con la normatividad de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, exigida para optar el Grado de Maestro en Administración de Negocios.

En tal sentido estimados señores del Jurado, elevo ante ustedes muy gentilmente este pequeño pero significativo trabajo elaborado, como una contribución y base para que otros profesionales de las especialidades relacionadas, les permita continuar ahondando y profundizando estudios en este interesante campo de la gestión del talento humano organizacional y empresarial.

Con la seguridad, de obtener se le considere el adecuado valor al trabajo efectuado, manifiesto a ustedes que estaré llano a tomar en cuenta todas las observaciones que hagan a fin de mejorar el presente trabajo, lo cual agradezco anticipadamente y estimo que tales contribuirán a perfeccionar el mismo, para su consolidación.

Bch. Carlos Arturo Gutierrez Gutierrez

ÍNDICE

Página del Jurado.....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Declaratoria de autenticidad.....	V
Presentación	VI
Índice	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
I. INTRODUCCION	12
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema	43
1.5 Justificación del estudio	44
1.6 Hipótesis.....	45
1.7 Objetivos.....	46
II. MÉTODO	47
2.1 Diseño de investigación.....	47
2.2 Variables, operacionalización.....	48
2.3 Población y muestra.....	52
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	55
2.5 Métodos de análisis de datos.....	58
2.6 Aspectos éticos.....	59
III. RESULTADOS.....	60
IV. DISCUSIÓN.....	84
V. CONCLUSIONES.....	93
VI. RECOMENDACIONES.....	95
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	99
VIII. ANEXOS.....	105
- Anexo 01 .- Escala Clima Organizacional CL - SPC.....	109
- Anexo 02 .- Test Evaluación Desempeño laboral.....	111
- Anexo 03 .- Juicio de Experto I.....	112

- Anexo 04 .- Juicio de Experto 2.....	113
- Anexo 05 .- Juicio de Experto 3.....	114
- Anexo 06 .- Matriz de Consistencia.....	115
- Anexo 07 .- Matriz de Operacionalizacion.....	118
- Anexos 08 - 09.- Análisis Confiabilidad / validez Clima.....	119
- Anexo 10 - 11 .- Análisis Confiabilidad / validez Desempeño laboral.....	124
- Anexo 13 .- Tabla de Distribución T-Student.....	128
- Anexo 12 .- Autorización de Aplicación de Instrumentos.....	127
- Anexo 14 .- Escala de Interpretación de coeficiente de correlación.....	130
- Anexo 15 .- Fotos de aplicación de Instrumentos.....	131

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 01.- Operacionalizacion de las Variables	53
TABLA N° 02.- Personal Administrativo Hospital La Caleta	54
TABLA N° 03.- Clasificación de la muestra según genero	54
TABLA N° 04.- Clasificación de la muestra según Condición	55
TABLA N° 05.- Pruebas No Paramétricas	61
TABLA N° 06.- Confiabilidad Clima Estadísticos de fiabilidad	63
TABLA N° 07.- Confiabilidad Clima Estadísticos de la escala	63
TABLA N° 08.- Validez Clima Estadísticos de fiabilidad	64
TABLA N° 09.- Validez Clima Estadísticos de la escala	64
TABLA N° 10.- Clima y Relación con sus superiores	65
TABLA N° 11.- Clima y relación con las condiciones físicas	66
TABLA N° 12.- Clima y relación con participación en las decisiones	68
TABLA N° 13.- Clima y relación con desempeño con el Trabajo	69
TABLA N° 14 .- Clima y relación con el desempeño con el Reconocimiento	71
TABLA N° 15.- Relación entre Clima y desempeño Laboral	72
TABLA N° 16.- Nivel de Clima en la Comunicación	74
TABLA N° 17.- Nivel de Clima en las Condiciones laborales	75
TABLA N° 18.- Nivel de Clima en la Autorrealización	76
TABLA N° 19.- Nivel de Clima en el Involucramiento Laboral	77
TABLA N° 20.- Nivel de Clima en la supervisión laboral	78
TABLA N° 21.- Nivel de Clima organizacional general	79
TABLA N° 22.- Nivel de desempeño en relación con sus superiores	80
TABLA N° 23.- Nivel de desempeño con las condiciones físicas	81

TABLA N° 24.- Nivel de desempeño con participación en las decisiones	82
TABLA N° 25.- Nivel de desempeño con el trabajo	83
TABLA N° 26.- Nivel del desempeño laboral con el reconocimiento	84
TABLA N° 27.- Nivel del desempeño laboral general	85
TABLA N° 28.- Confiabilidad Clima Estadísticos de los elementos	119.
TABLA N° 29.- Confiabilidad Clima Estadísticos Total elemento	121
TABLA N° 30.- Validez Clima Estadísticos total elemento	122
TABLA N° 31.- Confiabilidad Desempeño Estadísticos de los elementos	124
TABLA N° 32.- Confiabilidad Desempeño Estadísticos Total elemento	125
TABLA N° 33.- Validez Desempeño Estadísticos total elemento	126
TABLA N° 34.- Valores T de la distribución T de Student	127
TABLA N° 35.- Escala de coeficiente de correlación	130

INDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1.- Relación Clima y Relación con sus superiores	66
FIGURA N° 2.- Relación Clima y desempeño con Condiciones físicas	67
FIGURA N° 3.- Relación entre Clima y participación en decisiones	69
FIGURA N° 4.- Relación entre Clima y desempeño con el Trabajo	70
FIGURA N° 5.- Relación entre clima y desempeño con reconocimiento	72
FIGURA N° 6.- Relación entre clima y desempeño laboral	73
FIGURA N° 7.- Nivel de Clima organiz. En la Comunicación	74
FIGURA N° 8.- Nivel de Clima organiz. En las condiciones laborales	75
FIGURA N° 9.- Nivel de Clima organiz.en la autorealizacion	76
FIGURA N° 10.- Nivel de clima en el involucramiento laboral	77
FIGURA N° 11.- Nivel de clima en la supervisión laboral	78
FIGURA N° 12.- Nivel de Clima organizacional general	79
FIGURA N° 13.- Nivel del desempeño en la relación con sus superiores	80
FIGURA N° 14.- Nivel del desempeño con las condiciones físicas	81
FIGURA N° 15.- Nivel de desempeño con participación en las decisiones	82
FIGURA N° 16.- Nivel del desempeño con su trabajo	83
FIGURA N° 17.- Nivel del desempeño con el reconocimiento	84
FIGURA N° 18.- Nivel del desempeño laboral general	85

RESUMEN

El trabajo de Investigación aquí presentado, ha sido elaborado con la finalidad de determinar el grado de correlación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote en el 2017 y se ha elaborado considerando el tipo de investigación no experimental transversal correlacional en una población de 75 trabajadores administrativos, usando la muestra poblacional de 62 trabajadores. Para su desarrollo y toma de la información, en lo referente a instrumentos técnicos, se utilizó una escala, con un cuestionario de 50 ítems, para determinar el Clima Organizacional representado por cinco dimensiones: Comunicación, Condiciones Laborales, Autorrealización, Involucramiento Laboral y Supervisión Laboral; y un test con 23 afirmaciones para la determinación del desempeño laboral, representado por cinco factores o dimensiones: Desempeño en Relación con sus Superiores, Desempeño con las Condiciones Físicas, Desempeño con Participación en las Decisiones, Desempeño con su Trabajo y Desempeño con el Reconocimiento. Estos instrumentos fueron validados por juicio de tres expertos, el Metodólogo Dr. William Rodríguez Ramos, la Mg. Psicóloga Mirelly Aguilar Sánchez y el Mg Psicólogo Néstor Gonzales Rueda, docentes reconocidos de la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote; y para determinar su validez y confiabilidad se aplicó el método Alfa de Cronbach, encontrándose los valores de 0.977 para el instrumento que midió el Clima Organizacional y de 0.921 para el instrumento de desempeño laboral, lo que demuestra que los instrumentos aplicados han sido los idóneos para los objetivos del trabajo realizado. Según los resultados, se evidencia una correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, lo que nos indica que efectivamente, existe una fuerte correlación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral y todos los aspectos que afecten el clima organizacional van a producir una variación directa en relación al desempeño laboral y viceversa del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.

Palabras clave: Clima Organizacional, Desempeño laboral.

ABSTRACT

The work of Investigation presented/displayed here, has been elaborated with the purpose of determining the degree of correlation between the organizational Climate and the labor performance of the administrative personnel of the Hospital La Caleta of Chimbote in the 2017 and has been elaborated considering the type of correlational cross-sectional nonexperimental investigation in a population of 75 administrative workers, using a population sample of 62 workers. For its development and it takes from the information, with respect to technical instruments, was used a scale, with a questionnaire of 50 items, to determine the Organizational Climate represented by five dimensions: Labor communication, Conditions, self-fulfillment, Labor Involvement and Labor Supervision; and a test with 23 affirmations for the determination of the labor performance, represented by five dimensions: Performance in relation to its Superior ones, Performance with the Physical training conditions, Performance with Participation in the Decisions, Performance with its Work and Performance with the Recognition. These instruments were validated by judgment of three experts, Methodologic Dr. William Rodriguez Ramos, the Mg. Psychologist Mirelly Aguilar Sanchez and the Mg Psychologist Nestor Gonzales Rueda, educational of the University Cesar Vallejo of Chimbote; and to determine its validity and trustworthiness Alpha of Cronbach was applied to the method, being the values of 0,977 for the instrument that measured the Organizational Climate and of 0,921, which demonstrates that the applied instruments have been the suitable ones for the objectives of the made work. According to the results, a significant correlation between the organizational climate is demonstrated positive and the labor performance of the administrative personnel of the Hospital La Caleta of Chimbote, which indicates to us indeed that, exists a strong correlation between the dimensions of the organizational climate and the labor performance, all the aspects that affect the organizational climate are going to vice versa produce a direct variation in relation to the labor performance and of the administrative personnel of the Hospital La Caleta of Chimbote.

Key words: Organizational climate, labor Performance.

I. INTRODUCCIÓN

El estudio sobre Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de Hospital La Caleta de Chimbote que aquí se presenta, en el marco de las nuevas tendencias de competitividad de las organizaciones de salud; se efectuó con el fin de contribuir con su liderazgo y posicionamiento en la Región y el sector de instituciones públicas que brindan servicios de salud con calidad, calidez y competitividad.

En la actualidad y a nivel mundial, de la mano con la tecnología, ha cobrado fundamental importancia en las empresas, el considerar como parte de la calidad total, los niveles de Clima organizacional, así como sus factores constituyentes los que son censados y plasmados en cuestionarios muy específicos a través de los cuales se identifican las características, condiciones del entorno laboral y factores latentes que están siendo percibidos por el trabajador en su área de trabajo y en la organización; con el fin de retroalimentar procedimientos, procesos y políticas a fin de impulsar y consolidar el desarrollo de la organización y de sus trabajadores.

Sierra, G. (2015), sostiene que las organizaciones de carácter social formadas por personas persiguen un mismo objetivo, sobre la base de un trabajo desarrollado en un ambiente de buen clima organizacional, que va a contribuir o a bloquear la obtención de los objetivos finales. Lo que induce a desarrollar un estudio de todos los aspectos que tienen influencia en los trabajadores de las áreas administrativas de los hospitales del sector salud, para su mejor desempeño emocional, mejor desempeño profesional, mejores relaciones entre el trabajador y sus jefaturas e interpersonales, así como los demás aspectos del entorno, como actitudinales, de condiciones ambientales, socioculturales, psicoemocionales, entre otros que de una u otra manera, van a tener un impacto en los trabajadores y por consiguiente en la organización.(p. 2).

Uria, C. (2011) manifiesta que, el personal se considera lo más importante de la empresa, y se debe preocupar la empresa por que se mantengan las mejores.....

condiciones para que los colaboradores desarrollen su trabajo, de ser así, el personal se desenvolverá mucho mejor y más motivado asumiendo retos y desafíos permitiendo así, lograr los objetivos de la organización según lo planeado y con calidad. O sea que, la presencia de un clima organizacional negativo, va a propiciar que, como consecuencia, se presenten situaciones difíciles de controlar, faltas continuas del personal, deficiente comunicación, incumplimiento de las labores, en consecuencia; un deficiente desempeño laboral y por el contrario un buen clima permitirá elevar el resultado del desempeño laboral en toda la organización. (p. 5).

Sierra G. (2015), refiere asimismo que, en esta direccionalidad; el clima organizacional de los colaboradores de administración del Hospital de Cobán es bastante sensible, y que en ciertas áreas u oficinas no se cuenta con ambientes laborales favorables, debido a deficientes relaciones entre el personal ya que se deja que las oficinas administrativas absorban la mayoría de los problemas del trabajo diario, y la ausencia de programas de capacitación del personal en atención al usuario, por no contar con los recursos económicos, que repercuten al final en una deficiente atención a la población, afectando sus derechos.(p. 2).

Malagón G. (2003), afirma que el buen servicio de salud que proporcionan las instituciones de salud, está en función directa de la calidad del trabajo que efectúan las personas que a su vez requieren de un clima y condiciones óptimas para su realización, significando el personal un factor importante en la atención de los pacientes y que realicen su trabajo en un ambiente de agradable bienestar y tranquilidad. (cap. 11).

1.1 Realidad Problemática

Garza, P. (2002), refiere que los hospitales estatales del Ministerio de salud, son Organismos de naturaleza social, con un único objetivo y misión brindar servicios de salud con calidad a la población; esta labor la tienen como responsabilidad personas, que desempeñan funciones y actividades organizadas tanto asistenciales como administrativas, para lograr los objetivos y misión de las ...

organizaciones; asimismo tienen una plana de personal directivo para su conducción y administración eficaz con los recursos que el estado les asigna. Por lo que el accionar y conducta de su personal influye directamente en los resultados y por ende los directivos responsables deben tratar de mantener un ambiente de clima organizacional favorable para lograr estos resultados. (p. 9).

El Hospital La Caleta de Chimbote, cuenta con personal administrativo y asistencial, y tiene un área administrativa que está organizada en Oficinas, Unidades, Áreas y Equipos de trabajo, como son Dirección Ejecutiva, la Administración, Planificación y Presupuesto, Economía, Logística, Recursos Humanos, Bienestar de Personal, Estadística e Informática, Docencia, Investigación y Capacitación, Seguro Integral de Salud, Gestión de la Calidad, Salud Ambiental, Asesoría Legal, entre otros, en las cuales labora el personal administrativo, en rango de edades de 23 a 65 años de edad.

En el hospital La Caleta, por la naturaleza de sus servicios, el trabajador administrativo, mantiene permanentemente una convivencia laboral e interpersonal con, políticas de trabajo y disposiciones normativas verticales, decisiones generalmente del órgano superior de carácter técnico-políticas, dentro del marco normativo e institucional del sector, que generalmente afectan el *desempeño con participación en las decisiones* por presentarse deficiencia al no tomar *participación en las decisiones* de la institución de parte del trabajador, generalmente personal que conoce las funciones y se identifica con la organización pero que es relegado por los cambios de los directivos de turno. En este marco laboral, frecuentemente se producen en la institución, cambios de puesto repentinos o rotaciones internas del personal administrativo, sin coordinación previa con el trabajador, dispuestas por las autoridades o funcionarios nuevos, generalmente sin consulta previa ni coordinación alguna con el trabajador, y en consecuencia sin alternativas a escoger; que estarían afectando la autoestima, el estado psicológico y la *motivación* del trabajador al no sentirse valorado y por el maltrato, debido a una notoria falta de *comunicación*, que probablemente influye en su desempeño laboral, con notoria falta de *reconocimiento* de sus capacidades y los logros alcanzados, ...

las destrezas o conocimientos desarrollados para el desempeño de dicha función al haberse desempeñado durante un tiempo prudencial en el puesto y familiarizado con las funciones, el trabajador encuentra agrado al desempeñar bien *el trabajo*, se ha familiarizado, crece y se desarrolla laboral y personalmente con el mismo.

Al ser desplazado el personal, repentinamente sin su conocimiento u opinión, a otro puesto en la institución, le trae malestar y afecta su *relación con sus superiores, el desempeño con el trabajo*, y se afecta su *autorrealización*; pero también el *involucramiento laboral* por lo que el trabajador manifiesta desgano en su nuevo puesto, no encuentra satisfacción ni felicidad, por haber sido desplazado, se debilita la identidad institucional, trae inestabilidad en el ambiente laboral, e incertidumbre en los demás y en el desempeño de las funciones, afectándose el *clima organizacional* de una manera muy impactante negativamente en la institución, siendo casi siempre dicho personal administrativo el principal recurso ya capacitado en sus funciones y empoderado con las proyecciones y las actividades a cumplir por cada servicio durante el año, y el reemplazante; no siempre es el personal con el perfil adecuado para el puesto, demorando un tiempo la adaptación y el desconocimiento de las nuevas funciones, ya que dicho personal no recibe inducción y tiene que “vérselas” para el aprendizaje afectando *el desempeño con el trabajo*, en las nuevas funciones a falta de una adecuada *comunicación* con su jefatura, pocas veces se da una *supervisión laboral* efectiva y orientadora, impactando el cumplimiento eficaz y la calidad de los procesos en los servicios administrativos ya que estos se desarrollan en cadena, ocasionando atrasos y malestar en los demás de los servicios o clientes internos y el *desempeño laboral* de la organización.

El personal administrativo del Hospital La Caleta al ser entrevistado, asimismo manifestó que, sus remuneraciones e incentivos son los más incipientes del sector público, que la mayoría del personal, debe preocuparse de compensar sus ingresos con otras actividades laborales fuera de la institución en su tiempo libre; que sienten injusticia y frustración por la indiferencia para mejorar sus remuneraciones de parte del órgano superior, asimismo presentan desmotivación por el desconocimiento o reconocimiento tardío de sus beneficios laborales y sociales, requiriendo tener que efectuar sendos y largos procesos judiciales para su pago, ...

provocándole inexplicables sentimientos de injusticia que afectaría el *desempeño con el reconocimiento*, el clima, las *condiciones laborales de la organización* y por ende acarrea desmotivación en su *desempeño con el trabajo*.

Asimismo, el personal manifiesto que la institución no cuenta con presupuesto económico para la capacitación permanente y el desarrollo profesional del trabajador afectando su *autorrealización*, siendo a veces asignados los pocos recursos a otros gastos no programados, desarrollando frustración, egoísmo, envidia y falta de interés entre los trabajadores afectando *las condiciones laborales*, ya que cuando obligadamente deben mejorar sus conocimientos para hacer su propio trabajo, se ven afectados porque deben costear sus capacitaciones de su propia economía, denotándose aquí bajas *condiciones laborales* que afectan el *involucramiento laboral* del clima, porque el trabajador opina que si él paga su capacitación, no necesariamente está comprometido con la institución; lo que afecta las condiciones laborales del Clima entre otros, y que se relacionan con el desempeño laboral y el normal desarrollo de los procesos administrativos, entre otros; que finalmente podrían estar afectando las condiciones ambientales y el *desempeño laboral* de los trabajadores administrativos de la institución de salud, produciendo frustración laboral, desmotivación y egoísmo afectando el *desempeño con el reconocimiento*.

El personal administrativo de este hospital, afirmo que, no cuenta con *reconocimientos* o programa de incentivos a la buena labor realizada o trabajo creativo en la solución de la problemática múltiple que se suele presentar en las labores diarias, o *reconocimiento* a la eficiencia, los logros alcanzados, o cuando se alcanzan los objetivos o metas programadas; individual o corporativas, ya que los jefes opinan que el personal trabaja por una remuneración y es su obligación “hacerlo bien”, y de darse el caso de faltas o errores graves, son aplicables las sanciones con toda su fuerza, sin considerar que las *remuneraciones son bastante reducidas*, y sin considerar el nivel de clima existente por esta falencia ni sus factores como *bajas condiciones laborales*, influencia que pueda estar afectando el desempeño laboral de los equipos de trabajo. En el caso de los trabajadores administrativos que muchas veces por sus funciones, deben integrar equipos de ...

trabajo de alta responsabilidad, a veces se ven involucrados o afectados en procesos legales, por negligencia o desconocimiento, que muchas veces no han sido suficientemente capacitados y luego sancionados o librados, pero maltratados, sin resarcimiento de la afectación de sus derechos personales, denotándose aquí la *falta de condiciones laborales adecuadas, la supervisión laboral*, afectando el ambiente laboral y falta de *reconocimiento* en el desempeño del trabajo.

El personal administrativo manifestó también que la mayor parte de su tiempo que pasa en la institución, está expuesta sin protección a contagio por personas afectadas en su salud, ambientes, documentación, residuos etc, en diferentes grados; que denota deficiencias para el *desempeño con las condiciones físicas* de la organización, tampoco existe interés por implementar programas de seguridad y salud laboral para la protección del trabajador administrativo, permaneciendo muchas veces en ambientes expuestos a contaminación, sobre todo cuando se atiende tramites de pacientes con enfermedades contagiosas con peligro a la salud o la vida; o cuando se presentan pacientes con atención de casos críticos, que circulan por las diferentes áreas no solo asistenciales sino también administrativas, y el personal administrativo no recibe protección biológica ni fisiológica suficiente, encontrándose expuesto y desprotegido en riesgo de ser contagiado o llevar el contagio fuera del centro laboral o a sus hogares, afectando las *condiciones laborales* y repercuten negativamente en el clima organizacional.

Finalmente el personal manifiesto que observan que las diferentes autoridades de turno, que llegan como cargos de confianza, usan los presupuestos institucionales, no siempre acorde con lo planificado para la institución, que generalmente afectan y merman el presupuesto institucional afectando las *condiciones laborales*, reduciendo la posibilidad del establecimiento de salud de implementarse y brindar mejores servicios de salud a la población y beneficios a sus trabajadores; así como la aparición de agrupaciones con variados intereses políticos, sociales laborales y de sus individuos como los sindicatos, que por su naturaleza traen el divisionismo y la formación de grupos polarizados con diferentes objetivos al interno de la institución, lo que afecta el clima organizacional.

Mochón P, Montoya Y. (2013) sostienen que la desmotivación es el factor preponderante que prevalece mayormente entre los directivos y funcionarios de las Instituciones de salud, lo que podría estarse generando debido a una rígida dependencia superior, no se toma en cuenta los niveles técnicos ni la meritocracia, autoridad política bastante preponderante y autoritaria, reducidas posibilidades de desarrollo profesional, actividades repetitivas, remuneraciones deficientes, etc. (p.15).

En el Hospital La Caleta de Chimbote, en base a lo descrito, no se había tenido un estudio formal, evaluación o diagnóstico de los aspectos conformantes del clima organizacional y la forma como repercuten sus factores en el desempeño laboral de su personal administrativo; es decir, como es la comunicación laboral, vertical? horizontal? mixta? participativa?; como se dan las condiciones laborales y su influencia en el desempeño laboral?; que tipo de condiciones físicas se brinda al trabajador?; cómo percibe el personal administrativo la supervisión laboral de sus jefaturas y del órgano superior de la institución?; participan los trabajadores administrativos en las decisiones del trabajo?; como es la relación con sus supervisores?, existe reconocimiento a modo de incentivos en ellos?, existe involucramiento laboral del personal administrativo al cumplir su trabajo?; existe cierta autorrealización del personal al desarrollar sus actividades? qué opinión tiene sobre las supervisiones laborales del órgano superior?, percibe el trabajador la influencia del clima organizacional de la empresa?, conoce el personal su nivel de desempeño en la organización?, si han percibido como su desempeño se ve afectado por el clima organizacional existente?, el personal administrativo se involucra y compromete, o solo cumple con su trabajo?.

1.2 Trabajos previos

Para la elaboración de este trabajo actual, se revisaron algunos trabajos de investigación como:

1.2.1 Trabajos internacionales.

López, (2009) citado por Sierra, G. (2015), refiere que en su estudio “Influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del área operativa en una empresa dedicada a la comercialización” en Guatemala, el cual fue realizado con el fin de demostrar la gran importancia que presenta el clima laboral en el trabajo del personal de producción en una organización comercial de ese país. Habiéndose trabajado con una fracción representativa de veintiséis trabajadores, varones, de edad de veinte a sesenta años, se consideró asimismo el estado civil, el grado de instrucción educativa de básico a superior diverso, se determinó usar un diseño investigativo del tipo correlación, determinándose tomarse en cuenta para la aplicación de los test de clima a todo el personal de producción y con participación de su jefatura para determinar el nivel de desempeño laboral. Una vez efectuadas las determinaciones y como conclusión se halló una correlación medianamente apreciable entre el clima organizacional y su desempeño laboral. Hallándose asimismo la importancia y buena significancia que tiene el clima organizacional como instrumento de gestión para alcanzar un alto desempeño laboral con mejoras en la producción, sugiriéndose que para establecer mejoras se deberá considerar la medición del clima cada año y cada seis meses el desempeño laboral. (p. 9).

Mc Bear (1993), según su investigación realizada, “Clima laboral y su Influencia en la Oportunidad de desarrollo”, aplicaron a un grupo de trescientos cincuenta funcionarios de una organización internacional de Petróleo, en Estados Unidos, sacando como conclusión que los que desarrollaron su trabajo en un buen clima laboral, presentaron muy buenos resultados de tipo financiero, en contraste con los que laboraron en un clima deficiente, no obtuvieron el resultado esperado por la empresa, presentaros resultados deficientes, concluyéndose que existe una significativa correlación entre las variables indicadas.(p.17)

García, (2006), citado por Garza, P.(2010) refiere que en su Tesis doctoral “La Formación Del Clima Psicológico Y Su Relación Con Los Estilos De Liderazgo” indica que el primer trabajo de investigación para grado de Doctor, la expuso Pina Da Silva (1987) en la U. de Sevilla, España, y comprendió la confección de una ...

herramienta para determinar el clima organizacional, siendo su gran aporte la identificación de los componentes a determinarse en el Clima organizacional.

Aoiz, (1992), citado por Garza, P. (2010) refiere en su tesis doctoral de la Universidad de Barcelona, que efectuó una investigación descriptiva del Clima en la Policía Municipal de Barcelona, efectuando el análisis con algunos instrumentos subjetivos y objetivos, resaltando ella, que la inflexibilidad de la normatividad existente, se relacionaba en forma de repercusión en la actitud reacia de los trabajadores hacia el cambio, lo que retrasaba la ansiada modernidad de la administración pública propuesta por el estado.

1.2.2 Trabajos nacionales.

Palomino O. (2011), citado por Toala B. (2014), refiere en su estudio “El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Contabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de ICA 2011”, que uno de los grandes errores de las instituciones, es no tomar en cuenta a sus trabajadores, de forma estratégica para alcanzar su desarrollo, considerando que ellos reflejan todo lo que es la organización, por lo que toma una gran relevancia la mentalización de una cultura de servicio en el personal. Corroborando que la cultura organizacional queda determinada por el clima de la organización así como el patrón de conductas y otros aspectos valorativos que son el denominador común de los trabajadores de la organización y lo que los identifica. Por lo que aquí el Clima organizacional tiene una relación significativa con el desempeño laboral.

Bonilla de la Cruz, E. (2011). en su estudio “Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Yauli - Huancavelica, 2011” infiere que, el clima organizacional comprende una serie de visualizaciones del personal sobre el trabajo, la infraestructura disponible, donde se efectúa el trabajo, sus formalidades y las relaciones entre los propios trabajadores. Asimismo lo fundamental del clima organizacional es su adecuada determinación y el impacto que este pueda causar

en el personal, así como la elaboración de instrumentos que posibiliten su aplicación para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores.

1.2.3 Trabajos Locales.

Prado, A. (2015), en su estudio “Relación entre el Clima laboral y desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo” manifiesta que usando una muestra de 60 colaboradores del área administrativa, y aplicando dos cuestionarios uno para la variable clima organizacional y el otro para el desempeño laboral, concluyo que hay una relación significativa de vinculación de causa y efecto entre el clima y el desempeño del personal administrativo de la institución, infiriendo que definitivamente el clima laboral tiene un rol muy importante en el buen desenvolvimiento de los trabajadores en la empresa.

Alquilar (2005), citado por Prado, A. (2015), menciona en su estudio “Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la Libertad Sedalib S.A” que luego de procesar estadísticamente una muestra de 196 trabajadores, determina que, el personal de Sedalib SA. Trujillo, según género, status laboral, posicionamiento en la empresa y años de vida, cuenta con un Clima Organizacional medio, una aceptable relación positiva entre el clima organizacional, sus factores y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Alles, M. (2005), sostiene que Clima proviene del latín “Clima” y define a un conjunto de características que identifican una situación, consecuencia, o situaciones alrededor de un individuo.

Brunet I. Schilman F. (2005), refiere que el clima organizacional es parte de un sistema de muchas dimensiones compuesto de diferentes elementos similar al

clima de la tierra con diferentes variaciones de acuerdo con el comportamiento de los trabajadores, por lo que este puede ser variado según las condiciones que se den.

Hall, R. (1996), define el Clima laboral como las características del ambiente laboral, percibidas por los colaboradores las cuales tienen una gran influencia en el propio accionar de los mismos.

1.3.1.- CLIMA ORGANIZACIONAL

Brow, W. (1990), citado por Prado A. (2015), sostiene que el clima laboral identifica las condiciones del ambiente de desarrollo del trabajo, y que son denotadas y asimiladas por los individuos que allí se desempeñan, en cada empresa o en diferentes áreas de la misma; que va a incidir en sus manifestaciones y resultado productivo, siendo estas permanentes en el tiempo.

Chiavenato, I. (2009), refiere que el clima organizacional está orientado al clima interno de los integrantes de una organización específicamente a su nivel motivacional alcanzado y sus diferentes características que propenden al buen accionar de sus conformantes. Siendo que este es positivo cuando cumple las expectativas de su satisfacción de necesidades y cuando no es negativo.

Gan, F. (2007), sostiene que el clima laboral consta de 4 elementos conformantes, que son las condiciones laborales estructurales y preventivas, los haberes, el diseño de los cargos y los procesos, forma de llevarlos a cabo y sus coordinadores o responsables.

Sierra García, (2015), refiere pues que las instituciones poseen una personalidad, que es medible por el nivel del clima organizacional que poseen, concluyéndose que este clima se alimenta del comportamiento de las personas que son parte de la Empresa, de su estructura y de sus actividades. Acotando que mayormente los trabajadores están siempre pendientes de su comportamiento en ..

la misma, pero asimismo los Directivos y funcionarios son los responsables finales con cada decisión que impactara a esa gran cantidad de trabajadores.

Palma, C. (2004) refiere que uno de los objetivos principales al identificar el clima, es determinar qué aspectos o condiciones negativas están alterando la forma como interactúan los trabajadores en las empresas, por lo que en relación a las variables de análisis, describe las manifestaciones de las disfunciones que caracterizan estas condiciones, como:

-*Condiciones*: ausentes, inseguras desatendidas.

-*Procesos*: percepción adversa, falta de comunicación, estrés, violencia, desmotivación, inhabilidades.

-*Resultado*: falta de productividad, debilitación o polarización organizacional, insatisfacción.

1.3.1.1 Teorías del Clima Organizacional:

Prado, A. (2015) refiere que entre las teorías más aplicadas, sobre clima organizacional, se puede mencionar a:

1.3.1.1.1 La teoría de Mc Gregor.- Palma, (1999), manifiesta que, el autor en su documento, publicado “El Lado Humano de la Empresa” hace un estudio sobre las manifestaciones del personal de las organizaciones y presenta dos modelaciones la teoría X y teoría Y. refiriéndose a una solamente para su investigación la teoría Y, la cual expone. Y manifiesta que los esfuerzos solicitados por un trabajo, se asemeja al esfuerzo necesitado para la acción del juego o el divertirse, el individuo necesita de un espacio acondicionado y motivación alta que le permita obtener lo que se proponen, bajo ciertas condiciones ambientales, el individuo tratara de obtener responsabilidades, con lo que se concluye en esta teoría Y que cuando la institución proporciona todas las adecuadas condiciones para el espacio laboral que le permitan alcanzar su crecimiento personal, el trabajador se va a asumir más el compromiso para con la empresa para sus logros igual de sus metas y objetivos, conformando así la referida integración.

1.3.1.1.2 La teoría de Rensis Lickert (1965).- “La teoría de Clima Laboral de Likert” (citado por Brunet, 2005), refiere que la forma de actuar del personal de planta, es dependiente del mostrado por los jefes y las manifestaciones de la administración que el propio trabajador nota, por lo que se puede aseverar que la reacción del personal es producto de lo que observa. Por lo que Likert define tres tipos de variables que marcan las facetas únicas de una empresa y que denotan la visión de su clima:

A.- *Variables causales.*- o independientes, denotan la orientación en que la empresa crece y obtiene sus objetivos.

B.- *variables intermedias.*- miden el status al interno de la organización, que denotan la percepción de la motivación, grado de comunicación, grado de decisiones, rendimiento, y representan los procesos direccionales.

C.- *variables finales.*- se dan en reacción a la v. causal e intermedia, y direccionado a mostrar lo obtenido por la gerencia, el estado productivo, utilidades y pérdidas.

1.3.1.1.3 Teoría de factores de Herzberg.-Se da desde el sistema de Maslow, Herzberg (citado por Chiavenato (2007), y desarrolla 2 tipos de necesidades, según el objeto del hombre, superiores e inferiores o de Higiene y motivadores. Los de Higiene son los aspectos ambientales en el ambiente laboral, que necesitan constante preocupación para desterrar la falta de satisfacción, como la remuneración y otros aspectos motivacionales, mejor ambiente laboral, formas de inspección del órgano superior.

Solo el interno de la organización puede proporcionar aspectos motivacionales, satisfacción, y las posibilidades que le ofrezca su labor para el crecimiento personal. Por lo que un personal que observa que hace un trabajo sin sentido, puede volverse apático, a pesar de estar bien en los aspectos ambientales, por lo que los jefes corporativos adquieren el desafío de mantener un clima adecuado y de satisfacción y simultáneamente lograr hacer crecer el trabajo en la empresa.

1.3.1.2 Elementos del Clima organizacional:

Moos D. (1989), sostiene que el clima organizacional lo conforman los siguientes elementos:

- La característica individual de los trabajadores*, con sus actitudes, lo que perciben, su personalidad, sus valores, sus experiencias aprendidas, el nivel de estrés del personal.
- Los equipos en la empresa*, su configuración, sus procedimientos, su fortaleza, normativa y documentos.
- El nivel de percepción emotiva*, requerimientos, reforzamiento.
- Actitud de Líder*, filosofía de la organización, formas.
- La conformación organizacional* y sus dimensiones.
- Los procesos fundamentales de la empresa*, evaluación, remuneraciones, el proceso comunicativo, y como se toman decisiones.

1.3.1.3 Funciones del Clima Organizacional

García, A. (2011), manifiesta que en la raíz de la actividad organizacional de una institución, el Clima organizacional, establece los límites, produce sentimientos de identidad, motiva al comprometimiento, y propende al fortalecimiento y estado organizacional estable de la misma, estableciendo todo lo necesario para la buena marcha de las personas involucradas.

1.3.1.4 Aspectos del Clima Organizacional:

Gibson, (1992) citado por Sierra, G. (2015) manifiesta que hay ciertas características determinantes a considerar en el Clima organizacional y son:

Condiciones económicas.-

Pueden ser relevantes, cuando se presentan situaciones de variación o crisis económica en la organización, las situaciones de conflicto, de riesgo o de recompensas, presentaran variaciones.

Estilo de liderazgo.-

Con probable fuerte incidencia en el clima laboral, ya que afectara las actitudes y posturas de todos los altos jefes de la institución.

Políticas organizacionales.-

Las disposiciones de la organización van a incidir en el ambiente laboral, para las relaciones empresariales y sus problemas a solucionar.

Valores gerenciales.

De todas formas los valores de los superiores tienen incidencia también en el clima, a veces por algunos son vistas como permisibles, no personales, no formales, beligerantes, pasibles o no de confiabilidad.

Características de los miembros.-

La moda usada, edad, comportamiento, la cantidad de jefes de diferente sexo, entre otros, podrán acarrear cierta influencia en algunas características del clima organizacional.

Tipo de actividad.-

La orientación del rubro en el que se desarrolla una empresa, puede tener impacto en su clima, el cual puede también influir en ciertas como personal futuro de la empresa, y su comportamiento luego de pertenecer a la organización.

1.3.1.5 Dimensiones del Clima Organizacional.

Para esta investigación se consideraron los siguientes factores o dimensiones:

1.3.1.5.1.- Comunicación

Palma, S. (2004), manifiesta que es el nivel de facilidad, rapidez, transparencia, entendimiento y exactitud de la información para el cumplimiento de los procesos internos de la organización y para con los clientes internos y externos de la empresa.

Mejía (2010) trata sobre las diferentes características que se relacionan acerca de manifestar la percepción laboral y lo funcional de las formas de comunicación existentes para el funcionamiento de la organización.

Schermerhon, citado por Prado A. (2015), refiere que no existe empresa sin comunicación establecida, ya que se organice o no, esta se dará en forma natural al interno, que dependiendo de su naturaleza o desviaciones va a influir en el clima de la organización laboral. Por lo que la comunicación no establece el clima organizacional, pero con una adecuada organización de la misma se podrá garantizar un adecuado ambiente laboral para los trabajadores.

1.3.1.5.2 Condiciones laborales

Mejía (2010) indica que las condiciones laborales muestran los aspectos del ambiente laboral y como es visto por los trabajadores el ambiente del trabajo.

Robbins (1999) citado por Prado A. (2015), sostiene que las condiciones laborales son los diversos aspectos del entorno como la calidad, la seguridad, la sanidad de los ambientes etc., que impactan de una forma u otra en el bienestar y la salud del individuo, y clasifica las condiciones o facilidades que posee el trabajador relacionadas al ambiente físico, equipos, epps, facilidades para el desarrollo de su trabajo, etc.; y ambientales como seguridad sanitaria para su salud y de organización como tiempo del periodo de trabajo, pausas entre turnos y otros.

Ramón, (1995) citado por Prado A. (2015), infiere que el significado de condición está relacionado con las características de las cosas y su estado al momento de su evaluación.

Palma, S. (2004), refiere que, es lo que la organización otorga como recursos materiales, dinerarios y de gestión para que el personal cumpla con sus funciones.

1.3.1.5.3.- Autorrealización

Palma, S. (2004), manifiesta que la autorrealización es la percepción del personal de como el ambiente laboral en paralelo con la labor desempeñada tendera a impulsar su crecimiento como persona y profesional.

Mejía (2010) infiere que el desarrollo personal que los trabajadores alcanzan en la realización de su trabajo tiene que ver con en el crecimiento de la organización.

Warren, (1990) citado por Prado A. (2015), sostiene que la autorrealización es propia de cada persona, y no siempre está en función o relación directa con la forma o eficacia como desempeña su trabajo, la autorrealización puede provenir de diferentes aspectos que la persona considera como su satisfacción, felicidad, o tranquilidad, o alcance de sus objetivos, metas, etc.

1.3.1.5.4 .- Involucramiento Laboral

Palma, S. (2004), expresa que el trabajador se compromete con los principios de la empresa con el objetivo de contribuir con el crecimiento y objetivos de la misma.

Schvarstein, (1998), citado por Prado A. (2015), sostiene que los elementos clave de los sistemas productivos de las empresas son el factor tecnología y la organización de los elementos o recursos de la producción, bajo innumerables estructuras según los factores o condiciones económicas en curso, y estrategias bajo las cuales se requiere adecuar y estructurar permanentemente los recursos de la producción para alcanzar los objetivos de la organización. En este contexto involucramiento laboral del personal expresa su compromiso y participación espontánea con toda su capacidad en las acciones y decisiones que tienen que ver con su labor para contribuir con el logro de los objetivos de la empresa.

1.3.1.5.5 .- Supervisión Laboral

Palma, S. (2004), refiere sobre qué tan funcional y significativa es la supervisión superior relacionada a la ayuda y reforzamiento al trabajador para el cumplimiento de su actividad laboral cotidiana.

Nieves, (2007) considera una interacción de 2 modalidades entre la supervisión puntual en el sitio de trabajo y la supervisión a distancia, o más claro el lapso en

que el subordinado es supervisado por el jefe y como interactúa para el desarrollo de su función; y si el nivel de supervisión afectara la relación el grado de satisfacción y clima.

Mejía (2010), considera asimismo entre otros factores comprendidos en las definiciones anteriores, el clima organizacional, *el liderazgo, las relaciones interpersonales, la identificación con la Institución, la estabilidad laboral, la remuneración y la orientación a la calidad.*

1.3.2 .- DESEMPEÑO LABORAL

Desler & Valera, (2011), sostienen que actualmente las empresas buscan que sus trabajadores se direccionen hacia el logro de sus metas empresariales, en las que estas se logran a través de sus actividades laborales ya definidas, tendiendo a hacer crecer sus habilidades y capacidades y evaluando de forma continua, su accionar en el marco de estas metas trazadas, por lo que luego es recompensado, al haberse cubierto los requerimientos de la organización pero también las aspiraciones de crecimiento personal y profesional del trabajador. Es así que la actual visión o enfoque de las gerencias de las organizaciones sobre el desempeño laboral, contempla y compromete de una manera más específica todos los aspectos y la interrelación de los factores o elementos que van a influir o están influyendo en el desempeño laboral del personal de la empresa. Denotándose que actualmente las gerencias han puesto un gran sobre esfuerzo de motivación de la organización para lograr un elevado nivel de desempeño, por la competitividad de las mismas.(p. 222)

Araujo y Leal, (2007) definen el desempeño como el grado de avance que logra el trabajador para alcanzar las metas corporativas en un lapso de tiempo concreto. Por lo que según él, indica que el desempeño viene a ser actividades reales, efectuadas y medibles. Asimismo cita en su trabajo de investigación a.....

Stoner (1994) el cual ha referido que el desempeño laboral a la manera como el personal labora para lograr en forma eficaz sus metas corporativas preestablecidas y guiados por reglas o normas de la organización. Lo que hace que se piense que el principio de este concepto es la realización del trabajo con eficiencia por el personal y el cumplimiento de las metas corporativas.

Según esto entendemos pues que el desempeño laboral, establece la capacidad del trabajador para desarrollar y efectuar trabajo de forma eficaz, productiva y con calidad, pero con este concepto, se continúa no considerando el componente psicológico y social del desempeño laboral.

Chiavenato, (2002), refiere por ello que, el desempeño es eficacia del trabajador dentro de las corporaciones, siendo necesario para la misma, el cual desarrolla una gran labor y con satisfacción laboral.(p.236)

Por lo que se concluye que, lo que hace el desempeño laboral del personal de una empresa no es solamente su capacidad laboral, sino además su grado de motivación hacia el mismo.

Romero y Urdaneta, (2009) infiere de una manera más íntegra que el desempeño laboral está conformado por las habilidades del trabajador, su percepción de todo lo que rodea como facilidades y condiciones para su trabajo y la motivación que posee sobre sus responsabilidades, lo que se entrelaza y mezcla para producir un efecto de rendimiento propio, que simultáneamente le va a autogenerar un tipo de retorno o recompensas, que para cuando es evaluado con buen resultado, van a propiciar nuevamente, su satisfacción y un gran desempeño, esto va a retroalimentar su motivación nuevamente entendiéndose pues el desempeño laboral así como un proceso cíclico.

Chiavenato, I. (2000) refiere también que, el desempeño laboral, es el comportamiento del personal en el desarrollo de sus actividades laborales para alcanzar los objetivos empresariales, transformándose en una forma de ser personal para el logro de las metas fijadas por la organización.

Schneider (1983) mencionado por Prado, A.(2015), sostiene que, el Desempeño Laboral son los conocimientos, saber hacer y competencias que se efectúan en una actividad o quehacer productivo, en consonancia con las expectativas de diseño del bien o servicio a realizar.

Milkovich, G. & Boudrem, J. (1994) conceptúan al desempeño laboral, por ciertos caracteres específicos, como capacidades, destrezas, requerimientos y cualidades que se interrelacionan en el desarrollo del trabajo y la institución, para generar acciones o comportamientos del trabajador que podrían afectar los objetivos de producción y resultados y generar cambios repentinos en la organización.

Stoner y otros (2002) sostienen que el desempeño laboral es la “medición de la calidad del servicio de una institución; y la medida en que se logran los objetivos planificados”.

Flores, J. (2010), manifiesta que la satisfacción laboral puntal subyacente del desempeño, es el resultado de que el trabajador se encuentra cómodo y motivado en su puesto de trabajo; y particularmente tiene que ver con aspectos como la adecuada remuneración, el estilo de supervisión, las condiciones físicas directas en las que el trabajador desempeña sus actividades laborales, relaciones con sus compañeros, posibilidades de ascensos, entre otros, es una actitud manifiesta o mecánica producto de la recepción de estos estímulos, manifestándose en forma consistente como una tendencia de respuesta a la actividad laboral que desempeña el trabajador, y que le hace desarrollar un patrón de actitudes hacia su trabajo.

Chiavenato, I (2001), sostiene asimismo que el desempeño de la persona, denota la destreza alcanzada por un trabajador en una empresa y considera que el desempeño laboral está conformado por:

Las Habilidades profesionales.- Que se refieren a las diferentes habilidades y conocimientos prácticos que el trabajador demuestra al realizar sus funciones y actividades laborales.

Las Estrategias Organizacionales.- Matilla (2011), sostiene que las estrategias son guías metodológicas que hacen establecer acciones y mecanismos estructurados para el logro de los objetivos empresariales. En estas estrategias se considera: la actualización, la participación en equipos de trabajo y la socialización de Valores Organizacionales.

Vadillo y Klingler (2004), sostiene que en las habilidades profesionales “están inmersas aptitudes, actitudes, motivaciones y comportamientos”

Mosley y otros (2005), sostienen que habitualmente se debe contar con muchas habilidades, siendo las más representativas: las habilidades técnicas, las habilidades conceptuales y las habilidades administrativas.

Chiavenato, I. (2009), infiere asimismo que desempeño es la manera como el trabajador desarrolla sus compromisos laborales, cuyo accionar personal va a repercutir en el resultado del grupo y por ende de la corporación, recalcando que un buen desempeño permite alcanzar fácilmente los objetivos corporativos, pero uno deficiente lo retrasa.

Helierregel, S. (2004). especifica que evaluar el desempeño laboral significa la diagnosis y evaluación continua de los puestos de trabajo, con el objetivo de incrementar la eficacia de la empresa.

Strauss (1981) citado por Alquiler y Ruiz (2005), indica que el desempeño laboral es manifestación del conocimiento, aptitudes y capacidades que se demuestran en el desarrollo de una actividad laboral partiendo de especificaciones de diseño esperados en una actividad productiva.

Palma, D. (2011), manifiesta que la evaluación del desempeño laboral de un colaborador generalmente comprende un periodo de un semestre, en el cual se considera una serie de factores como volumen y calidad del trabajo realizado, entre otros aspectos personales y actitudinales como capacidad creativa, conocimientos, discernimiento, etc. Por lo cual se reúnen sus evaluadores y determinan si se lograron las metas propuestas para dicho periodo y establecen las de la siguiente etapa, como parte de un proceso continuo de evaluación, teniendo en cuenta que lo mejor es que tome participación en dicha evaluación su inspector inmediato y no quien poco conoce de sus actividades o trabajo, a fin de evitar dar una imagen de injusticia y propender a la pérdida de autoridad de dicho inspector.

Magaña, G. (2007) citado por Prado A. (2015), manifiesta que para medir el desempeño laboral, debe considerarse lo siguiente. *Primero*: lo que el trabajador puede hacer, en *Segundo lugar*: Como puede evaluarse si lo que hizo estuvo bien. *Tercero*: su capacidad para reaccionar al cambio de tecnología y metodología laboral. *Cuarto*: la capacidad para darle solución con una situación de desempeño a otra. *Quinto*: Su actividad se realiza en relación con otros en una condición organizada.

Panta, R. (2015), refiere en su trabajo de tesis, que en la actualidad el desempeño laboral, se define como el comportamiento mostrado por el personal de una empresa en el desarrollo de sus funciones.

Quintero, N. et al (2008) en su trabajo de investigación, manifiesta que, una organización de servicios para una atención de calidad, debe tener en cuenta, los diferentes factores que influyen directamente en el desempeño del trabajador, entre los que se pueden indicar como la satisfacción laboral del empleado, autoestima, trabajo en equipo y capacitación del mismo.

Davis y Newtrom (1991) referido por Quintero, N. et al (2008) infiere que, en lo relativo a satisfacción laboral, menciona que es un cumulo de sensaciones positivas o negativas con las cuales el trabajador siente en su trabajo, trayendo como reacción determinadas manifestaciones de comportamiento laboral, lo que se

relaciona con el trabajo que realiza y el medio laboral, como equipo de trabajo, supervisión y monitoreo, aspectos estructural organizacionales de la empresa, etc

Otro factor del desempeño laboral es la autoestima, aspecto motivacional asociado a un tipo de necesidades, y sus ansias de ser reconocido por la organización como parte del equipo laboral y como oportunidad para mostrar sus destrezas y fortalezas en el trabajo. Por lo que este factor relaciona muchas veces los propios atributos del trabajo frente a situaciones en conflicto, lo que ante esto se recomienda ser flexible; pero aun así los niveles de autoestima generados tienen una gran relevancia para el éxito o el fracaso de la organización. Asimismo otro factor considerado, es el trabajo en equipo, que genera sinergias, compactación del mismo, alineamiento de sus miembros, aparición del líder, mejor comunicación, las acciones son basadas en la decisión de sus miembros, lo que resume que por sus integrantes se podrá tomar en cuenta al equipo para trabajos confiables.

Drovett, S. (1992) mencionado por Quintero, N. et al (2008) refiere que la capacitación es otro factor importante a ser dado por la Jefatura de Personal a fin de que el trabajador asegure y ejecute sus actividades eficientemente (p. 229)

1.3.2.1 Evaluación del desempeño laboral.-

En realidad para saber si estamos haciendo en forma correcta nuestra labor, necesitamos conocer como es nuestro desempeño; muchas veces pensamos que estamos haciendo bien las cosas, igualmente la organización también requiere conocer como es su desempeño integral, o conocer de su personal sus potencialidades.

Desler & Valera, (2011), sostienen que actualmente la evaluación del desempeño laboral consiste en valorar o medir el desempeño mostrado por el trabajador en el presente o en un periodo anterior, relacionado con sus estándares previstos para su actividad laboral.

Robbins, (1999), infiere que el desempeño de un trabajador con respecto al alcance de sus metas laborales trazadas, la organización establece sus parámetros del desempeño esperado que debe alcanzar el trabajador, estos parámetros, pueden considerar factores como la confiabilidad, la honestidad, el ser integro, el equipo de trabajo, capacidad de solucionar problemas, optimización de recursos, capacidad de apoyo, dominio de sus emociones entre otros.

Desler & Valera, (2011), manifiestan que hay tres razones para efectuar la evaluación del desempeño del personal de la empresa; la primera es que el inmediato superior o jefe estará debidamente informado para decidir o recomendar la promoción del trabajador o recomendar la mejora remunerativa o incentivos de productividad, en segundo lugar esta permite detectar y corregir errores en el desempeño de las funciones del trabajador o fortalecer las acciones que el personal realiza a través de diferentes actividades específicas consensuadas por ambos y tercero porque permite una gran utilidad en la revisión y planeación profesional del nivel de carrera del trabajador en la organización, en base a los resultados que muestra la evaluación actual de su desempeño mostrado.

Boca, G. (2010), manifiesta que los individuos y la empresa deben tener conocimiento de lo todo lo relacionado a su desempeño, por los siguientes motivos:

Recompensa.

Para esto, evaluar el desempeño permite obtener la información meritoria entre otros, para sustentar los incrementos de remuneraciones, ascensos o en todo caso término de relaciones laborales, entre otros; de los trabajadores en la empresa.

Retroalimentación.

La evaluación brinda información de la opinión que poseen las personas que han observado el trabajo y desenvolvimiento del trabajador, sus aptitudes y desempeño.

Relaciones

La evaluación le facilita al trabajador fortalecer su relación interlaboral con sus compañeros de trabajo, sus jefes, personal a cargo, al percibir que esta siendo bien evaluado su desempeño.

Desarrollo

Le da a conocer al trabajador sus fortalezas para su labor y lo que le falta reforzar para un mejor desempeño de sus funciones.

Percepción

Le permite al trabajador conocer como está siendo observado por los demás en el trabajo, ayudándole a reconocer su accionar y del medio donde se desenvuelve.

Potencial de Desarrollo

Le va a permitir conocer a la empresa las fortalezas de su personal, para implementar proyectos de desarrollo de sus recursos humanos.

Asesoría.

Va a permitir al Director o Jefe de Personal implementar actividades de consejería y orientación a los trabajadores.

Prado A. (2015), refiere que existen diferentes formas de evaluar el desempeño y que proporcionan no siempre toda la información requerida, tales como:

La entrevista.

Proporciona al equipo evaluador orientación y le facilita a identificar qué aspectos o partes de la empresa requieren fortalecerse, así como los comentarios y opiniones, que sacan a relucir diferentes aspectos que requieren ser considerados que es lo que los trabajadores y la institución urgen a ser implementados.

Pulido, (2003) referido por Prado A. (2015), manifiesta que otros aspectos también a tomar en cuenta son las opiniones de algunos trabajadores que dejan de laborar para la empresa, opiniones o manifestaciones que son tomadas a su retiro,

y luego forman parte de la documentación a evaluar por el equipo, a fin de encontrar si realmente el trabajador recibió algún tipo de problema o aspectos que lo incomodaron en el desarrollo de sus actividades.

La encuesta.

Chatman, (1999), sostiene que la encuesta es un cuestionario con una serie de preguntas debidamente formuladas para el objetivo, estas conllevan a respuestas más veraces, más exactas confiables referente a diversos aspectos de la real situación de la institución; sobre todo si son varias encuestas denotan tendencias bastante significativas.

La revisión de registros de personal.

Brow, W. (1990) indica que se efectúan para verificar el cumplimiento de los lineamientos corporativos y legales de la institución, estando comprendidos diferentes aspectos laborales, quejas, salud ocupacional, entre otros aspectos de cumplimiento.

La Información externa.

Alquilar, (2005). citado por Prado A. (2015), manifiesta que es bastante dificultoso obtener información específica y confidencial de las empresas del mismo rubro. Pero el manejo de esta información permite compararse a la organización con las demás y del entorno; y da un derrotero sobre cómo va su direccionamiento y gestión corporativa.

1.3.2.2 Como medir el Desempeño.-

Magaña, (2007) infiere que, el desempeño laboral puede medirse, según:

- a.- *Lo que un individuo debe tener como capacidad de efectuar,*
- b.- *Lo que puede demostrar que lo que hizo es correcto,*
- c.- *Su capacidad de reacción ante cambios bruscos de tecnología y metodología de labores, su destreza para trasladar una función de trabajo a otra.*

La medición debe efectuarse cuando existe un adecuado ambiente de organización y relacionado con terceros.

1.3.2.3 Objeto de la medición del desempeño laboral

En la medida que un sistema se planifica organiza y socializa adecuadamente, va a coadyuvar a lograr las metas institucionales y simultáneamente va a contribuir a desarrollar el desempeño de cada uno de sus trabajadores, considerándose que la información obtenida en una evaluación de desempeño laboral bien desarrollada, es bastante productiva para la oficina de personal de la entidad.

Planeamiento del Personal.-

Añorga, J. (2006) manifiesta que, la evaluación del recurso humano, se efectúa con el fin de contar con un panorama integral de los recursos con que cuenta la institución, asimismo considerándose a la vez la correspondiente promoción de sus directivos y puestos estratégicos, a fin de contar con un plan bien diseñado, como soporte de recursos humanos disponibles para la gestión productiva de la organización.

Captación, Selección y Fortalecimiento

El establecer niveles de desempeño de los trabajadores en una evaluación, permite tener un referente del perfil requerido para la admisión de nuevo personal, estimar su desempeño futuro, y asimismo validar las evaluaciones de selección como referentes de puntajes obtenidos. La evaluación de desempeño también debe contener el Plan de capacitación y crecimiento del personal de la institución.

Plan de Compensaciones y Relaciones laborales

La información requerida para las decisiones adecuadas correspondientes a los aumentos de remuneraciones las dará el resultado de la evaluación de desempeño. Pero asimismo esta información será usada en algunas áreas de manejo interno de la organización, para reconocimientos, relaciones con el personal, ascensos, cancelación de trabajo, entre otros.

Determinación del Potencial del Recurso Humano

Alles, M. (2005).manifiesta que ciertas empresas a la vez que están evaluando a un personal para determinado puesto de trabajo simultáneamente están determinando su potencial. Esta evaluación del desempeño lo efectúan aplicando una lista escalar con ciertos atributos, como valoraciones cualitativas o cuantitativas o rangos de desempeño de satisfactorio hasta muy satisfactorio o excelente. De tal manera que la evaluación se efectúa, marcando cada atributo que mejor señala sus características de desempeño. Luego se consolidan los puntajes otorgados y se procede a su análisis. Esto lo ejecuta el jefe del área responsable, para culminar con un comité de evaluación, integrado por la Gerencia, Jefe de Personal y el Jefe del área en evaluación.

1.3.2.4 Dimensiones Del Desempeño Laboral.-

1.3.2.4.1 .- Desempeño en Relación con sus Superiores.-

Las relaciones más esenciales para un trabajo más productivo son precisamente las relaciones entre el trabajador y sus jefaturas en un hospital, las que por su naturaleza de ser positivas propician el mejor ambiente para el desempeño laboral del trabajador.

Brow, W. (1990), refiere que la tecnología actual indirectamente está ocasionando cierta lejanía entre trabajadores y jefes en la mayor parte de empresas, ya que su uso, muchas veces ya no requiere la presencia física para las relaciones laborales de mando, como wasap, correo electrónico, o radio portátil corporativos, que representan formas de relaciones laborales, más frías e impersonales que podrían afectar a futuro el ambiente laboral de la organización.

1.3.2.4.2.- Desempeño con las Condiciones Físicas.-

Generalmente las características físicas del ambiente laboral de un hospital son bastante variables, y entre las diferentes oficinas también; como la luz disponible de trabajo, la temperatura ambiental, la humedad relativa y el grado de asepsia o

calidad biológica del aire, aspectos de bioseguridad de las instalaciones, nivel de ruido o bullicio de personas, accesibilidad de personas ajenas a los servicios, entre otros; van a afectar el desempeño y comportamiento actitudinal del personal en el ejercicio de sus deberes.

Sotomayor, F. (2013), manifiesta que la *Temperatura* adecuada del aire es de bastante influencia para la comodidad del trabajador y para que desarrolle un trabajo bastante productivo.

El *Ruido*, manifiesta que cuando llega a noventa db o más afecta al trabajador causándole distracción o falta de atención en su trabajo y si son fuertes o intempestivos, podrían alterar su estado emocional y traerle consecuencias negativas a su estado anímico.

La *iluminación*.- precisa también que, para determinados tipos de trabajo y según la edad del trabajador generalmente a mayor edad del trabajador requiere mayor nivel de iluminación para realizar sus trabajos, encontrando que hay relación inversa entre la iluminación y los beneficios para la organización.

Ackermna, D. (2004), citado por Sotomayor, F. (2013), manifiesta respecto a la *Calidad del aire* que, en un ambiente con contaminación variada del aire, se puede afectar el desarrollo del trabajo y/o la exactitud de algunas labores. Sin embargo las personas casi siempre se adaptan muy rápido al aire con contaminantes, y no le da mayor importancia al riesgo si permanentemente permanece expuesta a estas situaciones ambientales.

1.3.2.4.3.- Desempeño con Participación en las Decisiones.-

Ponce, E. (1998), citado por Sotomayor, F. (2013), manifiesta que cuando el personal toma parte en las decisiones, se sienten bastante motivados mejorando su estima personal, y sus relaciones interlaborales. Sin embargo los trabajadores no siempre tratan sus inquietudes con el jefe o supervisor en quien se ha delegado, sino que prefieren hacerlo, directo con el gerente; lo que afecta la delegación de

funciones, de no corregirse pueden traer algunas consecuencias no muy favorables al desempeño.

El trabajador muchas veces requiere establecer la solución a ciertos tipos de problemas del trabajo con su jefatura, pero a veces las decisiones se toman unilateralmente sin participación del trabajador, o sin considerar su experiencia o su opinión, afectando las relaciones interlaborales.

1.3.2.4.4.- Desempeño con el Trabajo.-

Warren y Moberg, (1990), sostiene que la real labor sobre el manejo del desempeño no está solo en los trabajadores, manifiesta que para desarrollar mejor el desempeño de una organización deberá tomarse en cuenta los tres niveles de la misma, el nivel de la empresa, el de los procesos de producción y el de los colaboradores, comprendiéndose que en realidad la empresa es un proceso de diferentes acciones de cierta complejidad, más que la labor de un grupo de colaboradores solamente, y allí se generan también simultáneamente diferentes procesos conexos como, la Cultura organizacional, el aspecto organizacional, el plan de carrera, los diferentes procesos de producción y de gestión, entre otros que permiten el mejor desempeño del personal de los colaboradores y el de la organización.

Salinas, G. (2001), infiere que el desempeño no solo debe ser observado en el personal sino también para la institución en su conjunto, ya que el desempeño personal de cada trabajador y el desempeño de la empresa son dos cosas diferentes. Es decir que se puede contar con los trabajadores mejor preparados comprometidos y motivados para sus funciones, pero si la institución por sus procedimientos, reglas o limitaciones de cualquier tipo no permiten su desenvolvimiento, no va a poder contarse con un desempeño eficaz de dicho trabajador o grupo de trabajadores, lo que explica que, generalmente si no se tiene una productividad esperada o un mejor desempeño con un grupo de colaboradores, no necesariamente es culpa de la institución, sino que también casi

siempre el empresario o el gerente de la organización no está cumpliendo sus responsabilidades como le corresponde.

1.3.2.4.5.- Desempeño con el Reconocimiento.-

Hall, R. (1996), manifiesta que cuando se reconoce el buen desempeño, de los trabajadores y de la institución mejora el ambiente laboral, la identificación del personal para con su institución, disminuyen las rotaciones y trae mejoras económicas a la organización. La motivación y la mejora de los estados anímicos...

en el personal con lleva a adquirir más confiabilidad en ellos mismos y dar más de sí para el alcance de los objetivos de la organización.

El reconocimiento es una estrategia que va a fortalecer la unión empresa colaborador mejorando mucho las relaciones al interno de la misma, o sea cuando se efectúa el reconocimiento a un personal por sus logros, su eficiencia, o metas alcanzadas, está generando que estas actitudes y manifestaciones de los trabajadores a futuro se multipliquen, ya que son percibidos por los trabajadores como incentivos que mejoran su autoestima, por lo que han alcanzado, siendo anhelado a alcanzar por los mismos permanentemente, por lo que el reconocimiento genera, mejoras en el desempeño laboral.

Hall, R. (1996) infiere que, cuando se dispone un premio al desempeño laboral, tiene una repercusión positiva en los trabajadores y la empresa, eleva la motivación así como contribuye a mejorar la eficiencia del trabajo así como la productividad, ya que el personal al sentirse reconocido por las personas que aprecian su dedicación, eleva su actitud positiva y adquiere mayor confiabilidad en sí mismo para lograr sus objetivos y los de la empresa.

1.3.3 Marco Conceptual.-

Clima organizacional

Palma, C (2004), manifiesta que son las características o manifestaciones propias del ambiente laboral que son vivenciados o experimentados y luego

denotados en su accionar laboral por los individuos de una institución. Estos a su vez tienen que ver con aspectos fundamentales de la empresa como rutinas, formas de supervisión, filosofías de la organización, relaciones de personal, asistencia, compensaciones, premios etc, que impactaran en las manifestaciones de los trabajadores.

Desempeño laboral

Chiavenato, I. (2009), manifiesta que es el desarrollo de sus actividades laborales y comportamiento que muestra un personal en el campo al efectuar sus funciones asignadas por la empresa, lo que le permite mostrar su formación y preparación para ello.

Comunicación

Es la capacidad que poseen los individuos para transmitirse información e interrelacionarse bajo diferentes formas y medios.

Liderazgo.

Es lo relacionado a como se está dirigiendo la empresa, como se denotan las interacciones y modalidades de trabajo entre los jefes y si muestran personalidad de líderes con los subordinados, al ejecutar las actividades y planes institucionales

Autonomía

Cadenillas, (1999), refiere que Facilidad de un individuo u organización para tomar decisiones o actuar por cuenta propia, sin la influencia ni presión o participación de terceros.

Eficacia

Establece el nivel y efectividad del logro de los fines de la empresa y su medición.

Eficiencia

Su medición establece la medida de los recursos para obtener un bien o un servicio, de una forma óptima al menor costo y reducidos gastos.

Productividad

Cantidad de bienes producidos en relación con los recursos empleados para su generación.

Motivación.

Factor emotivo o racional que orienta a una persona a la acción o inacción de algo, y que a la vez determina su comportamiento.

Actualización.

Acción que determina en el individuo el grado de modernización de sus conocimientos, para elevar la calidad de su trabajo a realizar.

Orientación a la Calidad.

Que manifiesta el nivel de calidad de todas las actividades de la organización y como se ha establecido y mentalizado esta política en todos los trabajadores.

Habilidades técnicas.

Considera solo el manejo de insumos, materiales, herramientas, tecnología para el desarrollo del trabajo.

Habilidades conceptuales.

Establece la aptitud para entender, conseguir, discernir, relacionar e interpretar información, para el trabajo.

Habilidades administrativas.

Capacidad de establecer relaciones y estructurar todos los aspectos del trabajo, comprendidos como planificación y organización para la ejecución y decisiones de índole laboral.

Remuneración.

Que Identifica si el trabajador se encuentra debidamente reconocido y contento con su haber de acuerdo a su condición.

Estabilidad Laboral.

Que identifica la seguridad que tiene el trabajador de laborar en la organización y asimismo la sensación de seguridad al contar con un empleo estable.

Identificación con la Institución.

Grado de identidad del trabajador para con la organización, su motivación personal y entusiasmo de pertenecer a esta entre otras emociones.

Participación en Equipos de Trabajo.

Chiavenato (2007), sostiene que “mediante el trabajo en equipo se produce un clima de participación para tomar decisiones más asertivas, se distribuye mejor el trabajo y se comparten las responsabilidades”.

Relaciones Interpersonales.

La forma cómo se percibe la calidad de relaciones al interno e intergrupales de trabajo de la institución.

Socialización de Valores Organizacionales.

Matilla, G.(2011), sostiene que son la filosofía organizacional o política la que da soporte a la forma de dirigir la organización, así como la ética y socialización con los trabajadores en sus distintos niveles.

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Los responsables de las instituciones públicas de salud, tienen presente que para sacar adelante sus organizaciones y hacer sus gestiones más exitosas, deben comprender e identificar qué aspectos fundamentales motivan al trabajador para lograr sus mejores aportes en el trabajo diario, ya que el nivel de clima organizacional que se genere en la organización, repercutirá en el ambiente laboral que va a influir en el desempeño de los propios trabajadores como en el éxito de la institución.

Por lo que el problema planteado para este trabajo de investigación fue:

PG: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017?

1.4.1 Problemas Específicos.-

PE1: Cual es la relación entre el clima organizacional y el factor Desempeño en Relación con sus Superiores del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017.

PE2: Cual es la relación entre el clima organizacional y el factor Desempeño Con las Condiciones Físicas del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017.

PE3: Cual es la relación entre el clima organizacional y el factor Desempeño con Participación en las Decisiones del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017.

PE4: Cual es la relación entre el clima organizacional y el factor Desempeño con el Trabajo del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017.

PE5: Cual es la relación entre el clima organizacional y el factor Desempeño con el Reconocimiento del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017.

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Este trabajo, se hizo con la finalidad de determinar el Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital La Caleta de Chimbote; de esta institución que brinda servicios de salud a la población, y cuyos resultados significaran una contribución al mejoramiento de su clima organizacional que propicie un excelente desempeño laboral de su personal administrativo, tomando en cuenta que una institución pública que brinda servicios de salud como el Hospital La Caleta, es una institución de servicio social y su

personal administrativo es tan importante; para brindar servicios de salud con calidad y eficacia a la población; personal con los mismos objetivos que debería desarrollarse en un adecuado ambiente laboral, motivado y en armonía para lograr con amplio margen su adecuado desempeño y metas planeadas tanto personales como institucionales.

En tal sentido el presente trabajo realizado presenta una justificación teórica, dado que expone nuevos conocimientos y explicaciones sobre el clima organizacional, sus componentes, y factores que lo constituyen; desarrollándose nuevas perspectivas enfoques y conclusiones, que permitirán al personal de la institución ampliar sus conocimientos y reenfocar su visión institucional en lo referente al modelo de clima organizacional deseado, para lograr elevar el nivel del desempeño laboral del personal administrativo para alcanzar las metas organizacionales y funcionales de la institución.

Una justificación metodológica, porque el producto del proceso de investigación, generara un resultado a ser plasmado en un documento que servirá como base para futuros trabajos de investigación sobre el tema y para colaboradores de otros establecimientos del sector y demás sectores, estudiantes de diferentes especialidades y niveles de pregrado y postgrado que lleguen y lo deseen como consulta o base para profundizar sus conocimientos o investigaciones futuras, teniendo presente que además ha aplicado instrumentos para la recopilación de datos, debidamente validados por expertos.

Una justificación practica ya que luego de concluido significara una contribución al Hospital La Caleta de Chimbote y a las instituciones de salud de la zona, teniendo como objetivo principal el determinar cómo influye el contar con un adecuado Clima Organizacional y de que manera se correlaciona con el desempeño del personal administrativo; a fin de plantear las pautas sistemáticas para mejorarlo, en beneficio de lograr mejorar los procesos internos de trabajo para brindar servicios finales de salud con alta calidad y calidez, aportando a modo de contribución alternativas de solución a los problemas de clima organizacional

identificados; y simultáneamente aportar a las organizaciones de salud de niveles similares, haciendo hincapié de la importancia del rol que cumplen sus áreas de recursos Humanos, no solo para desarrollar acciones de personal rutinarias; sino para, empoderarse, no descuidarse y ser más prolijos en el monitoreo y vigilancia... de un óptimo clima organizacional al igual que con los sistemas integrados de gestión, calidad, seguridad y medio ambiente; en mejora del desempeño laboral de su organización.

1.6 HIPÓTESIS

HG: El Clima Organizacional tiene una relación significativa con el Desempeño Laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017.

1.6.1 Hipótesis Específicas.-

HE1: El Clima Organizacional tiene una relación significativa con el Desempeño en Relación con sus Superiores del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017.

HE2: El Clima Organizacional tiene una relación significativa con el Desempeño con las Condiciones Físicas del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017.

HE3: El Clima Organizacional tiene una relación significativa con el Desempeño con Participación en las Decisiones del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017.

HE4: El Clima Organizacional tiene una relación significativa con el Desempeño con el Trabajo del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017.

HE5: El Clima Organizacional tiene una relación significativa con el Desempeño con el Reconocimiento del personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017.

1.7 OBJETIVOS

1.7.1 Objetivo General

OG: Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017.

1.7.2 Objetivos Específicos

OE1: Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en Relación con sus Superiores, del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.

OE2: Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño con las Condiciones Físicas, del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.

OE3: Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño con Participación en las Decisiones, del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017.

OE4: Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño con el Trabajo, del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017.

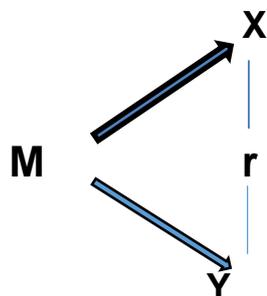
OE5: Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño con el Reconocimiento, del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación.-

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010), esta investigación fue de *Diseño no experimental* porque, se realizó sin manipulación, libre de las variables y donde se tomaron u observaron los sucesos tal y como se dieron para proceder seguidamente con su estudio y evaluación. Con enfoque cuantitativo, porque ha permitido determinar la correlación entre variables previamente cuantificadas con escalas, para interpretar los resultados obtenidos, y a la vez encontrar la fuerza de la correlación entre las variables. Asimismo se aplicó el *Diseño transversal*, ya que se tomó la información en un determinado momento de los sucesos en la realidad y tiempo único sin manipular libremente las variables para producir cambios o reacciones en las mismas. Fue *Descriptiva correlacional*: porque de acuerdo a Reyes y S. (2006), se analizaron y especificaron las características, sus propiedades elementales del fenómeno a investigar a través de las variables y sus dimensiones que las identificaron en un determinado momento y a la vez se propendió a determinar la fuerza de correlación mantenida con las variables que identificaron el fenómeno en una misma muestra de los elementos conformantes del fenómeno observado; y según su finalidad, *aplicativa*: porque el resultado de la investigación efectuada, será de aplicación en la organización para contribuir a mejorar las condiciones laborales de la misma, materia del estudio.

El diseño usado fue:



Siendo:

M : muestra de personal administrativo

X : variable Clima Organizacional

Y : variable Desempeño Laboral
r : correlación entre las variables

2.1.1 Delimitación del proyecto.

D. Temporal.- el estudio se realizó para el año 2017

D. Espacial - se trabajó con información del Hospital La Caleta ubicado en Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Ancash Perú.

D. de Población Objeto.- Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, que son 75 trabajadores.

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Sistema De Variables.-

Las variables determinadas para la presente investigación, fueron:

Variable : Clima Organizacional

Variable : Desempeño Laboral

Variable: Clima Organizacional

Definición operacional.

Para estas investigación, el Clima organizacional, se operacionalizó por sus dimensiones y fue medido con un test o cuestionario de preguntas diseñado y elaborado por la Psicóloga. Sonia Palma Carrillo (2004), docente investigadora de la U. Ricardo Palma (Lima, Perú), Cuestionario elaborado con la técnica de Likert , de cincuenta interrogantes que sondearon la variable clima organizacional, conceptualizada como como lo percibido por el colaborador en su trabajo, factores conexos a autorrealización, compromiso con la función laboral, inspección del jefe inmediato, facilidades de información sobre su labor y ambiente laboral que facilita el desarrollo de su trabajo; validado por Juicio de tres expertos; el mismo que una vez procesado midió en qué nivel se encuentra el clima organizacional de los trabajadores administrativos del hospital La Caleta de Chimbote.

De acuerdo a Palma, S. (2004), se consideraron los factores o dimensiones que inciden en el Clima organizacional: Comunicación, Condiciones Laborales, Autorrealización, Involucramiento Laboral y Supervisión Laboral; los cuáles fueron medidos con la escala de la autora SPC.

Variable: Desempeño Laboral

Definición operacional.

Para esta investigación, el Desempeño Laboral se determinó por un Test o cuestionario de 23 ítems, los que han contenido las dimensiones de la variable, el cual una vez procesado determino el nivel de comportamiento en el trabajo del personal administrativo del Hospital La caleta de Chimbote.

Para la determinación del desempeño laboral, el instrumento de recojo de información fue el desarrollado y validado para Evaluación del Desempeño Laboral, de Flor Sotomayor (2013) de la Universidad Mayor de San Marcos, Lima; recogido de la Bch. Prado Álvarez Gisell de una tesis de investigación 2015 en el Campo de la Organización y Dirección de Recursos Humanos, instrumento de recojo de información denominado Cuestionario de Evaluación de Desempeño Laboral el cual está estructurado por cinco factores o dimensiones y 23 ítems. El cual fue validado por Juicio de tres expertos.

Según Sotomayor, F. (2013), se consideraron las dimensiones que inciden en el desempeño laboral: *Desempeño en Relación con sus Superiores, Desempeño con las Condiciones Físicas, Desempeño con Participación en las Decisiones, Desempeño con el Trabajo y Desempeño con el Reconocimiento.*

2.2.2 Operacionalización de Variables.

Tabla N° 01.- Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CLIMA ORGANIZACIONAL Palma, C (2004), manifiesta que son las características o manifestaciones propias del ambiente laboral que son vivenciados o experimentados y luego denotados en su accionar laboral por los individuos de una institución. Estos a su vez tienen que ver con aspectos fundamentales de la empresa como rutinas, formas de supervisión, filosofías de la organización, relaciones de personal, asistencia, compensaciones, premios etc, que van a influir en el comportamiento de los trabajadores.	Comunicación	-Grado de acceso y fluidez a la información -Grado de coordinación y de tipos de comunicación en las relaciones de trabajo a nivel jerárquico e interlaboral. Vertical multidireccional	4,9,14,19,24,29, 34,39,44,49
	Condiciones Laborales	-Índice de compromiso y responsabilidad con el trabajo. -Grado tecnológico de soporte y gestión administrativa -Relación de remuneración con el trabajo desarrollado	5,10,15,20,25,30, 35,40,45,50
	Autorrealización	-Grado de desarrollo personal percibido por el trabajador -Grado de valoración por resultados e innovación	1,6,11,16,21,26,31, 36,41,46
	Involucramiento Laboral	-Grado de identificación y compromiso con la empresa -Grado de satisfacción laboral e internalización de valores	2,7,12,17,22,27, 32,37,42,47
	Supervisión Laboral	Grado percibido de inducción y asistencia laboral al trabajador. Grado de información sobre objetivos planes y procedimientos de trabajo	3,8,13,18,23,28, 33,38,42,48
DESEMPEÑO LABORAL.- Chiavenato, (2002), refiere que, el desempeño es eficacia del trabajador dentro de las corporaciones, siendo necesario para la misma, el cual desarrolla una gran labor y con satisfacción laboral.	Desempeño en Relación con sus Superiores	-Grado percibido de nivel de confianza entre jefes y subordinados -Grado de apoyo cuando se requiere	1,2,3,4,5
	Desempeño con las Condiciones Físicas	-Grado de aceptación de condiciones adecuadas para la salud y el trabajo. -Grado de condiciones idóneas para evitar accidentes laborales	6,7,8,9,10
	Desempeño con Participación en las Decisiones	Grado de autonomía percibida para decidir en la realización del trabajo. Grado de participación en las decisiones laborales.	11,12,13,14,15,16
	Desempeño con el Trabajo	Nivel de responsabilidad compromiso e identificación con la organización. Grado de satisfacción en la ejecución del trabajo realizado	17,18,19,20
	Desempeño con el Reconocimiento	-Grado percibido del reconocimiento y ascensos por el ente superior. -Percepción de Incentivo Monetario y de capacitación. -Reconocimiento de logros incentivos	21,22,23

Elaboración propia.

2.3 Población y Muestra

Para esta investigación, la población estuvo conformada por todo el personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote que son 75 trabajadores administrativos entre varones y mujeres, 60 nombrados y 15 contratados.

Tabla N° 02 .- Personal Administrativo Hospital La Caleta.

	PERSONAL NOMBRADO	%	PERSONAL CONTRATA DO	%	TOTAL
VARONES	28	82	6	18	34
MUJERES	32	78	9	22	41
SUB TOTAL	60	80	15	20	75
TOTAL	75				75

Fuente: U.P. - Hosp. La Caleta.

Asimismo se indica en la siguiente tabla la distribución del personal en la muestra según género:

Tabla N° 03 .- Clasificación de la muestra según género.-

Genero	Frecuencia	%
Varones	28	45
Mujeres	34	55
Total	62	100

Tabla N° 04 .- Clasificación de la muestra según Condición

Condición	Frecuencia	%
Nombrado	47	76
Contratado	15	24
Total	62	100

2.3.1 Criterios de Inclusión.

- Ser personal administrativo
- Personal de ambos sexos
- Tener la edad de 25 a 65 años
- Modalidad de trabajo: nombrados y contratados.
- Tener antigüedad laboral mínimo de 6 meses

2.3.2 Criterios de exclusión.

- Personal que estuvo de permiso o de vacaciones.
- Personal que se encontró en comisión de servicio
- Que no cumplió los criterios de inclusión.
- Personal que voluntariamente se excluyó de participar.

2.3.3 Determinación de la Muestra.-

Davis y Newtrom (1999) referido por Quintero, N. et al (2008) manifiestan que para efectuar una evaluación del Clima organizacional y el Desempeño laboral, no se requiere aplicar el instrumento a toda la población en estudio, sino solo es posible trabajar una muestra del personal debidamente calculada de cada área o servicio de la institución.

Para la investigación se hizo uso del muestreo probabilístico de azar o aleatorio simple, de tal forma que todos los individuos tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados, hasta completar el tamaño de la muestra.

De acuerdo a Chávez, G.(2008), para la determinación de la muestra representativa de la población especificada; se efectuó el cálculo en excel, según la fórmula estadística a usarse para la variable cualitativa, cuando la población es finita, para determinar el tamaño de la muestra n , seleccionado de $N =$ población; con una confianza del 95%, cuyo valor en la tabla estadística de la distribución normal estándar es $Z_{\alpha/2} = 1.96$, un valor $p = 0.65$ que indico la probabilidad de éxito o la proporción de éxito aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia, $q = 0.35$ proporción de fracaso de referencia que no presenta el fenómeno de estudio o probabilidad de fracaso; y un error de estimación, $e = 5\%$, luego tenemos:

n = tamaño de la muestra usada, calculada = 62

N = tamaño de la población = 75

Z_{α} = nivel de confianza = 1.96 (95%)

p = proporción de éxito del desempeño laboral en estudio en población de referencia = 0.65

q = proporción de fracaso del fenómeno en estudio en población de referencia que no presenta el fenómeno d estudio = 0.35

e = nivel de precisión con que se desea estimar el parámetro = 0.05

$$n = \frac{N Z_{\alpha}^2 p q}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

$n = 61.9 = 62$

La muestra consta de 62 trabajadores administrativos.

2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

2.4.1 Técnica.-

Se usó *la técnica* de la evaluación psicométrica a través de las encuestas confeccionadas haciendo uso de la técnica con escala de Likert; que permitió aplicarse para la recolección de información, a través de los cuestionarios o test junto a los ítems desarrollados que han representado las variables de Clima Organizacional y Desempeño Laboral en estudio; estas escalas facilitaron cuantificar los resultados obtenidos en su aplicación a la muestra en estudio.

Estas preguntas se ubicaron asimismo adrede en desorden para evitar sesgos en el instante de su aplicación, o el trabajador se sienta comprometido como que está siendo evaluado su comportamiento o resultado de sus funciones, y pueda alterar adrede o sesgar, su respuesta, para “quedar bien”.

2.4.2 Instrumentos de Recolección de Datos.-

Se han definido como instrumentos de trabajo a aplicar, para cada una de las variables, dos cuestionarios de preguntas, en una sola aplicación por trabajador.

2.4.2.1.- Escala de Clima Organizacional.-

Para esta investigación, se utilizó la Escala de Clima Laboral CL – SPC Cuestionario elaborado y validado, por la Psic. Sonia Palma Carrillo. 2004, pero que asimismo ha sido validado por el juicio de tres expertos, El Metodólogo Dr. William Rodríguez Ramos, docente de la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote; la Mg. Minelly Aguilar Sánchez Jefe de Marketing de la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote; y el Mg. Psic. Néstor González Rueda, Docente de la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote; como ya se indicó, el test ha constado de cincuenta ítems; que comprenden las cinco dimensiones del Clima Organizacional: Comunicación, Condiciones Laborales, Autorrealización Involucramiento Laboral y Supervisión

Laboral. Cada una de estas dimensiones estuvo conformada por diez ítems o preguntas, a las cuales se les asignó según escala de Likert, puntajes según: nunca/ninguno:1, poco:2, regular/algo:3, mucho:4, siempre/todo:5; teniendo como valor máximo por cada factor 50 puntos, y como máximo el test representa 250 puntos y un valor mínimo de 50.

Para la aplicación del cuestionario, se solicitó la autorización a la Dirección Ejecutiva del Hospital La Caleta, con una solicitud formal por escrito adjuntando copia del Proyecto de Investigación aprobado, la misma que derivó el documento a la Unidad de Docencia e Investigación, para las coordinaciones y la metodología a aplicarse, luego de contar con la autorización de la Unidad de Docencia e Investigación, se derivó a la Unidad de Personal, con quienes se coordinó, para la información y procedimiento para su aplicación. El test fue aplicado individualmente, a cada trabajador, en cada área, sección, unidad y ambiente que se aplicó, previamente se tomó unos minutos para las explicaciones, sobre la importancia del trabajo de investigación y su objetivo principal, recalando la importancia de obtener sus respuestas lo más sinceras y honestas posibles, por el objetivo que se perseguía; y tuvo una duración aproximada entre quince y treinta minutos, otros tomaron un poco más de tiempo por sus ocupaciones, tomándose todas las encuestas en un periodo aproximado entre la aplicación y la recuperación de la información de aprox. 5 días.

2.4.2.2.- Test de Desempeño Laboral.-

Para la aplicación del test de desempeño laboral, el instrumento de recojo de información fue desarrollado y validado para la Evaluación del Desempeño Laboral, de Flor Sotomayor 2013 de la Universidad Mayor de San Marcos, Lima; recogido de la Bch. Prado Álvarez Cinttia Gisell de una tesis de investigación 2015 en el Campo de la Ingeniería Industrial en Organización y Dirección de Recursos Humanos, instrumento de recojo de información denominado Hoja de Evaluación de Desempeño Laboral el cual está estructurado por cinco factores: Desempeño en Relación con sus Superiores, Desempeño con las Condiciones Físicas,

Desempeño con Participación en las Decisiones, Desempeño con su Trabajo y Desempeño con el Reconocimiento.

Cabe resaltar que, según la bibliografía tratada, se ha considerado como base teórica en la cual basó su trabajo Sotomayor, para la elaboración de su instrumento de medición del desempeño que, en tanto anteriormente se determinaba el desempeño laboral a través de la evaluación del trabajo producido con niveles de eficacia productividad y calidad, de acuerdo a las capacidades y competencias del trabajador, actualmente ya no es solo ese factor a considerar en la evaluación del desempeño laboral, en la solución de la problemática de bajo desempeño y productividad, sino que se deberá considerar el aspecto psico-social que tiene que ver con el grado de satisfacción laboral y la motivación del trabajador, para que se asegure a través de un buen desempeño laboral, un mejor resultado respecto a las metas a alcanzarse por la organización.

Su aplicación fue integrada al cuestionario de clima organizacional en aparentemente un solo test que consto de dos partes. El instrumento, consto de 23 ítems, al cual se le asigno igualmente una escala de medición usando la técnica de la escala de Likert; muy insatisfecho:1, algo insatisfecho:2, indiferente:3, algo satisfecho:4, muy satisfecho:5, lo que significó un puntaje máximo de 115 puntos y un mínimo de 23 puntos.

2.4.2.3.- Validez y Confiabilidad.

Una vez obtenidos los datos de la muestra piloto, se analizó, la confiabilidad y consistencia interna con el coeficiente o índice de confiabilidad Alpha de Cron Bach. Encontrándose lo siguiente:

El instrumento (cuestionario) que ha medido el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos del Hospital La Caleta, ha dado una confiabilidad a través del Alfa de Cronbach ($r = 0,977$). Este resultado manifiesta que el instrumento es excelente para los objetivos del presente trabajo de investigación realizado.

Asimismo, el instrumento (Test) que ha medido el Desempeño Laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta ha dado una confiabilidad a través del Alfa de Cronbach ($r = 0,921$). Este resultado así obtenido manifiesta que el instrumento aplicado es también excelente para los objetivos del trabajo de investigación realizado.

Palma, S. (2004), manifiesta que de acuerdo al ajuste final de su escala CL – SPC, al aplicarse a una muestra total, se evaluaron con el SPSS y con el Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman determinándose la confiabilidad con correlaciones de 0.97 y 0.90 para cada método, lo que le dio una elevada consistencia por lo que concluyo que el instrumento es confiable.

2.5 Método de Análisis de Datos

Para esta parte de la investigación, se recopiló la información obtenida en las actividades de campo, se ordenó en una matriz de datos y para el análisis y procesamiento de los datos recopilados, se codificó en la hoja de Excel y luego se llevó al software estadístico SPSS V.22, para aplicar la estadística descriptiva mediante la cual se respondió a los objetivos, donde se obtuvieron la media aritmética, desviación estándar, la covarianza y el coeficiente de correlación de Pearson, el mismo que sirvió para determinar la relación no causal entre las variables mencionadas en cada uno de los objetivos.

Se utilizó asimismo la estadística inferencial paramétrica, para hacer el análisis de significancia de la relación establecida en las hipótesis, a través de la Prueba T-Student, con un nivel de significancia de $\alpha = 5\%$.

Tabla N° 05.- Pruebas No Paramétricas.-
Pruebas no paramétricas
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		CLIMA ORGANIZACIONAL	RELACIONES CON SUS SUPERIORES	CONDICIONES FISICAS	PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES	DESEMPEÑO EN EL TRABAJO	DESEMPEÑO CON RECONOCIMIENTO	DESEMPEÑO LABORAL
N		62	62	62	62	62	62	62
Parámetros normales ^{a, b}	Media	153,31	18,55	16,85	19,66	14,05	7,27	76,39
	Desviación típica	32,888	3,941	4,461	5,359	3,261	3,408	15,396
Diferencias más extremas	Absoluta	,081	,144	,118	,130	,209	,167	,077
	Positiva	,070	,073	,060	,080	,113	,167	,077
	Negativa	-,081	-,144	-,118	-,130	-,209	-,121	-,071
Z de Kolmogorov-Smirnov		,640	1,131	,926	1,021	1,646	1,316	,604
Sig. asintót. (bilateral)		,808	,154	,358	,248	,088	,063	,859

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Como se puede ver cada uno de los valores de cada variable del estadístico de prueba Z de Kolmogorov – Smirnov, ha generado una Sig. Asintótica superior al nivel de significancia ($\alpha = 0,05$), la cual nos lleva a inferir que todas las variables se distribuyen aproximadamente en forma normal. El mismo que me conduce a utilizar la técnica de la correlación de Pearson, para determinar el grado de asociación entre las variables indicadas por los objetivos

. Para determinar el Coeficiente de Pearson se hizo el análisis de normalidad a las variables en estudio (Ver anexo).

2.6 Aspectos Éticos

El presente estudio se sustentó en los principios de la ética, ya que la unidad de Análisis fueron las personas, o trabajadores administrativos del hospital La Caleta de Chimbote; por lo que primero se obtuvo el permiso formal de la autoridad de la entidad, y luego el consentimiento informado de las personas para participar en este estudio de investigación en forma voluntaria, respetando los aspectos de confidencialidad, dada la naturaleza anónima de los cuestionarios, y colocándose un código para su identificación, considerándose los aspectos pertinentes éticos, para la aplicación de este tipo de instrumentos.

III . RESULTADOS

3.1 RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Para ejecutar la confiabilidad de los instrumentos Clima Organizacional y Desempeño laboral, se consideró una muestra piloto de tamaño = 20 (al azar), cuyos resultados procesados con el software estadístico SPSS, dio los siguientes resultados que a continuación se detallan:

3.1.1.- Análisis de confiabilidad del instrumento: CLIMA ORGANIZACIONAL.-

Tabla N° 06 .- Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos o ítems
,977	50

Según **Estadísticos de los elementos**
(Ver Anexo Tabla N° 28)

$$\sum S_i^2 = 46,011$$

Según **Estadísticos total-elemento** – Alfa de Cronbach de cada elemento
(Ver Anexo Tabla N°29)

Tabla N°07 .- Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N° de elementos
153,31	$S_T^2 = 1081,593$	32,888	50

Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right] = \frac{50}{50-1} \left[1 - \frac{46,011}{1081,593} \right]$$

$$\alpha = 0,977$$

El instrumento (escala) que ha medido el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos del Hospital La Caleta, ha dado una confiabilidad a través del Alfa de Cronbach ($r = 0,977$). Este resultado mostro que el instrumento es excelente

para los objetivos del presente trabajo de investigación realizado.

3.1.2.- Análisis De Validez Del Instrumento: CLIMA ORGANIZACIONAL

Estadísticos Total-elemento (Anexo Tabla N° 30)

3.1.3.- Análisis de Confiabilidad del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Tabla N° 08 .- Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos o ítems
,921	23

Según **Estadísticos de los elementos**
 (Ver Anexo Tabla N°31)

$$\sum S_i^2 = 28,217$$

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
76,39	$S_T^2 = 237,028$	15,396	23

Y Según **Estadísticos total-elemento**
 (Ver Anexo Tabla N°32)

Tabla N° 09 .- Estadísticos de la escala

Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right] = \frac{23}{23-1} \left[1 - \frac{28,217}{237,028} \right]$$

$$\alpha = 0,921$$

El instrumento (test) que ha medido el Desempeño Laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta ha dado una confiabilidad a través del Alfa de Cronbach ($r = 0,921$). Este resultado así obtenido manifiesta que el instrumento aplicado fue también excelente para los objetivos del trabajo de investigación realizado.

3.1.4.- Análisis De Validez Del Instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticos total-elemento.- (Anexo TABLA N° 33)

3.2 RESULTADO DEL PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION

1.- RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO EN RELACIÓN CON SUS SUPERIORES.-

Tabla N° 10.-

Clima Organizacional y su relación con el Desempeño en Relación con sus Superiores del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.

Grado de asociación: Clima organizacional y Desempeño en Relación con sus Superiores						
Correlación de Pearson	Hipótesis	Nivel Sig.	Grados Libertad	Inferencia de la correlación ρ con prueba t - student		
				Valor calculado	Sig.	Decisión $p < 0,05$
$r_{xy} = 0,654$	$H_0 : \rho_{xy} = 0$ $H_a : \rho_{xy} \neq 0$	$\alpha = 0,05$	60	$T_c = 6,696$	$p = 0,000$	Se rechaza H_0

Nota: Observando la Tabla N° 10, se relaciona numéricamente las variables clima organizacional y desempeño en relación con sus superiores, a través de la correlación de Pearson, el mismo que ha dado como resultado un valor $r_{xy} = 0,654$, que significa que la relación es fuerte positiva, es decir, el resultado indica que en la medida que se mejora el clima organizacional, mejor es el desempeño laboral en relación con sus superiores o viceversa, o sea que en la medida que la organización mejora sus relaciones con los superiores del trabajador, mejorara el clima organizacional.

Así mismo se ha realizado el análisis de significancia para justificar la hipótesis planteada, para ello el valor de la Prueba T-Student hallado por la fórmula es $T_c = 6,696$, el mismo que ha dado un riesgo de significancia aproximada $p = 0,000$ menor al nivel de significancia fijado $\alpha = 0,05$ y en la Figura N°1, el valor de la T-Student calculado ($T_c = 6,696$) es superior al valor tabular buscado en la Tabla estadística (2,000), pues estos resultados demuestran la aceptación de la hipótesis

Especifica alterna planteada, que con un nivel de confianza del 95%, se establece que la muestra es evidencia suficiente para decir que existe relación muy significativa entre las variables mencionadas.

Correlación de Pearson

$$r_{xy} = \frac{s_{xy}}{s_x * s_y} = \frac{84,698}{32,888 * 3,941}$$

$$r_{xy} = 0,654$$

Estadístico de Prueba t – Student

$$T_c = r_{xy} * \sqrt{\frac{n-2}{1-r_{xy}^2}} = 0,654 * \sqrt{\frac{62-2}{1-(0,654)^2}}$$

$$T_c = 6,696$$

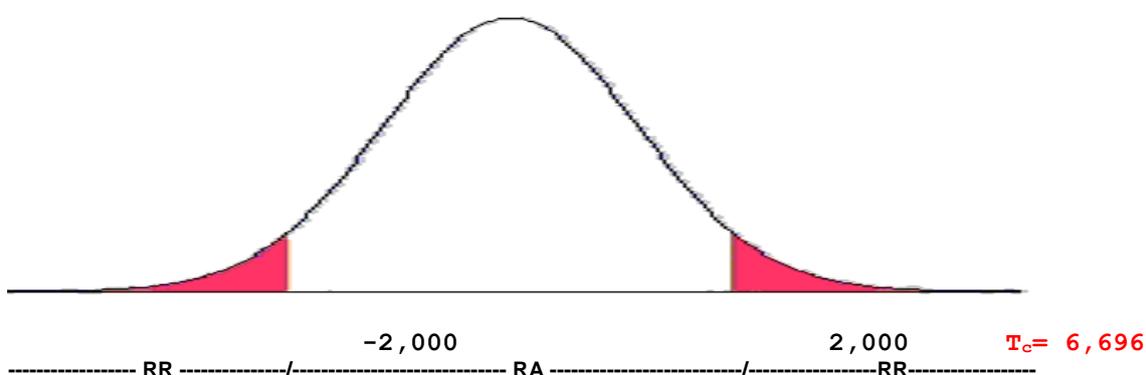


Figura N° 1: Validación de la relación muy significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño en Relación con sus Superiores.

Nota: RR: Región de Rechazo RA: Región de Aceptación

2.- RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO CON LAS CONDICIONES FÍSICAS.-

Tabla N° 11.-

Clima Organizacional y su relación con el Desempeño con las Condiciones Físicas del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.

Grado de asociación: Clima Organizacional y Desempeño con las Condiciones Físicas						
Correlación de Pearson	Hipótesis	Nivel Sig.	Grados Libertad	Inferencia de la correlación ρ con prueba t - student		
				Valor calculado	Sig.	Decisión $p < 0,05$
$r_{xy} = 0,511$	$H_0 : \rho_{xy} = 0$ $H_a : \rho_{xy} \neq 0$	$\alpha = 0,05$	60	$T_c = 4,605$	$p = 0,000$	Se rechaza H_0

Nota: Observando la Tabla N° 11, se relaciona numéricamente la variable clima organizacional y el desempeño con las condiciones físicas del personal, a través de la correlación de Pearson, el mismo que ha dado como resultado un valor $r_{xy} = 0,511$, que significa que la relación es fuerte positiva, es decir, el resultado indica que en la medida que se mejora el clima organizacional, mejor es el desempeño laboral, con las condiciones físicas del personal o viceversa. es decir ante una mejora en las condiciones físicas laborales, el clima laboral se incrementara moderadamente.

Así mismo se ha realizado el análisis de significancia para justificar la hipótesis planteada, para ello el valor de la Prueba T-Student hallado por la fórmula es $T_c = 4,605$, el mismo que ha dado un riesgo de significancia aproximada $p = 0,000$ menor al nivel de significancia fijado $\alpha = 0,05$ y en la Figura N° 2, el valor de la T-Student calculado ($T_c = 4,605$) es superior al valor tabular buscado en la Tabla estadística (**2,000**), pues estos resultados demuestran la aceptación de la hipótesis específica alterna planteada, que con un nivel de confianza del 95%, se establece que la muestra es evidencia suficiente para decir que existe relación muy significativa entre las variables mencionadas.

Correlación de Pearson

$$r_{xy} = \frac{s_{xy}}{s_x * s_y} = \frac{75,029}{32,888 * 4,461}$$

$$r_{xy} = 0,511$$

Estadístico de Prueba t – Student

$$T_c = r_{xy} * \sqrt{\frac{n-2}{1-r_{xy}^2}} = 0,511 * \sqrt{\frac{62-2}{1-(0,511)^2}}$$

$$T_c = 4,605$$

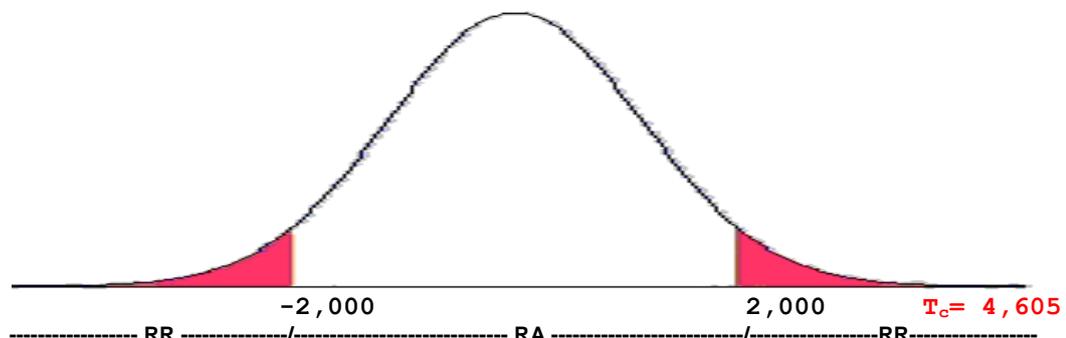


Figura N°2: Validación de la relación muy significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Con las Condiciones Físicas.

NOTA: RR: REGIÓN DE RECHAZO RA: REGIÓN DE ACEPTACIÓN

3.- RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO CON PARTICIPACION EN LAS DECISIONES.-

Tabla N° 12.-

Clima Organizacional y su relación con el Desempeño con Participación en las Decisiones del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.

Grado de asociación : Clima Organizacional y Desempeño con Participación en las Decisiones						
Correlación de Pearson Calculado.	Hipótesis	Nivel Sig.	Grados Libertad	Inferencia de la correlación ρ con prueba t - student		
				Valor calculado	Sig.	Decisión $p < 0,05$
$r_{xy} = 0,698$	$H_0 : \rho_{xy} = 0$ $H_\alpha : \rho_{xy} \neq 0$	$\alpha = 0,05$	60	$T_c = 7,550$	$p = 0,000$	Se rechaza H_0

Nota: Observando la Tabla N° 12, se relaciona numéricamente las variables clima organizacional y desempeño con participación en las decisiones, a través de la correlación de Pearson, el mismo que ha dado como resultado un valor $r_{xy} = 0,698$, que significa que la relación es fuerte positiva, es decir, el resultado indica que en la medida que se mejora el clima organizacional, mejor es el desempeño laboral, con participación en las decisiones o viceversa, en la medida que hay mayor participación del personal administrativo en las decisiones de la alta dirección sobre la marcha de la institución, el clima organizacional será mucho mejor para la organización..

Así mismo se ha realizado el análisis de significancia para justificar la hipótesis planteada, para ello el valor de la Prueba T-Student hallado por la fórmula es $T_c = 7,550$, el mismo que ha dado un riesgo de significancia aproximada $p = 0,000$ menor al nivel de significancia fijado $\alpha = 0,05$ y en la Figura N° 3, el valor de la T-Student calculado ($T_c = 7,550$) es superior al valor tabular buscado en la Tabla estadística **(2,000)**, pues estos resultados demuestran la aceptación de la hipótesis específica alterna planteada, que con un nivel de confianza del 95%, se establece que la muestra es evidencia suficiente para decir que existe relación muy

significativa entre Clima organizacional y la participación en las decisiones.

Correlación de Pearson

$$r_{xy} = \frac{s_{xy}}{s_x * s_y} = \frac{123,105}{32,888 * 5,359}$$

$$r_{xy} = 0,698$$

Estadístico de Prueba t – Student

$$T_c = r_{xy} * \sqrt{\frac{n-2}{1-r_{xy}^2}} = 0,698 * \sqrt{\frac{62-2}{1-(0,698)^2}}$$

$$T_c = 7,550$$

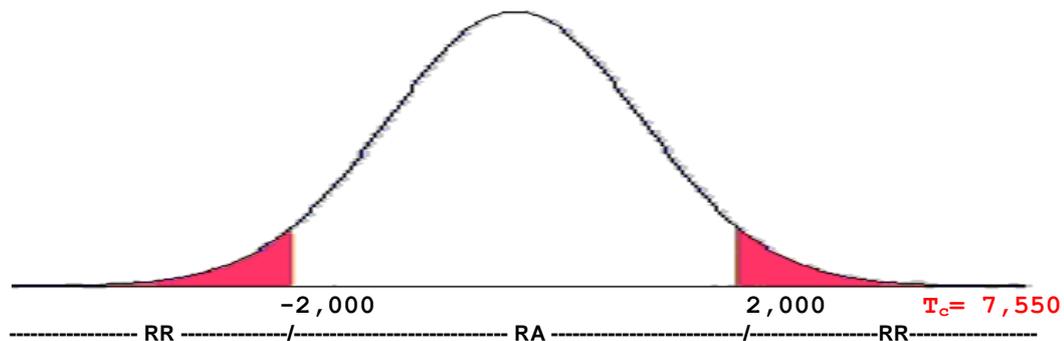


Figura 3: Demostración de la existencia de relación entre el clima organizacional y el desempeño con participación en las decisiones.

Nota: RR: Región de Rechazo RA: Región de Aceptación

4.- RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO CON EL TRABAJO.-

Tabla N° 13.-

Clima Organizacional y su relación con el Desempeño con el Trabajo del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.

Grado de asociación: Clima Organizacional y el Desempeño con el Trabajo						
Correlación de Pearson.	Hipótesis	Nivel Sig.	Grados Libertad	Inferencia de la correlación ρ con prueba t - student		
				Valor calculado	Sig.	Decisión $p < 0,05$
$r_{xy} = 0,660$	$H_0 : \rho_{xy} = 0$ $H_a : \rho_{xy} \neq 0$	$\alpha = 0,05$	60	$T_c = 6,805$	$p = 0,000$	Se rechaza H_0

Nota: Observando la Tabla N° 13, se relaciona numéricamente la variable clima organizacional y el desempeño con el trabajo, a través de la correlación de Pearson, el mismo que ha dado como resultado un valor $r_{xy} = 0,660$, que significa que la relación es fuerte positiva, es decir, el resultado indica que en la medida que

se mejora el clima organizacional, mejor es el desempeño con el trabajo o viceversa, es decir en la medida, que mejore la satisfacción con el trabajo realizado, entre otros, influirá directamente en la mejora del clima organizacional.

Así mismo se ha realizado el análisis de significancia para justificar la hipótesis planteada, para ello el valor de la Prueba T-Student hallado por la fórmula es $T_c = 6,805$, el mismo que ha dado un riesgo de significancia aproximada $p = 0,000$ menor al nivel de significancia fijado $\alpha = 0,05$ y en la Figura N° 4, el valor de la T-Student calculado ($T_c = 6,805$) es superior al valor tabular buscado en la Tabla estadística (**2,000**), pues estos resultados demuestran la aceptación de la hipótesis específica alterna planteada, que con un nivel de confianza del 95%, se establece que la muestra es evidencia suficiente para decir que existe relación muy significativa entre las variables clima organizacional y el desempeño con el trabajo.

Correlación de Pearson

$$r_{xy} = \frac{s_{xy}}{s_x * s_y} = \frac{70,821}{32,888 * 3,261}$$

$$r_{xy} = 0,660$$

Estadístico de Prueba t – Student

$$T_c = r_{xy} * \sqrt{\frac{n-2}{1-r_{xy}^2}} = 0,660 * \sqrt{\frac{62-2}{1-(0,660)^2}}$$

$$T_c = 6,805$$

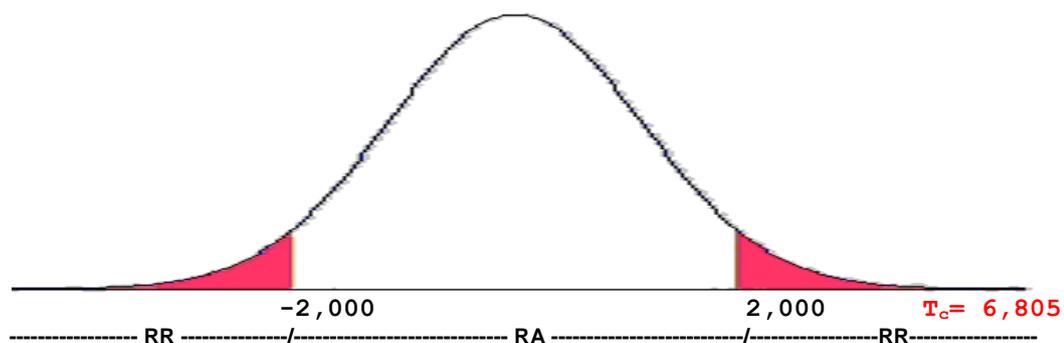


Figura 4: Demostración de la existencia de relación entre el clima organizacional y el desempeño con el trabajo del personal administrativo.

Nota: RR: Región de Rechazo RA: Región de Aceptación

5.- RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO CON EL RECONOCIMIENTO.-

Tabla N° 14.-

Clima Organizacional y su relación con el Desempeño con el Reconocimiento del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.

Grado de relación: Clima organizacional y Desempeño con el Reconocimiento						
Correlación de Pearson.	Hipótesis	Nivel Sig.	Grados Libertad	Inferencia de la correlación ρ con prueba t - student		
				Valor calculado	Sig.	Decisión $p < 0,05$
$r_{xy} = 0,465$	$H_0 : \rho_{xy} = 0$ $H_\alpha : \rho_{xy} \neq 0$	$\alpha = 0,05$	60	$T_c = 4,068$	$p = 0,000$	Se rechaza H_0

Nota: Observando la Tabla N° 14, se relaciona numéricamente las variables clima organizacional y desempeño con el reconocimiento, a través de la correlación de Pearson, el mismo que ha dado como resultado un valor $r_{xy} = 0,465$, que significa que la relación es moderada positiva, es decir, el resultado indica que en la medida que se mejora el clima organizacional, mejor es el desempeño con el reconocimiento el reconocimiento, o sea los incentivos entre otros tienen una relación moderada, en el clima organizacional de la institución.

Asimismo se ha realizado el análisis de significancia para justificar la hipótesis planteada, para ello el valor de la Prueba T-Student hallado por la fórmula es $T_c = 4,068$, el mismo que ha dado un riesgo de significancia aproximada $p = 0,000$ menor al nivel de significancia fijado $\alpha = 0,05$ y en la Figura N° 5, el valor de la T-Student calculado ($T_c = 4,068$) es superior al valor tabular buscado en la Tabla estadística **(2,000)**, pues estos resultados demuestran la aceptación de la hipótesis específica alterna planteada, que con un nivel de confianza del 95%, se establece que la muestra es evidencia suficiente para decir que existe relación muy significativa entre las variables clima organizacional y el desempeño con el reconocimiento.

Correlación de Pearson Student

Estadístico de Prueba t –

$$r_{xy} = \frac{s_{xy}}{s_x * s_y} = \frac{52,128}{32,888 * 3,408}$$

$$T_c = r_{xy} * \sqrt{\frac{n-2}{1-r_{xy}^2}} = 0,465 * \sqrt{\frac{62-2}{1-(0,465)^2}}$$

$$r_{xy} = 0,465$$

$$T_c = 4,068$$

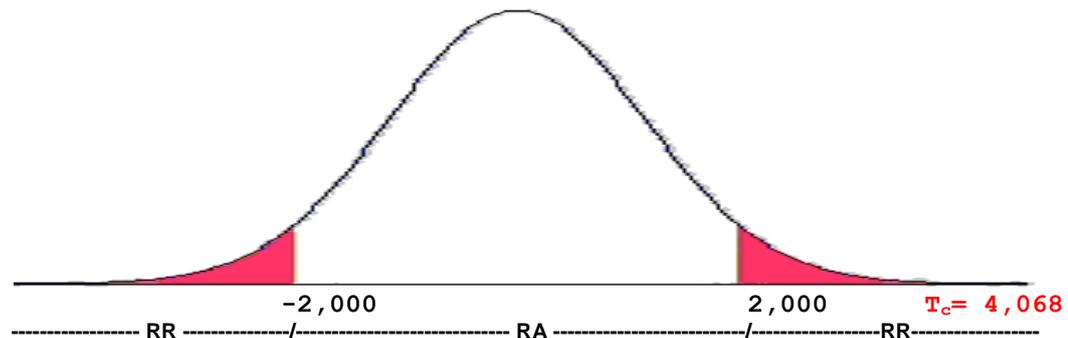


Figura N°5: Demostración de la existencia de relación entre el clima organizacional y el Desempeño con el Reconocimiento.

Nota: RR: Región de Rechazo

RA: Región de Aceptación

6.- RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL.-

Tabla N° 15

Relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.

Grado de relación: Clima organizacional y Desempeño laboral						
Correlación de Pearson	Hipótesis	Nivel Sig.	Grados Libertad	Inferencia de la correlación ρ con prueba t - student		
				Valor calculado	Sig.	Decisión $p < 0,05$
$r_{xy} = 0,801$	$H_0 : \rho_{xy} = 0$ $H_\alpha : \rho_{xy} \neq 0$	$\alpha = 0,05$	60	$T_c = 10,364$	$p = 0,000$	Se rechaza H_0

Nota: Observando la Tabla N° 15, se relaciona numéricamente las variables clima organizacional y desempeño laboral, a través de la correlación de Pearson, el

... mismo que ha dado como resultado un valor $r_{xy} = 0,801$, que significa que la relación es alta positiva, es decir, el resultado indica que en la medida que se mejora el clima organizacional, mejor es el desempeño laboral o viceversa.

Así mismo se ha realizado el análisis de significancia para justificar la hipótesis planteada, para ello el valor de la Prueba T-Student hallado por la fórmula es $T_c = 10,364$, el mismo que ha dado un riesgo de significancia aproximada $p = 0,000$ menor al nivel de significancia fijado $\alpha = 0,05$ y en la Figura N° 6, el valor de la T-Student calculado ($T_c = 10,364$) es superior al valor tabular buscado en la Tabla estadística (**2,000**), pues estos resultados demuestran la aceptación de la hipótesis específica alterna planteada, que con un nivel de confianza del 95%, se establece que la muestra es evidencia suficiente para decir que existe relación muy significativa entre las variables mencionadas.

Correlación de Pearson

$$r_{xy} = \frac{s_{xy}}{s_x * s_y} = \frac{405,781}{32,888 * 15,396}$$

$$r_{xy} = 0,801$$

Estadístico de Prueba t – Student

$$T_c = r_{xy} * \sqrt{\frac{n-2}{1-r_{xy}^2}} = 0,801 * \sqrt{\frac{62-2}{1-(0,801)^2}}$$

$$T_c = 10,364$$

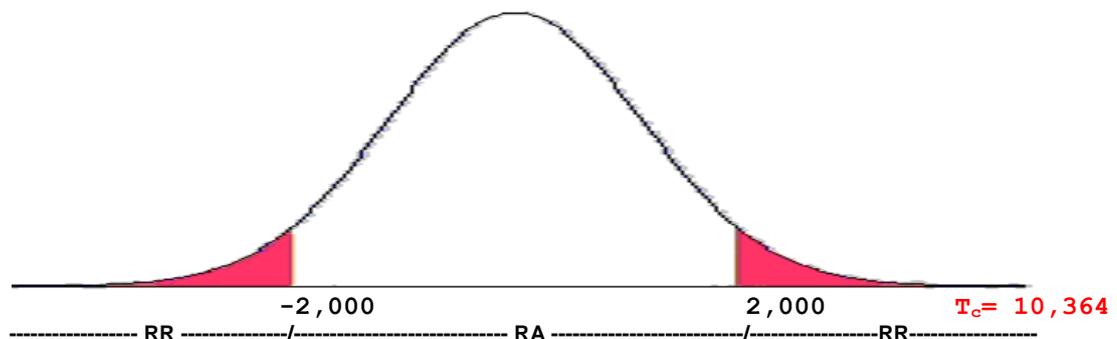


Figura N°6: Demostración de la existencia de relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral.

Nota: RR: Región de Rechazo RA: Región de Aceptación

Explicación.- Inicialmente se planteó que la investigación será confiable con 95% y un 5% de error, pero como la hipótesis alterna indica diferencia, es que la figura o campana de Gauss Fi se presenta con dos colas, cada uno con 2,5% de error. Luego según tabla estadística con el 2,5% y los 60 grados de libertad da el valor de

2,000. Este valor es inferior al valor hallado con la fórmula de la T-Student, (10,364) por lo cual se opina que existe una relación muy significativa.

RESULTADO DE LAS VARIABLES INTERVINIENTES

Comportamiento del Nivel de las variables Clima Organizacional Y Desempeño Laboral en sus Dimensiones.

Tabla N° 16 .-

*Nivel del Clima Organizacional en la dimensión **comunicación** del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.*

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje %
BAJO	[10 – 23]	7	11,3
MEDIO	[24 – 37]	42	67,7
ALTO	[38 – 50]	13	21,0
Total		62	100,0

Nota: Fuente: Cuestionario aplicado por el autor

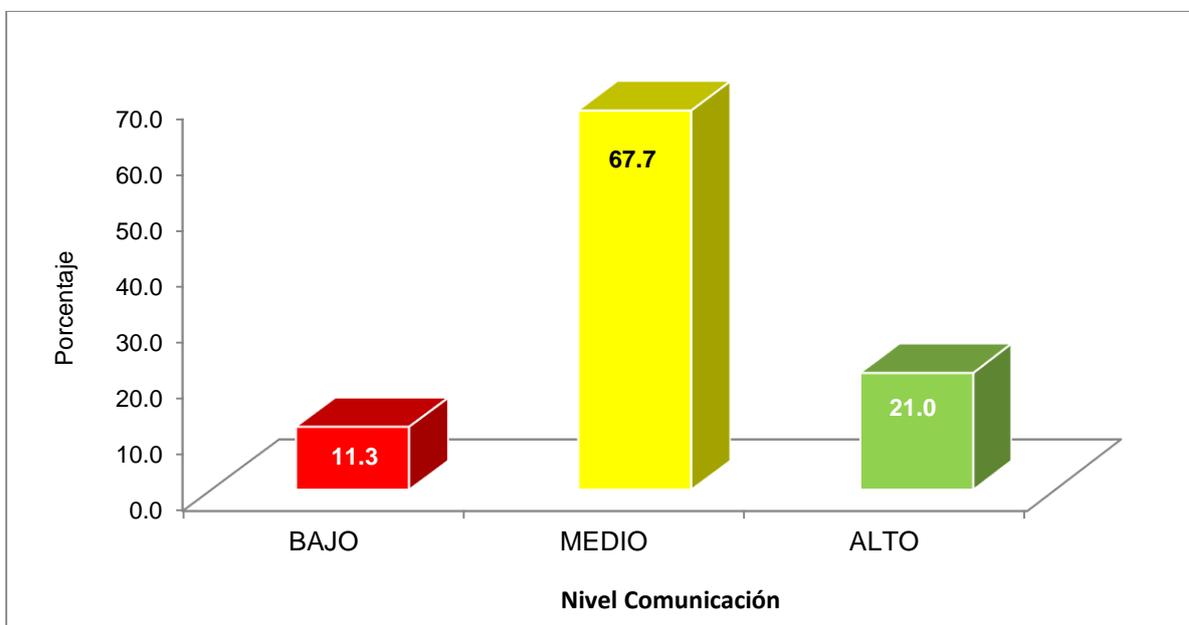


Figura N° 7: *Nivel del Clima Organizacional en la dimensión comunicación del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.*

Tabla N° 17.-

*Nivel del Clima Organizacional en la dimensión **condiciones laborales** del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.*

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje %
BAJO	[10 – 23]	13	21,0
MEDIO	[24 – 37]	39	62,9
ALTO	[38 – 50]	10	16,1
Total		62	100,0

Nota: Fuente: Cuestionario aplicado por el autor

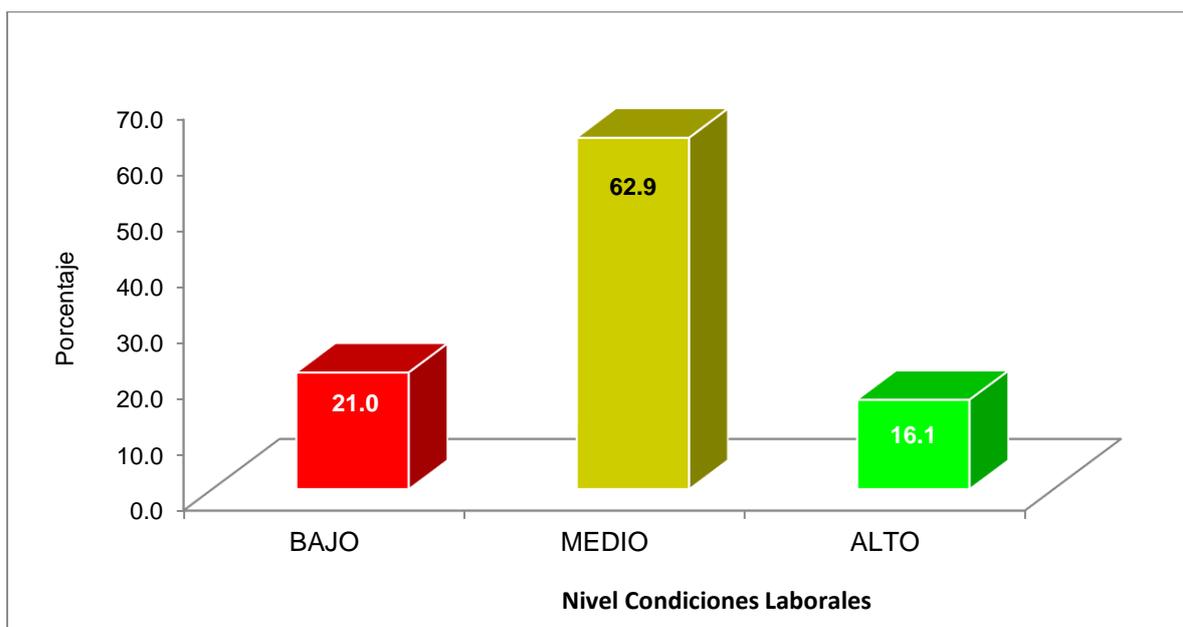


Figura N° 8: *Nivel del Clima Organizacional en la dimensión condiciones laborales del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.*

Tabla N° 18:

*Nivel del Clima Organizacional en la dimensión **autorrealización** del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.*

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje %
BAJO	[10 – 23]	21	33,9
MEDIO	[24 – 37]	32	51,6
ALTO	[38 – 50]	9	14,5
Total		62	100,0

Nota: Fuente: Cuestionario aplicado por el autor

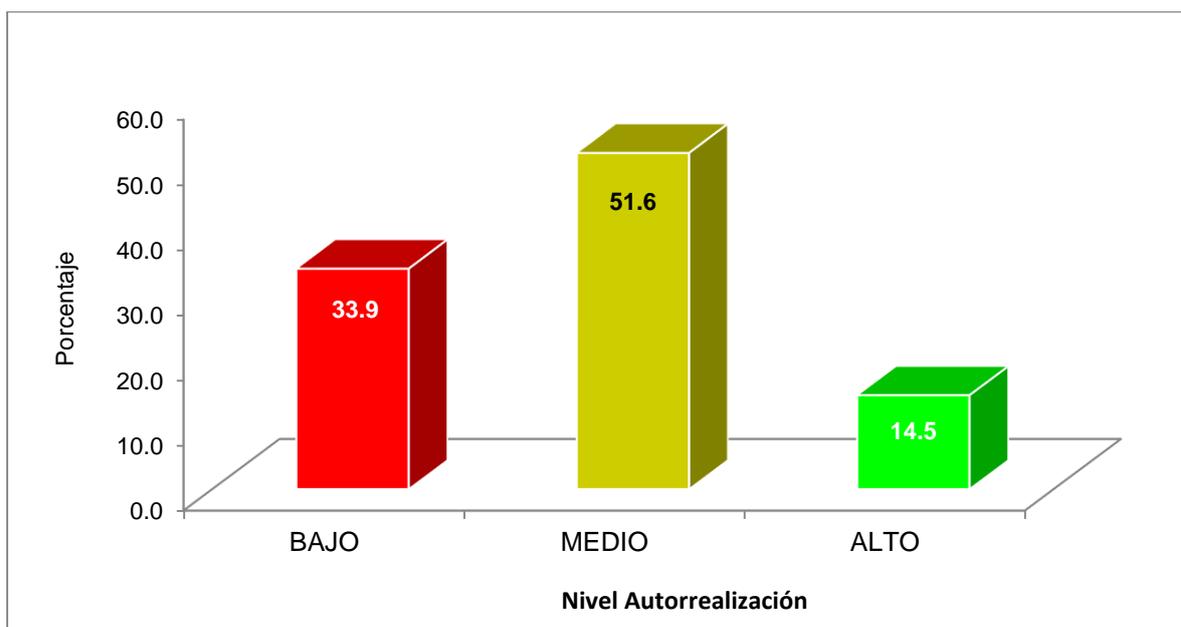


Figura N° 9: *Nivel del Clima Organizacional en la dimensión autorrealización del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.*

Tabla N°19:

*Nivel del Clima Organizacional en la dimensión **involucramiento laboral** del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.*

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje %
BAJO	[10 – 23]	5	8,1
MEDIO	[24 – 37]	44	71,0
ALTO	[38 – 50]	13	21,0
Total		62	100,0

Nota: Fuente: Cuestionario aplicado por el autor

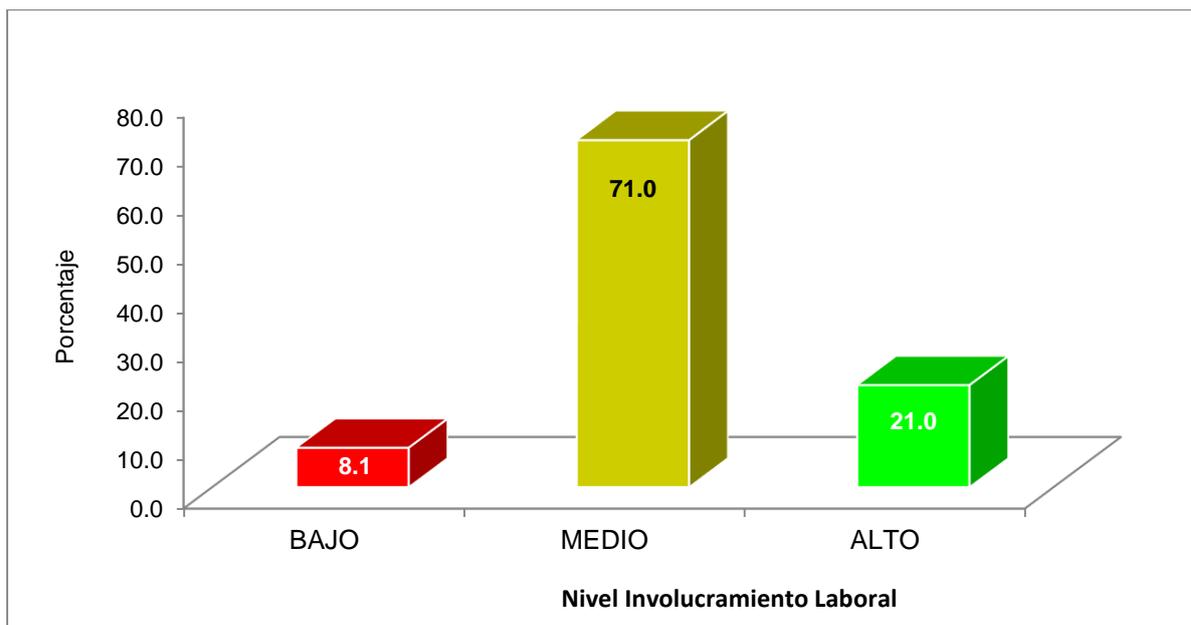


Figura N° 10: *Nivel del Clima Organizacional en la dimensión involucramiento laboral del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.*

Tabla N° 20

*Nivel del Clima Organizacional en la dimensión **supervisión laboral** del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.*

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje %
BAJO	[10 – 23]	10	16,1
MEDIO	[24 – 37]	42	67,7
ALTO	[38 – 50]	10	16,1
Total		62	100,0

Nota: Fuente: Cuestionario aplicado por el autor

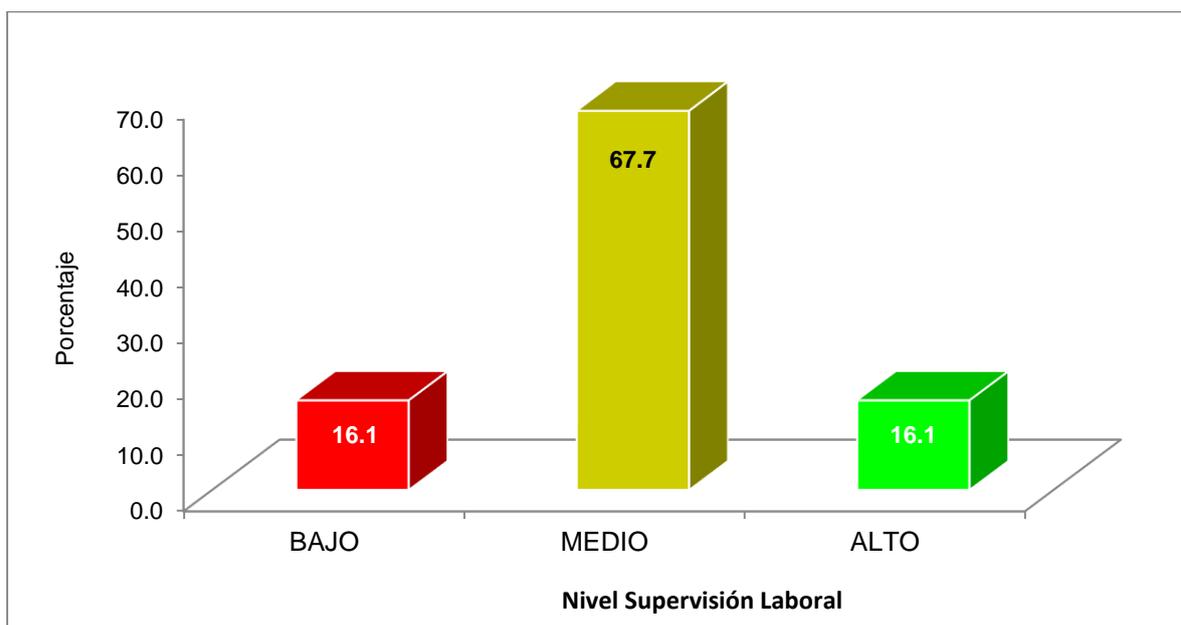


Figura N° 11: *Nivel del Clima Organizacional en la dimensión supervisión laboral del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.*

Tabla N° 21.-

*Nivel del **Clima Organizacional** del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.*

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje %
BAJO	[50 – 116]	10	16,1
MEDIO	[117 – 183]	41	66,1
ALTO	[184 – 250]	11	17,7
Total		62	100,0

Nota: Fuente: Cuestionario aplicado por el autor

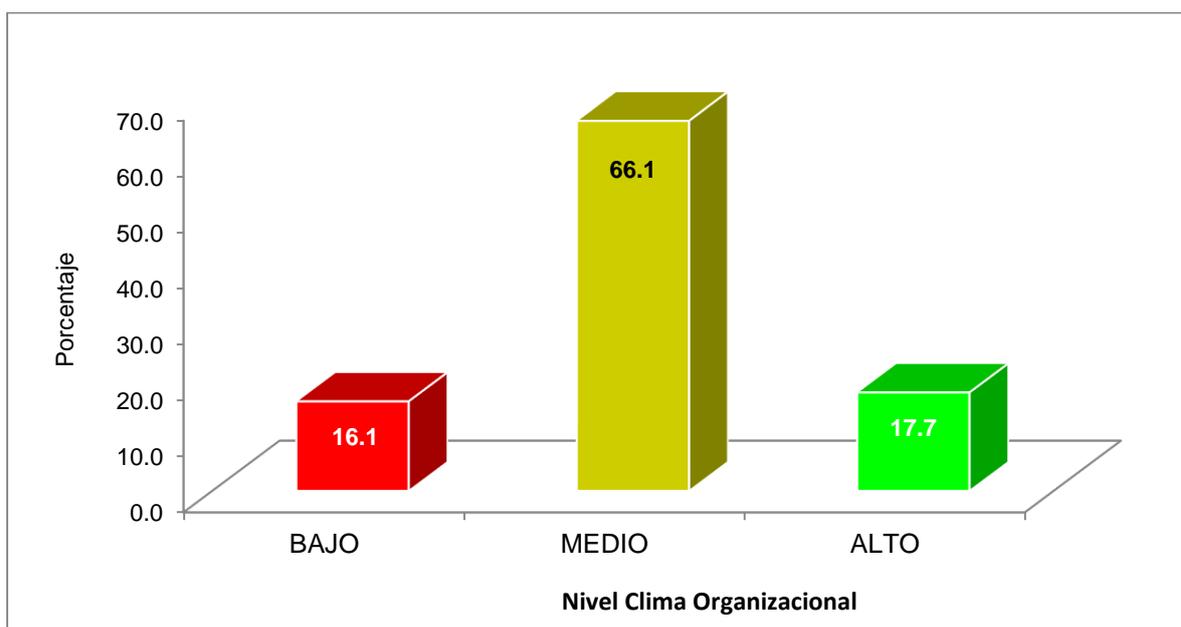


Figura N° 12: *Nivel del **Clima Organizacional** del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.*

Tabla N° 22.-

*Nivel del Desempeño Laboral con la **relación con sus superiores** del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.*

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje %
BAJO	[05 – 11]	4	6,5
MEDIO	[12 – 18]	21	33,9
ALTO	[19 – 25]	37	59,7
Total		62	100,0

Nota: Fuente: Cuestionario aplicado por el autor

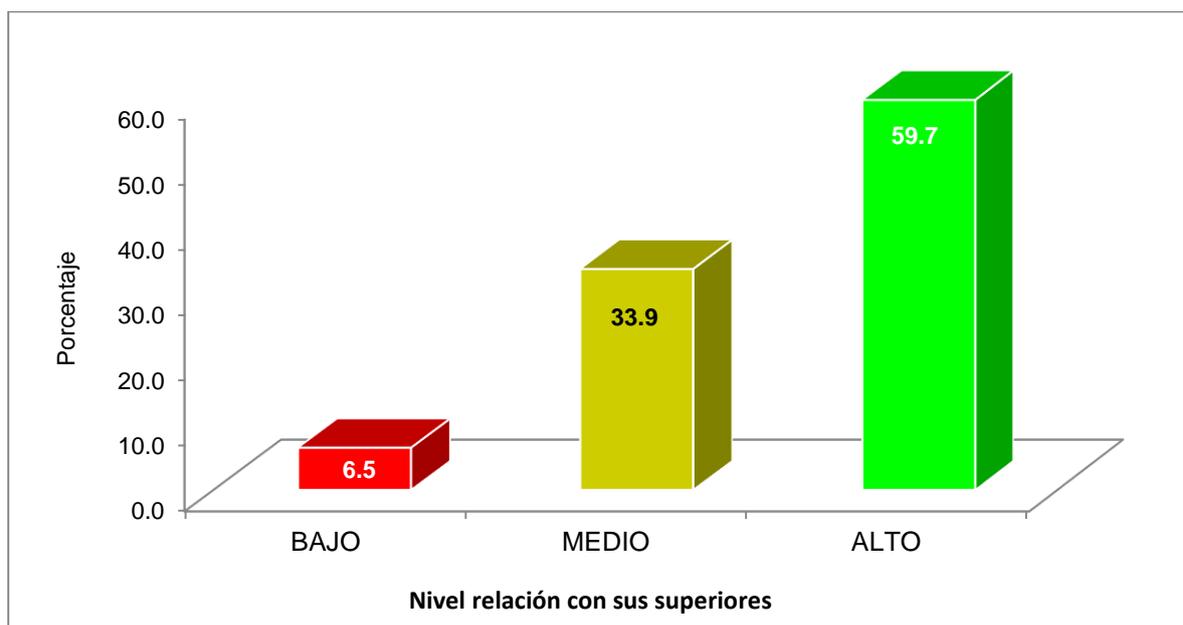


Figura N° 13.- *Nivel del Desempeño Laboral con la relación con sus superiores del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.*

Tabla N° 23.-

*Nivel del Desempeño Laboral con las **condiciones físicas** del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.*

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje %
BAJO	[05 – 11]	7	11,3
MEDIO	[12 – 18]	30	48,4
ALTO	[19 – 25]	25	40,3
Total		62	100,0

Nota: Fuente: Cuestionario aplicado por el autor

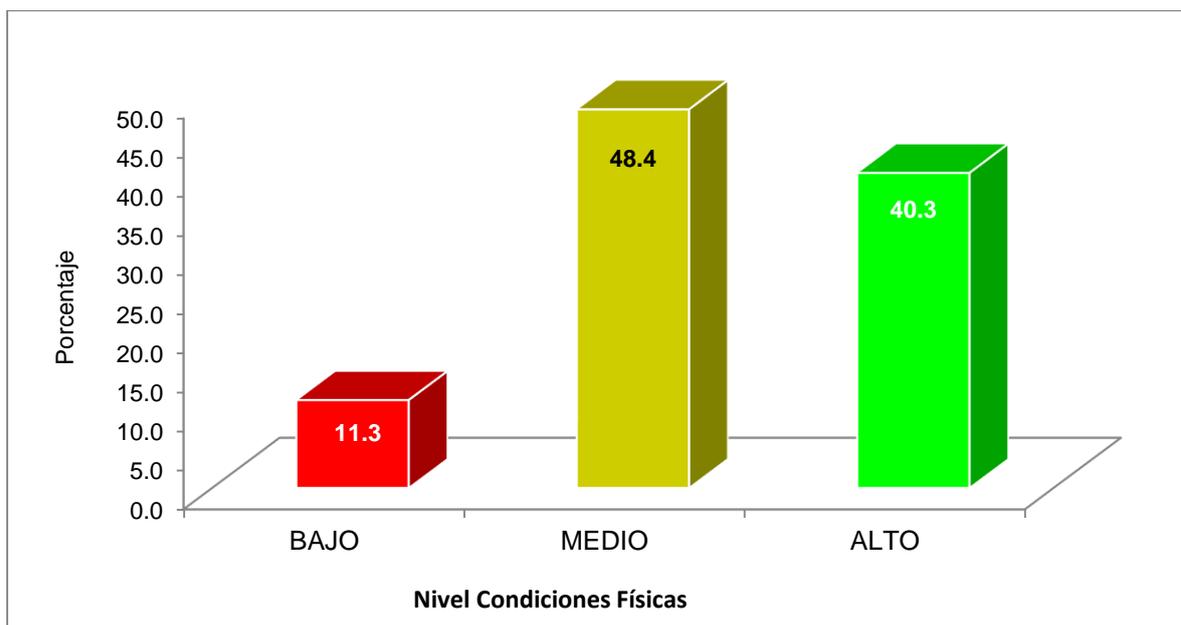


Figura N° 14.- *Nivel del Desempeño Laboral con condiciones físicas del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.*

Tabla N° 24.-

*Nivel del Desempeño Laboral con la **participación en las decisiones** del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.*

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje %
BAJO	[06 – 13]	7	11,3
MEDIO	[14 – 22]	33	53,2
ALTO	[23 – 30]	22	35,5
Total		62	100,0

Nota: Fuente: Cuestionario aplicado por el autor

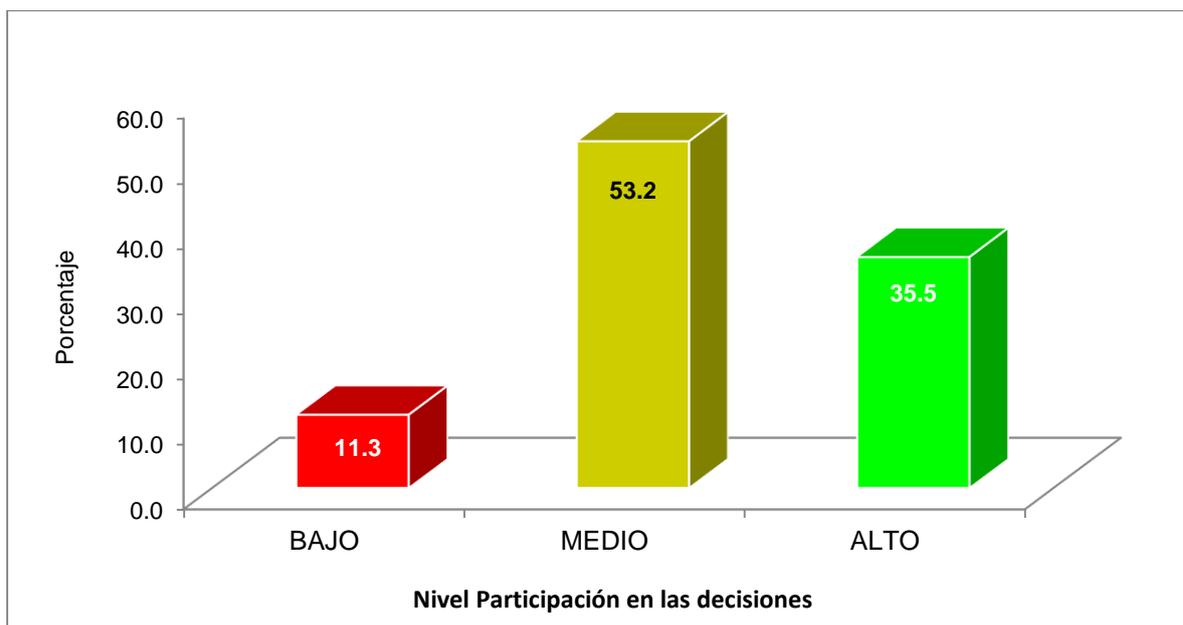


Figura N° 15.- *Nivel del Desempeño Laboral con participación en las decisiones del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.*

Tabla N° 25.-

Nivel del Desempeño Laboral con su trabajo del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje %
BAJO	[04 – 09]	6	9,7
MEDIO	[10 – 15]	26	41,9
ALTO	[16 – 20]	30	48,4
Total		62	100,0

Nota: Fuente: Cuestionario aplicado por el autor

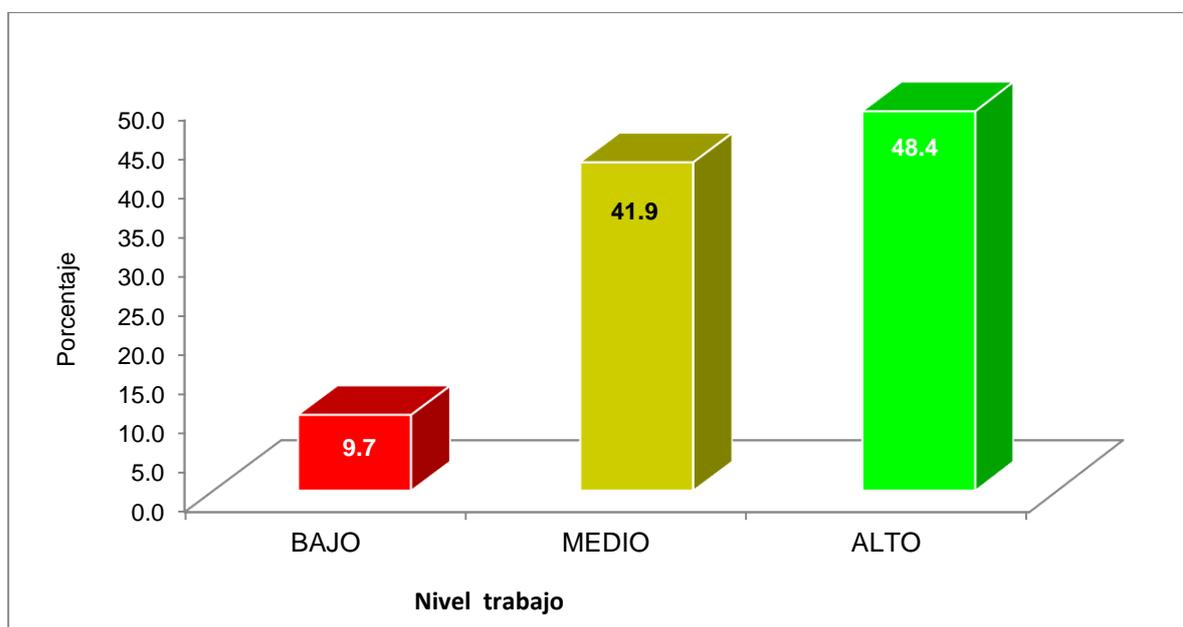


Figura N° 16.-: *Nivel del Desempeño Laboral con su trabajo del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.*

Tabla N° 26.-

*Nivel del Desempeño Laboral con el **reconocimiento** del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.*

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje %
BAJO	[03 – 06]	31	50,0
MEDIO	[07 – 11]	19	30,6
ALTO	[12 – 15]	12	19,4
Total		62	100,0

Nota: Fuente: Cuestionario aplicado por el autor

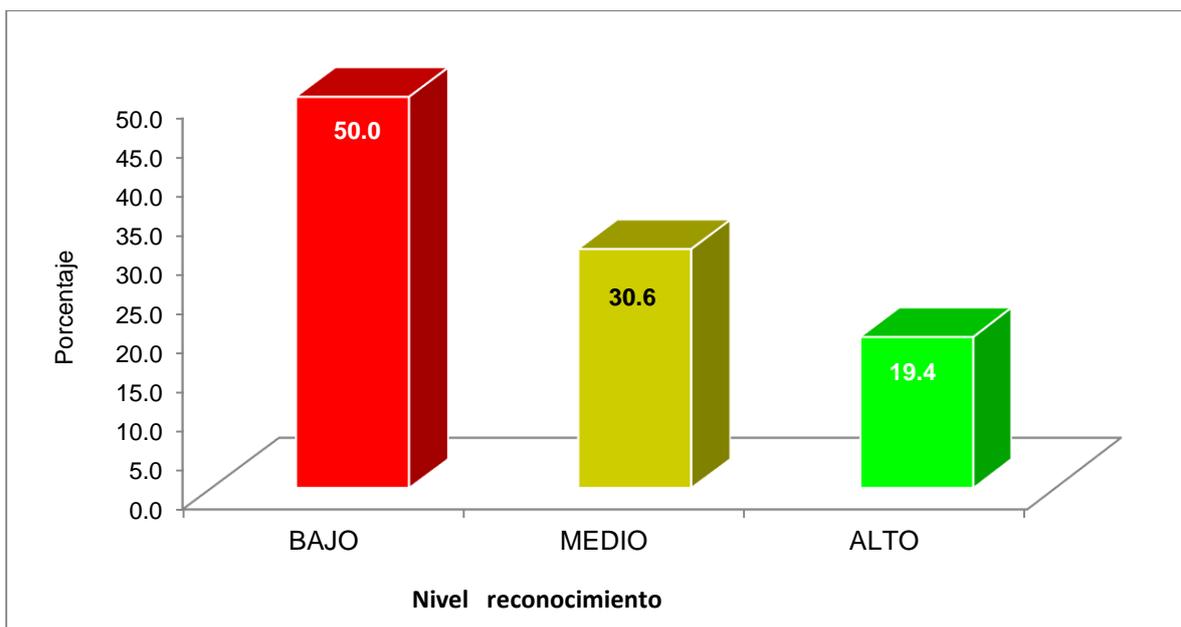


Figura N° 17.- *Nivel del Desempeño Laboral con el reconocimiento del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.*

Tabla N° 27.-

*Nivel del **Desempeño Laboral** del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.*

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje %
BAJO	[23 – 53]	4	6,5
MEDIO	[54 – 84]	39	62,9
ALTO	[85 – 115]	19	30,6
Total		62	100,0

Nota: Fuente: Cuestionario aplicado por el autor

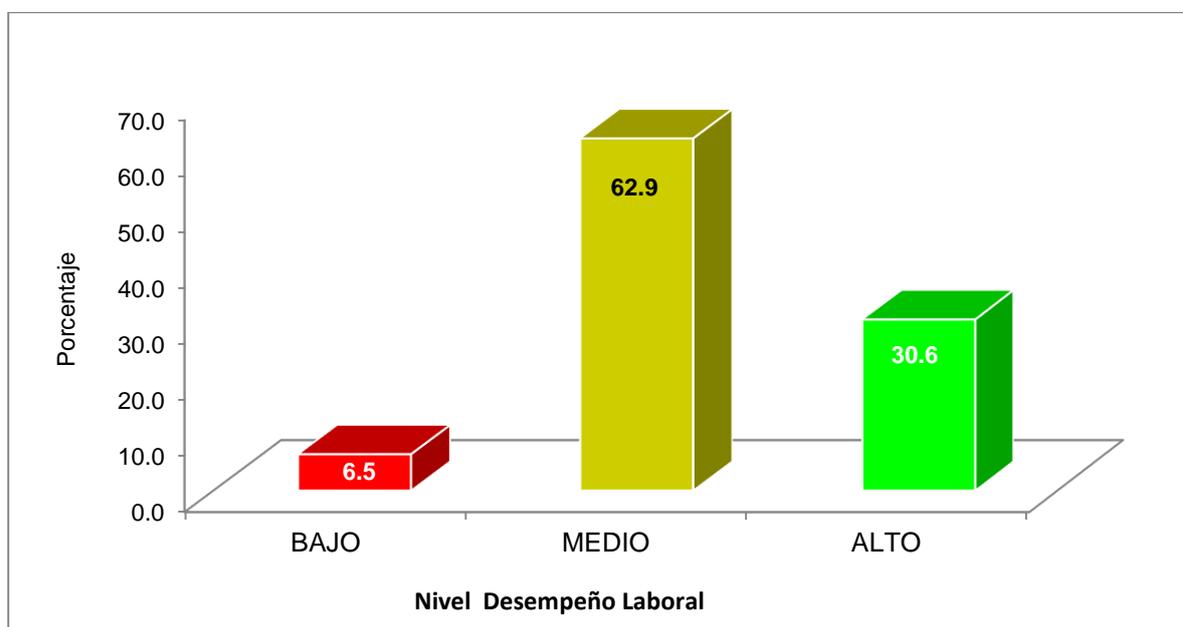


Figura N° 18.-: *Nivel del **Desempeño Laboral** del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.*

IV. DISCUSIÓN.-

El presente trabajo de investigación, tiene una connotación bastante significativa, debido a que tiende a denotar, a través de la percepción de los trabajadores de una entidad estatal como el Hospital La Caleta de Chimbote, la identificación e interrelación de los aspectos positivos y negativos que configuran el ambiente del trabajo y calidad de la gestión institucional, que a simple vista estos factores no tienen mayor importancia en el desarrollo de las actividades diarias y en el resultado final de la calidad de los servicios que brindan a la población, como es una organización estatal de salud; sin embargo en forma subyacente, con el resultado del análisis de relación de los diferentes elementos que lo conforman; se pretende demostrar su importancia y relevancia en el desarrollo de los diferentes procesos asociados, para obtener el producto final que es, servicios de calidad a la población beneficiaria; por lo que este estudio se efectúa con el fin de brindar aportes con las recomendaciones pertinentes que a futuro van a contribuir con el Hospital a desarrollarse y mejorar su funcionamiento como organización, a fin de que brinde un servicio de alta calidad a la población de Chimbote y la región Ancash.

De acuerdo a lo procesado en este trabajo, y según se observa en la tabla N° 14, y observando el análisis y resultados de la Figura N° 6, allí mostrados, a través de la correlación de Pearson sobre la correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral resultante, los resultados arrojados $r_{xy} = 0,801$ confirman una relación muy fuerte y altamente significativa entre las variables indicadas, o sea que se evidencia que hay una relación muy significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital La Caleta de Chimbote, por lo que se acepta la 1ra. Hipótesis alternativa general HG, planteada en la investigación, se cumple; lo que podría explicarse como que en la medida que el personal administrativo mantenga un mejor clima organizacional, va a generar que el desempeño laboral del personal administrativo mejore y viceversa si contrariamente se presenta un nivel de clima organizacional medio a bajo, esto va a influir en mostrar un desempeño laboral ...

también bajo. Este resultado es coincidente con los resultados internacionales obtenidos por Mc. Bear (1993), al efectuar su investigación sobre “Clima laboral y su Influencia en la Oportunidad de desarrollo” de grupo de funcionarios de una empresa Petrolera, el halló como conclusión que los funcionarios que hicieron sus labores en un clima adecuado fueron los que presentaron un mejor trabajo avanzado e impecable, sin embargo los que trabajaron en un ambiente de clima laboral muy bajo, no obtuvieron el resultado que la organización tenía como objetivo corporativo.

Igualmente este resultado coincide asimismo con López, (2009) citado por Sierra, G. (2015) que en su estudio internacional sobre la Influencia del clima laboral con el desempeño de los colaboradores del área operativa en una empresa dedicada a la comercialización en Guatemala, el cual lo realizó para demostrar la fuerte relación que tiene el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de esta empresa, lo cual se trabajó con trabajadores entre veinte y sesenta años, usando diseño investigativo del tipo correlación, considerándose el estado civil y el grado de instrucción educativa, y tomándose en cuenta para la administración de los cuestionarios de clima, cuestionarios al personal, para determinar el desempeño laboral, una vez hechas las pruebas y determinaciones, se halló una gran significancia del clima como instrumento de gestión para lograr un alto desempeño con mejoras hacia producción, emitiendo recomendación para implantar las mejoras, debiendo medirse el clima cada año y cada seis meses el desempeño laboral. Cabe referir que la investigación aquí efectuada es del tipo correlacional, donde solo se pretendió establecer un tipo y magnitud de relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, sin establecer una forma de causalidad, o sea que podemos aseverar que en tanto el trabajador administrativo percibe mejoras en el clima organizacional va a mejorar su desempeño laboral, y viceversa. Asimismo el resultado de lo expresado por Palomino O. (2011), citado por Toala B. (2014), asimismo y en su estudios de investigación respectivos, que el peor de los errores de las organizaciones es no considerar de forma estratégica el bienestar laboral de sus trabajadores, de tal ...

manera que ellos lo son todo en La organizacion, por lo que toma una gran relevancia la mentalización de una cultura de servicio en el personal. quedando determinada por el clima organizacional de la organizacion así como otros aspectos valorativos que son el denominador común de los trabajadores de la organización y lo que los identifica. Por lo que aquí se muestra que el Clima Organizacional tiene una fuerte correlación significativa positiva con en el desempeño laboral.

Con los resultados observados de la tabla N°9, y observando el análisis y resultados de la Figura N° 01, de la correlación entre la variable clima organizacional y el desempeño en relación con sus superiores resultante, los resultados ($r = 0.654$) confirman una relación significativa fuerte de la variable clima organizacional y la dimensión o factor desempeño en la relación con sus superiores del desempeño laboral, de los trabajadores administrativos del hospital La Caleta de Chimbote, por lo que se acepta que la 1ra Hipótesis alternativa específica HE1 planteada en la investigación, se cumple. Lo que explicaría que, en la medida de que la entidad mantenga un mejor clima organizacional con los trabajadores administrativos mejor va a ser el desempeño en relación con sus superiores y si el nivel de clima desmejora definitivamente va a afectar el desempeño en la relación con sus superiores, deteriorando la confianza entre jefes y subordinados, el grado de apoyo al trabajador, entre otros, etc. Esto es corroborado por Chavenato, I.(2009) al sostener la importancia de un adecuado clima positivo interno esperado, de los actores de una organización laboral, es decir de jefes y subordinados, específicamente el grado motivacional alcanzado, cuando satisface las expectativas de los mismos, conducente a resultados laborales de desempeño favorables en la organización. De igual manera Sierra, G.(2015), refiere que el clima es la manifestación del comportamiento y relación entre las personas de la organizacion, asimismo de su organización interna y procesos desarrollados, pero principalmente los superiores o alta dirección que con sus decisiones van a impactar a la masa laboral. Esto explica que, si estas decisiones del cuerpo directivo en cualquiera de los niveles de la organización afectan en cualquier aspecto de manera positiva o negativa, cualquier aspecto relacionado con el trabajo o el personal, este personal por su posición jerárquica, si es negativo

afectará su predisposición con sus superiores, los que no expresan abiertamente su malestar, por su posición, y situación, pero si encontraran una forma de como manifestar o expresar su rechazo a tal o tales decisiones de sus superiores, que le están afectando, a veces empiezan a conformarse grupos de interés polarizados etc, y se “desquitaran” precisamente afectando el desarrollo del desempeño de su labor, ya sea por irresponsabilidad, por baja calidad, baja productividad, baja eficiencia, u otros es decir cumplirá con la labor, pero no con los estándares esperados, perjudicando a la institución. Esto coincide con lo manifestado por Bonilla de la Cruz, E. (2011). en su estudio realizado sobre clima organizacional y los factores del desempeño laboral, que precisamente indica que el clima laboral comprende una serie de percepciones, sobre los aspectos relacionados con el trabajo y la relaciones interpersonales entre los propios trabajadores tanto en nivel horizontal como vertical con sus superiores, lo fundamental que es el Clima y su impacto que de tener una variación negativa pueda causar en el personal y precisamente como implementar instrumentos que permitan mejoras a fin de propiciar un mejor impacto en el desempeño de los trabajadores.

Considero que estas semejanzas se dan entre los presentes casos, debido a que las condiciones laborales en las cuales se desarrollan los procesos laborales de las organizaciones tanto públicas como privadas están bastante por debajo de las condiciones estándar como deberían funcionar las empresas, de tal manera que cuando estas condiciones tocan los derechos fundamentales de las personas que ya sobrepasaron el límite máximo de tolerancia, es entonces que al afectarse los derechos fundamentales de las personas, se presentan este tipo de relaciones entre estas variables, bastante significativas.

Asimismo observando los resultados obtenidos en la tabla N° 10 y visualizando el análisis y resultados de la Figura N° 2, de la correlación entre la variable clima organizacional y el desempeño con las condiciones físicas, los resultados $r_{xy} = 0,511$, confirman una relación moderadamente fuerte significativa, de la variable clima organizacional con la dimensión desempeño con las condiciones físicas del personal administrativo del hospital La Caleta de Chimbote, por lo que se acepta que la 2da. Hipótesis alternativa específica HE2, planteada en la investigación, se

cumple. Lo que va a explicar que, en la medida que la institución sostenga o mejore su clima organizacional con el personal administrativo, mejorara el desempeño con las condiciones físicas o grado de aceptación de las condiciones adecuadas para el desarrollo del trabajo y se van a mantener las condiciones idóneas para evitar para el trabajador riesgo de accidentes laborales y peligro para su vida, y viceversa, en medida de que se mejoren las condiciones físicas, mejorara el clima y la mejor predisposición del personal al trabajo, entre otros. Es decir que en medida que las condiciones físicas, como luz disponible, temperatura ambiental, humedad, grado de asepsia de los ambientes, calidad del aire nivel de ruido mejoren, el comportamiento actitudinal de los trabajadores y por ende su nivel de desempeño va a mejorar y viceversa. Este resultado es coincidente con los resultados locales obtenidos por Prado (2015), que en su estudio de investigación utilizando un diseño correlacional, desarrollado con los trabajadores administrativos de la universidad Cesar Vallejo de Trujillo, sobre el Clima Laboral y la relación existente con las competencias del desempeño laboral, usando una muestra de 60 trabajadores administrativos, llegó a la conclusión final de que se presenta una relación significativa alta entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad cesar vallejo de Trujillo, lo que va a demuestra que efectivamente el clima organizacional es un factor importante para consolidar un adecuado nivel de desempeño en el personal de las empresas, lo que nos abre una luz para direccionar el uso de recursos en la consecución de tal objetivo institucional.

Igualmente considero que estas semejanzas se vuelven a presentar entre estas instituciones por la razón antes expuesta, las condiciones en las cuales se desarrollan los procesos laborales de las organizaciones tanto públicas como privadas están bastante por debajo de las condiciones estándar como deberían funcionar las empresas, de tal manera que cuando estas condiciones tocan los derechos fundamentales de las personas que ya sobrepasaron el límite máximo de tolerancia, es entonces que al afectarse los derechos fundamentales de las personas, se presentan este tipo de relaciones entre las mismas manifestándose precisamente los niveles de correlación de estrás variables, en forma semejante

bastante significativas, lo que variaría en otros niveles de organización del tipo administrativa.

Según se observan los resultados obtenidos en la tabla N° 11 y la visualización del análisis y resultados de la Figura N° 3, allí indicados de la correlación entre la variable clima organizacional y el desempeño con participación en las decisiones, cuyos resultados arrojados $r_{xy} = 0,698$, confirman una relación fuerte y alta positiva entre el clima organizacional y el desempeño con participación en las decisiones del personal administrativo del hospital La Caleta de Chimbote, por lo que se acepta que la 3ra. Hipótesis alternativa específica HE3, planteada en la investigación, se cumple. Lo que va a explicar que, en la medida que la institución sostenga o mejore su clima organizacional con el personal administrativo, mejorara el desempeño con participación en las decisiones, o el grado de autonomía percibida para participar y decidir en la realización de las funciones laborales, y viceversa a mayor participación en las decisiones del trabajo por parte del personal, mejorara el clima organizacional, entre otros. Esto quiere decir que al existir una fuerte correlación significativa alta, en la medida que los directivos hagan participar en sus decisiones, del uso o adquisición o implementación de los recursos para el trabajo a desarrollar con el personal, así como la nominación de cargos u otras decisiones que tengan relación con el trabajo desarrollado, y con el bienestar y el clima, este tendera a mejorarse y a tornarse cada vez más favorable para el desarrollo del trabajo en la organización y viceversa por tener una fuerte correlación entre estas variables, cualquier aspecto negativo o contrario, tendera a degradar mas el clima organizacional afectando los procesos productivos de la institución.

Con lo procesado y resultados obtenidos en la tabla N° 12, y observando el análisis y resultados de la Figura N° 4, mostrados $r_{xy} = 0,660$, sobre la correlación entre la variable clima organizacional y el desempeño con el trabajo resultante, los resultados arrojados confirman una relación bastante fuerte y alta positiva entre el clima organizacional y el desempeño con el trabajo del personal administrativo, por lo que se acepta que la 4ta. Hipótesis alternativa específica HE4, planteada en la investigación, se cumple. Lo que explica que en la medida que el hospital mejore

su clima organizacional, mejorara el desempeño con el trabajo, y el grado de compromiso, responsabilidad e identificación con la organización y viceversa a mayor compromiso responsabilidad e identificación con la institución, mejor clima organizacional para cumplimiento de los objetivos institucionales. Esto quiere decir que por la naturaleza de la fuerza de la correlación es fuerte significativa y por lo tanto analizando la problemática existente, el desempeño la mayoría de veces se evalúa desde la óptica de los directivos hacia abajo solo se toma en cuenta el accionar del personal de planta, como viene desarrollando sus funciones que a pesar de esta bastante preparados comprometidos y hasta motivados para el desarrollo de sus actividades, pero pocas veces no se considera los procedimientos verticales o sin considerar las opiniones del personal, haciendo caso omiso a las sugerencias, entonces se presenta el caso que no necesariamente es el trabajador que está aportando negativamente, al clima organizacional sino son las condiciones de procedimientos mal aplicados que no cumple los requisitos para que el trabajador pueda generar buen producto dentro de su desempeño laboral, debido a que la empresa no le brinda las mejores condiciones para que lo logre, de tal manera que igual al considerarse estos factores y neutralizarse o mejorarse por la fuerza de la relación existente entre la variable clima y la competencia del desempeño laboral desempeño con el trabajo, se tendrá una gran fuerza de relación y al incidir en una de ellas la otra tendera a variar significativamente, lo que nos aporta una idea de cómo direccionar y usar eficazmente los presupuestos a fin de que lo que se invierta sea bastante rentable en los resultados con esta guía metodológica.

Según se observan los resultados obtenidos en la tabla N° 13 y visualizando el análisis y resultados de la figura N° 5 visualizados, $r_{xy} = 0,465$ de la correlación entre el clima organizacional y el desempeño con el reconocimiento resultante, los resultados arrojados confirman una fuerza de relación moderada pero la más baja de todas las determinadas entre el clima organizacional y el desempeño con el reconocimiento de los trabajadores administrativos del Hospital La Caleta, por lo que, se acepta que, la 5ta. Hipótesis alternativa específica HE5, planteada en la investigación, también se cumple. Lo que va a permitir explicar asimismo que, en la medida que el hospital mejore su clima organizacional, va a existir una incidencia

en mejorar su desempeño con el reconocimiento, y viceversa en la medida que mejore el grado percibido de reconocimiento y ascensos por el órgano superior, la mejora de la percepción del incentivo monetario, de capacitación y el reconocimiento de logros por incentivos, entre otros; mejorara el clima organizacional. y en forma similar si se desmejora, también se desmejorara el desempeño con el reconocimiento. Considero que este valor ha dado relativamente moderado a bajo, ya que el personal sabe y se da en la realidad que en las instituciones públicas, están amarrados varios factores que tocan el reconocimiento, uno de ellos es las bajas remuneraciones, no hay incentivos, y los que así se llaman, son los que realmente componen la remuneración que es bastante reducida, de tal manera que esto no es motivación al nivel actual, considerando que es por ello que cualquier aspecto que se direcciona en usar un esfuerzo para fortalecer esta competencia o factor del desempeño laboral, va a tener una significancia moderada en la modificación del clima organizacional de la institución.

Al haberse encontrado una fuerte correlación significativa entre el Clima organizacional y cada una de las dimensiones del desempeño laboral, que la representa, en cada una de las hipótesis, con variaciones en las magnitudes en el grado de correlación encontrado entre las mismas y sus valores calculados T_c , siendo la correlación más fuerte significativa del Clima organizacional y Desempeño con Participación en las Decisiones, con $r=0,698$ y la más moderada el Clima organizacional con Desempeño con el Reconocimiento con $r=0,465$, y resultando que clima organizacional con Desempeño en Relación con sus Superiores, con Desempeño con las Condiciones Físicas, y desempeño con Trabajo mantienen una correlación bastante fuerte significativa positiva con el clima, y si estos se presentan en viceversa con deficiencias, variara en el mismo sentido el clima y viceversa. Coincidente con esto Prado, A. (2015), en su investigación “Relación entre el Clima laboral y desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo” encontraron similares resultados en el área administrativa, y aplicando cuestionarios para la variable clima organizacional y otro para el desempeño laboral, hallando que efectivamente hay una relación significativa de vinculación de

causa y efecto entre el clima laboral y el desempeño del personal administrativo de la institución, comunicando que definitivamente el clima laboral tiene un rol muy importante en el buen desempeño de los trabajadores de la organización.. Igualmente Alquiler (2005), citado por Prado, A. (2015), en su trabajo realizado, determino que, el personal de dicha empresa de Trujillo, cuenta con un Clima Organizacional moderado, una buena correlación positiva entre el clima organizacional, sus factores y la satisfacción laboral del personal de la empresa.

El clima organizacional, se correlaciono en forma significativa y positiva con las cinco dimensiones del desempeño laboral: consideradas en la presente investigación: Desempeño en Relación con sus Superiores, Desempeño con las Condiciones Físicas, Desempeño con Participación en las Decisiones Desempeño con el Trabajo y Desempeño con el Reconocimiento, que al visualizar su significancia en cada una de las correlaciones es casi cero, muy pequeña, muy por debajo del nivel de significancia establecido de 0,05 así como en el grafico el valor calculado encontrado es bastante significativo con respecto al límite tabular, en la zona límite de rechazo, resultados que demuestran que las hipótesis específicas alternas propuestas, a un nivel de confianza del 95%; existiendo una relación muy significativa entre la variable clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital La Caleta de Chimbote.

Asimismo la variación de las diferentes fuerzas de correlación entre la variable clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral, se dan porque cada dimensión de la variable representa una característica diferente a la vez en la organización. Por lo que estas características conformantes de la variable se dan en diferente forma y magnitud en la organización, que al ser contrastadas con la variable principal, el trabajador al aplicarse el instrumento, o reactivo, responderá según su percepción o lo que observa de la misma; a su vez dependiendo de la naturaleza de la institución y las características de cada dimensión que se están dando en función a como se desarrollen sus procesos internos de la entidad, dentro de su contexto de clima organizacional. Asimismo considero que estas semejanzas se están presentando entre estas instituciones por la razón expuesta, que las

condiciones de falencia en las cuales se desarrollan las actividades laborales de las organizaciones tanto públicas como privadas y sobre todo en este caso las que son objeto de análisis tanto del presente trabajo de investigación como las de referencia, están regularmente por debajo de las condiciones estándar como deberían funcionar las empresas, sobre todo en lo concerniente a una cultura empresarial, mediocridad en el funcionamiento de la mayoría de las organizaciones, de tal manera que cuando estas condiciones tocan los derechos fundamentales de las personas que ya sobrepasaron el límite máximo de tolerancia, es entonces que al afectarse los derechos fundamentales de las personas, se presentan este tipo de relaciones entre las mismas manifestándose precisamente los niveles de correlación de estrás variables, en forma semejante bastante significativas, lo que variaría en otros niveles de organización del tipo administrativa.

Cabe indicar que la fuerza de la correlación entre las dos variables de clima organizacional y el desempeño laboral es bastante fuerte significativa, de 0,801, lo que nos indica que las variables están fuertemente correlacionadas en el ambiente laboral de los trabajadores administrativos del Hospital La caleta de Chimbote, es decir que todo aspecto o variación positiva o negativa en cualquiera de las variables, va a traer consecuencias de gran variación o va a tener una gran influencia en la manifestación de cualquiera de las variables, esto se puede aprovechar en gran medida

V. CONCLUSIONES

En base a la investigación realizada podemos concluir lo siguiente:

1. Se acepta la hipótesis HE1 y se concluye que el Clima Organizacional tiene una relación fuerte y altamente significativa con el Desempeño en Relación con sus Superiores, del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, dado que ($p < 0,05$), porque el mismo ha dado un riesgo de significancia aprox. $p=0000$ menor al nivel de significancia fijado.

2. Se acepta la hipótesis HE2 y se concluye que el Clima Organizacional se relaciona de manera fuerte significativa con el Desempeño con las Condiciones Físicas, del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote dado que ($p < 0,05$), porque el mismo ha dado un riesgo de significancia aprox. $p=0000$ menor al nivel de significancia fijado
3. Se acepta la hipótesis HE3 y se concluye que el Clima Organizacional se relaciona de manera significativa con el Desempeño con Participación en las Decisiones del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote dado que ($p < 0,05$), porque el mismo ha dado un riesgo de significancia aprox. $p=0000$ menor al nivel de significancia fijado
4. Se acepta la hipótesis HE4 y se concluye que el clima organizacional se relaciona de manera significativa con el Desempeño con el Trabajo, del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote dado que ($p < 0,05$), porque el mismo ha dado un riesgo de significancia aprox. $p=0000$ menor al nivel de significancia fijado.
5. Se acepta la hipótesis HE5 y se concluye que el Clima Organizacional se relaciona de manera significativa con el Desempeño con el Reconocimiento, del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote dado que ($p < 0,05$), porque el mismo ha dado un riesgo de significancia aprox. $p=0000$ menor al nivel de significancia fijado.
6. Se acepta la Hipótesis General HG y se afirma que el Clima Organizacional se relaciona de manera fuertemente significativa con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote dado que ($p < 0,05$), porque el mismo ha dado un riesgo de significancia aprox. $p=0000$ menor al nivel de significancia fijado.
7. Del resultado de la determinación del nivel de todas las variables intervinientes, luego de observarse que la mayoría de dimensiones del clima organizacional y del desempeño laboral se mantienen en valor medio a alto, se concluye que el mayor peso o porcentaje en el nivel medio a bajo, se

presenta para la variable desempeño laboral en la dimensión desempeño con el reconocimiento, lo que nos indica que este aspecto va a demandar mayor atención en el esfuerzo por mejorarlo, considerando que esta dimensión tiene una gran relevancia para el mejoramiento del clima organizacional de la institución, seguida de las demás dimensiones, a ser fortalecidas.

8. *En conclusión:* el aporte nuevo que trae el presente trabajo es en lo concerniente al esfuerzo de implementación de las medidas correctivas, para mejorar el Clima organizacional a través de la determinación de la fuerza de la correlación encontrada en las hipótesis específicas, las hipótesis específicas alternas aceptadas con más fuerza de correlación en relación con el esfuerzo de implementación en la organización, relacionado asimismo con el esfuerzo económico a direccionar por la Gerencia o la administración para su implementación, de tal manera que en medida de que la correlación es mayor entre las variables de cada hipótesis, va a tener mejores resultados en los objetivos finales de mejoramiento del clima organizacional y viceversa; considerando simultáneamente que la que muestre una correlación significativa menor, el esfuerzo deberá ser igualmente , relativamente menor, sobre todo en lo referente a la inversión de recursos. Esto va a permitir que podamos efectuar recomendaciones a fin de dar prioridad a la implementación de recomendaciones en las competencias que presentan una mayor fuerza de correlación ya que las estrategias a implementar con las de mayor fuerza deberán ser diferentes a las que se apliquen e implementen con las que han presentado menor fuerza de correlación, dependiendo de la metodología y objetivos de lo que se desee lograr, lo que amerita ya todo un plan estratégico a implementar con la participación de un equipo especial de clima organizacional por parte de la institución objetivo.

VI. RECOMENDACIONES.

- 1.- Como estrategia para mejorar los aspectos relacionados con el desempeño en relación con sus superiores, se propone que la Dirección del Hospital, establezca

dentro de su agenda, 01 reunión mensual con fecha y horario, con todos, los Jefes y trabajadores a fin de comunicar los avances de la gestión, y los objetivos que se desean lograr a corto mediano y largo plazo para hacerles conocer que son parte del equipo, participarles de la gestión y se sientan identificados con los desafíos y responsabilidades a asumir cada uno en su puesto y que al final el trabajo de cada uno contribuye al producto o servicio final, de tal manera que se permita el dialogo y la participación con respeto, para mejorar las relaciones jefes subordinados y a fin de fortalecer el Clima Organizacional, tomando en cuenta el Grado percibido de nivel de confianza entre jefes y subordinados, apoyo cuando se requiere orientación e información para el trabajo y el entendimiento del porqué de ciertas decisiones directivas que antes no se entendían.

2.- Se propone asimismo que la oficina de Capacitación implemente Talleres por grupos de Comunicación Horizontal y Vertical Empresarial, para Jefes y trabajadores administrativos.

3.- Para mejorar los relacionado con el desempeño con las condiciones físicas, se propone, que la oficina de Administración disponga un Plan de evaluación para implementar un Proyecto de renovación priorizado el equipamiento técnico de soporte administrativo, se analice por prioridades y según financiamiento disponible cual es la infraestructura de equipamiento que ya debe ser reemplazada, con equipos informáticos actuales y mobiliario con características ergonómicas, considerando la actual normatividad de seguridad y salud ocupacional, a fin de proteger la salud de los trabajadores, en coordinación con la Jefatura de bienestar de personal del Hospital, considerándose asimismo en dicho plan todos los aspectos directos de infraestructura, condiciones y facilidades que faciliten el buen desempeño del trabajador, como son aspectos de limpieza y bioseguridad, protección contra biocontaminación hospitalaria y enfermedades, implementos de protección personal, se evalúe el cambio de luminarias en mal estado o defectuosas, equipos de aire acondicionado o ventilación para las oficinas y asimismo ambientes de servicios adecuados para sus necesidades básicas, entre otros para buscar el financiamiento o a través de los convenios interinstitucionales, a fin de mejorar las condiciones circundantes el Clima Organizacional, tomando en

cuenta el nivel de aceptación de condiciones adecuadas para la salud y el trabajo, grado de condiciones idóneas para evitar accidentes laborales a fin de contar con sus mejores aportes y colaboración en beneficio del crecimiento institucional.

4.- Para mejorar los aspectos relacionados al desempeño con participación en las decisiones, se recomienda que la Unidad de Capacitación realice talleres con las Jefaturas sobre “Como delegar funciones en los subordinados con responsabilidad”, y asimismo el Área de capacitación, en coordinación con las Jefaturas, activar un programa de Pasantías o Stage, en instituciones de mayor nivel del sector y especialidad para el desarrollo de capacidades continuas del personal; a fin de que adquieran confianza y asuman con mayor responsabilidad sus funciones. Al mismo tiempo deberá practicarse una política permanente de delegación de funciones, sobre todo en las decisiones de trabajo que no es necesario esperar la decisión o preguntar al jefe, ya que los trabajadores mismos van a participar en las decisiones con más responsabilidad, lo que los va a hacer sentir mejor, más empoderados, y ellos mismos lo van a asumir con mayor entusiasmo y responsabilidad, tomando en cuenta su grado de autonomía compartida en las actividades laborales, y grado de participación en las decisiones, a fin de llegar acuerdos para fortalecer el clima organizacional.

5.- Para mejorar las decisiones de rotaciones de personal, se recomienda a la Dirección establezca 01 reunión con los trabajadores donde escuche sus opiniones y establezca acuerdos, a cumplir, de que ante los cambios, la Jefatura de Personal comunicara con la debida anticipación al trabajador, jefes o involucrados, y les explicara las razones de las rotaciones internas a efectuar, considerando las capacidades y habilidades o destrezas alcanzadas o desarrolladas por los trabajadores en el ejercicio de sus funciones, pero a la vez cumpliendo objetivos institucionales y lo que especifica la normatividad para estos casos, de efectuar la inducción y la capacitación del personal en su nuevo puesto laboral, para lograr su mejor desempeño laboral, motivación e identificación con la institución, y contar asimismo con sus mejores aportes y colaboración en beneficio de lograr un mejor clima y por supuesto crecimiento institucional.

6.- Para mejorar los aspectos del clima relacionados al desempeño con el trabajo, se recomienda que la unidad de Personal - Área de Capacitación efectúe estratégicamente Talleres sobre Gestión de la Calidad, Procesos de Mejora Continua, y muestre videos motivadores, de conferencistas internacionales, a fin de que los trabajadores se empoderen con los últimos conocimientos y ultimas mega tendencias de la productividad y la calidad, se efectúe una Reinducción del Personal donde se les transmita, las nuevas políticas institucionales, regionales y nacionales, los valores actuales, la nueva misión, visión institucionales, y se sientan comprometidos y motivados a efectuar su trabajo con eficiencia y calidad, con el fin de elevar el nivel del Clima Organizacional, el grado de responsabilidad compromiso, e identificación con la institución, y asimismo el grado de satisfacción en la ejecución del trabajo que se entrega.

7.- En lo concerniente al Reconocimiento se propone que la Jefatura de Bienestar de Personal con respaldo de la Dirección, implemente un Programa de incentivos laborales con Diplomas de Honor y Resoluciones de felicitación, entre otros presentes materiales al trabajador(es) administrativos y equipos de trabajo del año, por logros alcanzados, alcance de metas, al personal que ha demostrado que trabaja con creatividad, esfuerzo dedicación y logros personales, resoluciones con copia a sus legajos, asimismo Premio con becas, capacitaciones en cursos de sus especialidades, utilizando Convenios con las universidades; sorteos de pasajes a determinados lugares de esparcimiento, o campestres, como obsequios donados por los proveedores. Asimismo se propone que la Dirección disponga a la Jefatura de Bienestar del Personal coordine un fondo mensual para reuniones de onomásticos del personal administrativo con apoyo de algunos donantes a fin contribuir a fortalecer el Clima Organizacional, que según los resultados del nivel encontrado relacionado al desempeño se presenta en un nivel medio; asimismo para celebrar fechas celebres, Bienestar de personal, debe proponer bajo un cronograma, retiros espirituales, paseos o tours, con facilidades de pago que propicien el intercambio y favorezcan las relaciones interpersonales.

8.- Se recomienda que la Dirección disponga a la Unidad de Capacitación, efectúe un Plan de talleres sobre Relaciones Humanas, Manejo del Stress Laboral, entre otros, para todo el personal; a fin de mejorar la comunicación interna del personal.

9.- Identificados los aspectos que afectan el clima organizacional y el desempeño laboral del Hospital la Caleta, en los diferentes aspectos de condiciones laborales y deficiente comunicación, se recomienda implementar un Plan en base a las recomendaciones aquí vertidas a fin de mejorar el Clima Organizacional y por ende contribuya a mejorar el desempeño laboral del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.

10.- Para respaldar las decisiones que tomen las autoridades de turno, se propone la Dirección conforme el equipo técnico de Gestión, que proponga los lineamientos técnicos fundamentales de interés del Hospital, sobre los cuales deban posicionarse todas las decisiones de carácter técnico pero también políticas a fin de estabilizar el normal desarrollo de la marcha institucional, con participación del personal que tiene bastante tiempo en la institución y conoce los procesos.

11.- La remuneración es parte del reconocimiento a la labor del trabajador y por su realización como ser humano, se recomienda que el área responsable gestione ante el órgano correspondiente la remuneración más adecuada, compensándola con incentivos y/o programas motivacionales, respetando asimismo los derechos laborales del mismo, pago de sus beneficios que le corresponden y que atiendan sus preocupaciones económicas personales, y beneficios no pagados por incumplimientos del empleador, que por su falencia serán afectados su bienestar, su tranquilidad y preocupaciones personales y familiares que afectaran su salud e incidirán en el resultado final de su trabajo y en el clima afectando de alguna manera finalmente su desempeño y resultado en forma multidireccional y cíclica.

VII. REFERENCIAS

1. Ackermna, D. (2004). "Investigación de un Caso Organizacional de Clima y Satisfacción Laboral en una Unidad de Negocios de una Empresa del sector Entretenimiento en la Ciudad de Lima". UPC - Lima. Perú.
2. Alles, M., (2005). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión Por Competencias*, Ediciones Gránica, S.A. Buenos Aires Argentina.
3. Añorga, J. (2006). *Leyes Principios Educación Avanzada Proceso de Mejoramiento Profesional y Humano*. Cuba.
4. Alquilar, S. (2005). "Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la Libertad Sedalib S.A" Trujillo. Perú.
5. Araujo, M. y Leal, M. 2007. "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las instituciones de Educación Superior Publicas." Publicaciones Universidad Rafael Belloso Chacín 4.(2) p. 132 – 147.
6. Boca Gutiérrez, Elizabeth, (2010), "Síndrome de Bournot y Desempeño Laboral en el Personal Administrativo de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Chimbote 2010". Universidad Cesar Vallejo Chimbote. Fac. de Psicología Nuevo Chimbote. Ancash.
7. Bonilla de la Cruz, Eusebio, (2011). "Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Yauli Huancavelica". Universidad Nacional del Centro del Perú – Fac. de Administración de Empresas. Huancavelica.
8. Brow, W. (1990). *Teoría de la Organización y la Administración*, Enfoque Integral. México: Limusa
9. Brunet, Ignasi y Schilman, Fernanda, (2005). *Convivir con el Capital Financiero: Corralito y Movimientos Ahorristas*. España. Editorial Fundamentos. (p.12).
10. Chatman, C. (1999) "La Influencia de la Composición Demográfica y del Clima Organizacional en Proceso y Resultados de Trabajo". Universidad de California, Berkeley, EE.UU.
11. Chávez, G.(2008) Guía Metodológica Para la Elaboración de Proyectos e Informes. [Tesis para Optar el Título de Licenciado en Psicología]. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

12. Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mc Graw Hill. México. (p.359).
13. Chiavenato, I. (2001). *Administración, Teoría, Procesos y Práctica*. 3ª Ed. México. Editorial Mc Graw Hill. (p.45).
14. Chiavenato, I. (2002). *Administración de Recursos Humanos*. El Capital Humano de las Organizaciones. México. Mc Graw Hill.(p.236) .
15. Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. *El Capital Humano de las Organizaciones*. México. Mc Graw Hill. (p.221)
16. Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos, el Capital Humano de las Organizaciones*. 9ª. ed. México: Mc. Graw-Hill..
17. Chiavenato, I (2009). *Comportamiento Organizacional*. La dinámica del éxito en las organizaciones. México DF: McGraw Hill.
18. Dessler Gary & Valera Juárez, R (2011). *Administración de Recursos Humanos, Enfoque latinoamericano*. 5ta. edición. ISBN: 978-607-32-0249-7. Quinta Edición. México: Pearson educación.
19. Feliciano, J. (2007) *Manual de Recursos Humanos*. 1ª. ed. México: Prentice Hall.
20. Fernández, M. y Gutiérrez, M. (2005). *Organización Escolar, Profesión Docente y Entorno Comunitario*. Universidad Interior de Andalucía. España. Ed. AKAL.
21. Flores García Rada, J. (2010) *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Universidad del Pacífico. Edición: 1a. ed. Lima.
22. Gan, F. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. 1ª. ed. México: Prentice Hall.
23. García, A. (2011). *Diagnóstico del Clima Organizacional en la Gobernación Departamental de Jutiapa*. [Tesis inédita], Universidad Rafael Landívar, Sede de Jutiapa, Jutiapa, Guatemala.
24. Garza P. Diana G. (2010). *El Clima Organizacional En La Dirección General De Ejecución De Sanciones De La Secretaria De Seguridad Pública En Tamaulipas*. [Tesis Para Optar el Grado de Maestro en Dirección Empresarial Campo de Recursos Humanos] México: Universidad Autónoma de Tamaulipas.
25. Gibson, J., Ivancevich, H., Donnelly, J. (1992). *Conducta, Estructura, Procesos, Organizaciones*. México: Mc Graw-Hill.

26. Hall, R. (1996). *Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados*. Segunda Edición. México: Editorial Prentice Hall.
27. Hernández, R. Fernández, C Baptista, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ta. Ed. México: Edit. Mc Graw Hill.
28. Heliergel & Slocum (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Digital Oriente S.A.
29. Lizama, P. Boccardo, G. (2014) *Guía de Asociación Entre Variables* (Pearson y Spearman en SPSS) Universidad de Chile FACSOS Departamento de Sociología. Nov. 2014
30. Mc Bear, D. (1993) "Clima Laboral y su influencia en la oportunidad de desarrollo". Empresa multinacional petroquímica en EE.UU. (p.17)
31. Magaña, G. (2007) "*Motivación y Desempeño Laboral, Enfoque*" (Artículo) s/f. <http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-laboral/motivacionlaboralshtm> result (14 noviembre del 2017).
32. Malagón G, Galán R, Pontón G. (2003), *Auditoría en Salud Para Una Gestión Eficiente*. 2da ed. Colombia: Médica Panamericana; 2003. (Cap. 11).
33. Matilla, G.(2011). *Los modelos de la Planificación Estratégica en la Teoría de las Instituciones Públicas*. Barcelona-España. Editorial UAC.
34. Mejía, M. (2010). *Manual para Realizar Diagnostico del Clima Laboral*. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Guatemala.
35. Milkovich G. & Boudrem J. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos*. México. Editorial: Mc Graw Hill 6.
36. Monchon P, Montoya Y. (2013). *Nivel de Calidad del Cuidado Enfermero desde la Percepción del Usuario*. [Tesis Pregrado]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; (p.15).
37. Moos, D. (1989). *Clima Laboral Como una Calidad Interna Relativamente Perdurable de la Organización*.
38. Mosley, Pietro y Megginson, (2005). *Supervisión, La Práctica del Empowerment, Desarrollo de Equipos de Trabajo y su Motivación*. 6ª Edición. México. Editorial Thomson Editores
39. Neale, F. (1994) "Síndrome de Burnout y Ambiente o Clima Laboral". Hospital Nacional de New Cork, USA.

40. Nieves, E. (2007). Desempeño Docente y Clima Laboral en el Liceo Agustín Codazzy. [Tesis de Maestría] - Maracay, Aragua Venezuela.
41. Osorio D. y Zavala C. (2016) Factores Presentes Del Clima Organizacional Que Afectan El Desempeño De Conductores - Transportes Flor De Higo Sac. Trujillo . Tesis Para título de Administración de Empresas . UPN Trujillo.
42. Palma, D. (1999) “Relación entre motivación y el Clima Laboral en el personal de Entidades Universitarias”.
43. Palma, S. (2004) Manual de Escala de Clima Laboral. (1ª ed.). Lima (Perú).
44. Palma, D.(2011). “Relación entre Motivación y el Clima Laboral en el personal de Entidades Universitarias”.
45. Palomino O. Karla. (2011). El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el Área de Contabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de ICA 2011,[Tesis Universidad Privada San Juan Bautista, Fac. de Comunicación y Ciencias Administrativas].
46. Ponce, E. (1998) Mejoramiento del diseño y Desempeño Organizacional de la AFP Horizonte en todo el Perú.- Lima.
47. Panta R. Luis (2015) Análisis Del Clima Organizacional Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De La Plana Docente Del Consorcio Educativo Talentos De La Ciudad De Chiclayo” Tesis para Titulo de Administrador de Empresas, Chiclayo
48. Prado Alvarez Cinttia G. (2015) Relación entre Clima Laboral y Desempeño Laboral en los trabajadores Administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo. [Tesis Para Grado académico de Maestra en Ingeniería industrial con Mención en Organización y Dirección de Recursos Humanos]Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
49. Quintero N., et. al (2008) Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. Revista NEGOTIUM /Ciencias Gerenciales Año 3 N° 9. ISSN: 1856-1810/Catalogo LATINDEX:14.593. Directorio REVENCYT:RVN 004 (p. 33–45)
50. Real Academia Española. Malagón G, Galán R, Pontón G. (2003). *Auditoría en Salud Para Una Gestión Eficiente*. 2a ed. Colombia: Médica Panamericana;. Capítulo 11.
51. Revista Habanera de Ciencias Médicas (2009).-versión On-line ISSN 1729-519X Rev haban cienc méd v.8 n.2. Ciudad de La Habana abril-junio.

- http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017 (recuperado 12.02.18).
52. Reyes y Sánchez, (2006). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*, Lima - Perú: Visión Universitaria.
 53. Robbins, S. (1999), *Comportamiento Organizacional*. México. Prentice Hall Hispanoamericana, S. A.
 54. Romero, F y Urdaneta, E. (2009) Desempeño Laboral y Calidad de Servicio del Personal Administrativo en las Universidades Privadas. Publicaciones Universidad Rafael Belloso Chacin. 7 (4) p. 66 – 79.
 55. Salinas, G. (2001), “Relación Entre el Nivel de Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Universidad Privada César Vallejo - Trujillo” Universidad César Vallejo- Trujillo.
 56. Schneider, B. (1983) *Sobre La Etiología de Climas, Personal de Psicología*. Ed. Mc. Graw Hill;
 57. Schvarstein, L. (1998). *Diseño de Organizaciones. Tensiones y Paradojas*. Buenos Aires: Paidós.
 58. Sierra Garcia, María G. (2015). El Clima Laboral en los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Regional de Cobán A.V., [Tesis Para Optar el Título de Licenciada en Psicología Industrial Organizacional] Universidad Rafael Landívar. Guatemala. (p. 1,2).
 59. Sotomayor, Flor (2013). Desempeño laboral. Desarrollo de Cuestionario de Evaluación de Desempeño. Univ. Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Peru.
 60. Stoner, J., Freeman, E., Gilbert, D. (2002). *Administración*. 6ª Ed. México. Prentice Hall.(p.9).
 61. Strauss Y Sayles (1981) *Personal Problemas Humanos de la Administración*. España: Prentice Hall.
 62. Toala Bozada, Sandra P., (2014). Diseño del Clima Organizacional Como Mecanismo de Atención y Su Incidencia en el Desempeño Profesional de los Servidores públicos del Ilustre Municipio de Jipijapa. [Tesis para Optar el grado de Doctor en Administración] Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
 63. Uría Calderón, Diana E. (2011), El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andelas Cía. Ltda. De la Ciudad

- de Ambato [Tesis de Graduación para Obtener Título de Ingeniera de Empresas] Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
64. Vadillo, G., & Klingler (2004). *Didáctica: Teoría y Práctica de éxito en Latinoamérica y España*. México. Mc Graw Hill. (p. 101).
65. Warren B. & Dennis M. (1990). *Teoría de La Organización y la Administración: Enfoque integral*. México: Editorial Limusa.

VIII.- ANEXOS

ANEXO 01
ESCALA CLIMA ORGANIZACIONAL CL – SPC

INSTITUCION: HOSPITAL LA CALETA DE CHIMBOTE – ANCASH

PERSONAL: ADMINISTRATIVO Condición: Nombrado () Contratado ()

Sexo: Masculino () Femenino () Edad: FECHA:/...../.....

Seguidamente usted observa una relación de preguntas con cinco opciones únicas de respuesta. Por favor sírvase marcar en el recuadro respectivo con una X como respuesta a cada pregunta, su forma de percibir el lugar laboral en el que usted está actualmente trabajando. Por favor responder con total sinceridad a todas. Gracias.

Nunca/Ninguno: 1 Poco: 2 Regular/Algo: 3 Mucho: 4 Siempre/Todo: 5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Hay oportunidades de progreso en la organizacion?					
2	Se siente comprometido con el éxito en la institución?					
3	El supervisor otorga apoyo para salvar los obstáculos que se presentan?					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?					
5	Los colegas de trabajo se apoyan entre sí?					
6	El jefe se interesa por el éxito de su personal?					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo?					
8	En la institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo ?					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente?					
10	Los objetivos de trabajo son retadores?					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?					
12	Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de la organización?					
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea?					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?					
15	El personal tiene la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?					
16	Se valora los altos niveles de desempeño?					
17	El personal se encuentra comprometido con la institución?					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?					
19	Existen suficientes canales de comunicación?					
20	El equipo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado?					

N°	Ítems	1	2	3	4	5
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?					
22	En su oficina, se hacen mejor las cosas cada día?					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas?					
24	Es posible la interacción con las personas de mayor jerarquía?					
25	Se cuenta con la opción de realizar el trabajo lo mejor que se puede?					
26	Las actividades que realiza permiten aprender y desarrollarse?					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal?					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?					
29	En la institución, se afronta y superan los obstáculos?					
30	Existe buena administración de los recursos?					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita?					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna?					
35	La remuneración es atractiva en comparación con las de otras instituciones?					
36	La organización promueve el desarrollo del personal?					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal?					
38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos?					
39	El jefe escucha los planteamientos que se le hacen?					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?					
42	Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución?					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas?					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo?					
46	Se reconocen los logros en el trabajo?					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?					
48	Existe un trato justo en la empresa?					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización?					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros?					

ANEXO 02

TEST EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL (Sotomayor F. 2013).

Estimado trabajador, seguidamente se le presenta una relación de interrogantes sobre su ambiente laboral, por lo cual sírvase marcar con una X dentro del recuadro, que usted considere su percepción que describa el ambiente laboral de su institución.

Muy Insatisfecho:1 Algo Insatisfecho: 2 Indiferente:3 Algo Satisfecho:4 Muy Satisfecho:5

DIMENSIONES	N°	ITEMS	1	2	3	4	5
DESEMPEÑO EN RELACION CON SUS SUPERIORES	1	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
	2	La supervisión que ejercen sobre usted.					
	3	Las relaciones personales con sus jefaturas inmediatas.					
	4	El modo en que sus superiores juzgan su trabajo.					
	5	El apoyo que recibe de sus jefes .					
DESEMPEÑO CON LAS CONDICIONES FISICAS	6	La ventilación de su lugar de labores.					
	7	La iluminación de su lugar laboral.					
	8	El entorno físico y el espacio con que cuenta su lugar de labores.					
	9	La limpieza, higiene y bioseguridad de su lugar de labores					
DESEMPEÑO CON PARTICIPACION EN LAS DECISIONES	10	La temperatura de su local de labores					
	11	El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales					
	12	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales					
	13	Su participación en las decisiones de su Área,					
	14	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución					
	15	La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución					
DESEMPEÑO CON SU TRABAJO	16	La potestad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo					
	17	Su trabajo le brinda oportunidades de efectuar actividades en las que usted sobresale					
	18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan					
	19	La satisfacción que le da su trabajo por sí mismo					
DESEMPEÑO CON RECONOCIMIENTO	20	Los objetivos y metas que debe alcanzar					
	21	Las oportunidades de ascenso que tiene					
	22	La organización le proporciona oportunidades de capacitarse					
	23	La remuneración que recibe					

ANEXO 06

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES o FACTORES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>GENERAL ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017.?</p> <p>ESPECIFICOS PE1: Cuales es la relación entre el clima organizacional y el Desempeño en Relación con sus Superiores del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017?</p>	<p>GENERAL Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del Hospital La Caleta de Chimbote , 2017.</p> <p>ESPECIFICOS OE1 - Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en Relación con sus Superiores del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote , 2017.</p>	<p>GENERAL El clima organizacional tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017.</p> <p>ESPECIFICOS HE1: El clima organizacional tiene una relación significativa con el desempeño en relación con sus superiores del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017.</p>	<p>X=CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p>DEFINICION CONCEPTUAL Palma, C (2004), características o manifestaciones propias del ambiente laboral y luego son asimilados y manifestados en sus actos laborales por los trabajadores en la organización. y que tienen que ver con los aspectos fundamentales de la misma como rutinas, supervisión, políticas de la emp, relaciones de personal, asistencia, compensaciones, incentivos etc, y que influyen en el comportamiento de los trabajadores.</p> <p>DEFINICION OPERACIONAL Se operacionalizará por sus dimensiones, a ser medido con un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, y diseñado por la Psic. Sonia Palma, docente investigadora de la U. R.Palma, sobre la base de cuestiones como, lo percibido por el trabajador en el trabajo y factores de posible, compenetración con el trabajo, autorrealización, supervisión de su inmediato superior, información recibida para efectuar sus funciones en equipo, y demás condiciones que posibilitan el cumplimiento de su trabajo.</p>	<p>Comunicación</p> <p>Condiciones Laborales</p> <p>Auto realización</p> <p>Involucramiento Laboral</p> <p>Supervisión Laboral</p>	<p>-Grado de acceso y fluidez a la información</p> <p>-Grado de coordinación y de tipos de comunicación en las relaciones de trabajo a nivel jerárquico e interlaboral vertical o multidireccional.</p> <p>-Índice de compromiso y responsabilidad con el trabajo.</p> <p>--Grado tecnológico de soporte y gestión administrativa</p> <p>--Relación de remuneración con el trabajo desarrollado.</p> <p>-Grado de desarrollo personal percibido por el trabajador</p> <p>-Grado de valoración por resultados e innovación.</p> <p>-Grado de identificación y compromiso con la empresa</p> <p>-Grado de satisfacción laboral e internalización de valores.</p> <p>-Grado percibido de inducción y asistencia laboral al trabajador</p> <p>-Grado de información sobre objetivos planes y procedimientos de trabajo.</p>	<p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), se uso la investigación de Diseño no experimental porque, fue realizada sin manipulación libre de las variables y se tomaron los sucesos tal y como se han dado para proceder seguidamente a su estudio y evaluación. Se efectuó con enfoque cuantitativo, porque permitió determinar la correlación entre variables previamente cuantificadas con escalas, para interpretar los resultados obtenidos, y a la vez encontrar la fuerza de la correlación entre las variables.</p>

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PE2: Cual es la relación entre el clima organizacional y el Desempeño Con las Condiciones Físicas del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017.?</p> <p>PE3: Cual es la relación entre el clima organizacional y el Desempeño con Participación en las Decisiones del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017?</p>	<p>OE2 - Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño con las Condiciones Físicas del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote .</p> <p>OE3 - Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño con Participación en las Decisiones del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote , 2017</p>	<p>HE2: El clima organizacional tiene una relación significativa con el desempeño con las condiciones físicas del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote , 2017.</p> <p>HE3: El clima organizacional tiene una relación significativa con el desempeño con participación en las decisiones del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote , 2017</p>	<p>Y= DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>DEFINICION CONCEPTUAL.- Chiavenato, (2002), refiere que, el desempeño es eficacia del trabajador dentro de las corporaciones, siendo necesario para la misma, el cual desarrolla una gran labor y con satisfacción laboral.</p> <p>DEFINICION OPERACIONAL La variable se operacionalizara por sus dimensiones a ser medidas con un test de 23 items, que contienen las dimensiones de la variable, que una vez procesado determinara el desempeño laboral de los TA de H.La Caleta- El instrum de recojo de inform. Sera el desarrollado y validado por Flor Sotomayor de la UNMM 2013, cuestionario de evaluacion de Desempeño Laboral el cual esta estructurado por 5 factores, y 23 item</p>	<p>Desempeño en Relación con sus Superiores</p> <p>Desempeño con las Condiciones Físicas</p> <p>Desempeño con Participación en las Decisiones</p> <p>Desempeño con el Trabajo</p> <p>Desempeño con el Reconocimiento.</p>	<p>-Grado percibido de nivel de confianza entre jefes y subordinados</p> <p>-Grado de apoyo cuando se requiere</p> <p>-Grado de aceptación de condiciones adecuadas para la salud y el trabajo.</p> <p>- Grado de condiciones idóneas para evitar accidentes laborales</p> <p>-Grado de autonomía percibida para decidir en la realización del trabajo.</p> <p>-Grado de participación en las decisiones laborales.</p> <p>-Grado de responsabilidad e identificación con la organización.</p> <p>-Grado de satisfacción en la ejecución del trabajo realizado</p> <p>-Grado percibido del reconocimiento y ascensos por el ente superior.</p> <p>-Percepción de Incentivo Monetario y de capacitación.</p> <p>- Reconocimiento de logros incentivos</p>	<p>Población</p> <p>Para la investigación, la población estuvo conformada por todo el personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, que son 75 trabajadores administrativos, entre nombrados y contratados (varones y mujeres).</p> <p>CRITERIOS DE INCLUSION</p> <p>-Ser personal administrativo</p> <p>-Personal de ambos sexos</p> <p>-Tener la edad de 25 a 65 años</p> <p>-Modalidad de trabajo: nombrados y contratados.</p> <p>-Tener antigüedad laboral mínimo de 3 meses.</p> <p>CRITERIOS DE EXCLUSION</p> <p>Personal que estaba de permiso o de vacaciones.</p> <p>- Personal que se encontraba en comisión de servicio</p> <p>- Que no cumplía los criterios de inclusión.</p>

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	METODOLOGÍA
<p>PE4: Cual es la relación entre el clima organizacional y el Desempeño con el Trabajo del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017?</p> <p>PE5: Cual es la relación entre el clima organizacional y el Desempeño con el Reconocimiento del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017?</p>	<p>OE4 - Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño con el Trabajo del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote , 2017.</p> <p>OE5 - Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño con el Reconocimiento del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote , 2017.</p>	<p>HE4: El clima organizacional tiene una relación significativa con el desempeño con el trabajo del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote , 2017.</p> <p>HE5: El clima organizacional tiene una relación significativa con el reconocimiento del personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote , 2017</p>	<p>De Diseño transversal, ya que se tomó la información en un determinado momento de los sucesos en la realidad y tiempo único sin manipular libremente las variables para producir cambios o reacciones en las mismas,</p> <p>Descriptiva Correlacional: según Reyes y S. (2006), porque se han analizado y especificado las características y propiedades elementales del fenómeno a investigar a través de sus variables, y sus dimensiones que las identificaron en un determinado momento, propendiéndose a establecer el grado de relación existente entre las variables que identifican el fenómeno en una misma muestra de los elementos conformantes del fenómeno observado; y</p> <p>Aplicativa: porque el resultado de la investigación, será de aplicación en la organización el Hospital La Caleta, para contribuir a mejorar las condiciones laborales de la misma, materia del estudio.:</p> <p>DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO D. Temporal.- el estudio se realizó para el presente año 2017 D. Espacial - se trabajó con información del Hospital La Caleta ubicado en Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Ancash Perú. D. de Población Objeto.- Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, que son 75 trabajadores.</p> <p>Muestra Para la determinación se usó el muestreo probabilístico de azar o aleatorio simple, de tal forma que todos los individuos tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados, hasta completar el tamaño de la muestra. Para la determinación de la muestra representativa de la población especificada; se efectuó el cálculo en Excel. La fórmula estadística a usarse para la variable cualitativa, cuando la población es finita, para determinar el tamaño de la muestra n fue: $n =$ tamaño de la muestra $N =$ tamaño de la población = 75 $Z\alpha =$ nivel de confianza = 1.96 (95%) $p =$ proporción aproximada del desempeño laboral en pob. de referencia = 0.65 (la mayoría de estudios, consid. ese %) $q =$ proporción de pob. de referencia que no presenta el fenómeno d estudio = 0.35 n = 62 trabajadores $e =$ nivel de precisión con que se desea estimar el parámetro = 0.05</p> <p>Técnicas e instrumentos Se utilizó la Técnica de la evaluación psicométrica a través de las encuestas con escala de Likert; que permitió aplicar para la recolección de información, dos cuestionarios o test con los ítems desarrollados que representaron cada una de las variables de Clima Organizacional y Desempeño Laboral en estudio; estas escalas facilitaron cuantificar los resultados obtenidos en su aplicación a la muestra en estudio. Estas preguntas en los cuestionarios, se ubicaron asimismo adrede en desorden para evitar sesgos en el instante de su aplicación</p> <p>Instrumentos de Recolección de Datos Se definieron como instrumentos de trabajo a aplicar, para cada una de las variables, dos test o cuestionarios de preguntas.</p> <p>Test de Clima Organizacional Para la investigación, se ha considerado utilizar el test-Escala de Clima Organizacional CL – SPC test elaborado y validado, de la Psic. Sonia Palma Carrillo. 2004, el test consta de 50 ítems; que comprendieron las 5 dimensiones del Clima Organizacional: Comunicación, Condiciones Laborales, Autorrealización Involucramiento Laboral y Supervisión Laboral. Cada una de las dimensiones estuvo conformada por 10 ítems o preguntas, a las cuales se les ha asignado según escala de Likert, puntajes según: nunca/ninguno:1, poco:2, regular/algo:3, mucho:4, siempre/todo:5; teniendo como valor máximo por cada factor 50 puntos, y como máximo el test represento 250 puntos y un valor mínimo de 50. El test fue aplicado individualmente, a cada trabajador, y tuvo una duración aproximada entre 15 y 30 minutos.</p>

ANEXO 07
MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS O AFIRMACIONES)	ESCALA DE VALORACION - CLIMA ORGANIZACIONAL				
						Nunca/Ninguno 1	Poco 2	Regular/Algo 3	Mucho 4	Siempre/Todo 5
CLIMA ORGANIZACIONAL	Palma, C (2004), características o manifestaciones propias del ambiente laboral y luego son asimilados y manifestados en sus actos laborales por los trabajadores en la organización. y que tienen que ver con los aspectos fundamentales de la misma como rutinas, supervisión, políticas de la emp, relaciones de personal, asistencia, compensaciones, incentivos etc, y que influyen en el comportamiento de los trabajadores.	Se operacionalizará por sus dimensiones, a ser medido con un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, y diseñado por la Psic. Sonia Palma, docente investigadora de la U. R.Palma, de 50 interrogantes que sondean la variable clima organizacional, sobre la base de cuestiones como, lo percibido por el trabajador en el trabajo, factores de autorrealiz, entre otros..que una vez procesado va a medir como se encuentra el clima organizacional de los TA del H. La Caleta	Comunicación	Grado de acceso y fluidez a la información -Grado de coordinación y de tipos de comunicación en las relaciones de trabajo a nivel jerárquico e interlaboral. Vertical multidireccional	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49					
			Condiciones Laborales	Índice de compromiso y responsabilidad con el trabajo. -Grado tecnológico de soporte y gestión administrativa -Relación de remuneración con el trabajo desarrollado	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50					
			Autorrealización	Grado de desarrollo personal percibido por el trabajador -Grado de valoración por resultados e innovación	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46					
			Involucramiento Laboral	Grado de identificación y compromiso con la empresa - Grado de satisfacción laboral e internalización de valores	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47					
			Supervisión Laboral	Grado percibido de inducción y asistencia laboral al trabajador. Grado de información sobre objetivos planes y procedimientos de trabajo	3,8,13,18,23,28,33,38,42,48					
						ESCALA DE VALORACION DESEMPEÑO LABORAL				
						MUY INSATISFECTO = 1	ALGO INSATISFECTO	INDIFERENTE	ALGO SATISFECTO	MUY SATISFECTO
DESEMPEÑO LABORAL	Chiavenato, (2002), refiere que, el desempeño es eficacia del trabajador dentro de las corporaciones, siendo necesario para la misma, el cual desarrolla una gran labor y con satisfacción laboral..	La variable se operacionalizará por sus dimensiones a ser medidas con un cuestionario de 23 items, que contienen las dimensiones de la variable, que una vez procesado determinara el nivel de desempeño laboral de los TA de H.La Caleta- El instrum de recojo de inform. Sera el desarrollado y validado por Flor Sotomayor de la UNMM 2013, cuestionario de evaluacion de Desempeño Laboral el cual está estructurado por 5 factores, y 23 item	Desempeño en Relación con sus Superiores	-Grado percibido de nivel de confianza entre jefes y subordinados -Grado de apoyo cuando se requiere	1,2,3,4,5					
			Desempeño con las Condiciones Físicas.	-Grado de aceptación de condiciones adecuadas para la salud y el trabajo. - Grado de condiciones idóneas para evitar accidentes laborales	6,7,8,9,10					
			Desempeño con la Participación en las Decisiones.	-Grado de autonomía percibida para decidir en la realización del trabajo. -Grado de participación en las decisiones laborales.	11,12,13,14,15,16					
			Desempeño con el Trabajo	-Grado de responsabilidad compromiso e identificación con la organización. -Grado de satisfacción en la ejecución del trabajo realizado	17,18,19,20					
			Desempeño con el Reconocimiento.	-Grado percibido del reconocimiento y ascensos por el ente superior. -Percepción de mejora del Incentivo economico y de capacitación. - Reconocimiento de logros alcanzados a travez de incentivos	21,22,23					

ANEXO 08

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla N° 28.- ESTADÍSTICOS DE LOS ELEMENTOS

	Media	Desviación típica	N
P1	3,35	,791	20
P2	3,42	,860	20
P3	3,37	,927	20
P4	2,95	,818	20
P5	3,31	,968	20
P6	3,16	,927	20
P7	2,81	1,022	20
P8	3,31	,879	20
P9	3,05	,913	20
P10	2,63	,996	20
P11	3,21	,871	20
P12	3,29	,857	20
P13	3,18	1,000	20
P14	3,34	,940	20
P15	3,44	,842	20
P16	2,85	1,006	20
P17	1,90	1,020	20
P18	3,42	,933	20
P19	2,90	,918	20
P20	2,16	1,089	20
P21	2,45	,953	20
P22	3,45	,918	20
P23	3,00	,958	20
P24	2,92	,946	20
P25	2,85	,973	20
P26	3,50	1,004	20
P27	2,55	1,155	20
P28	2,44	1,096	20
P29	2,76	1,112	20
P30	2,63	1,012	20
P31	3,73	,978	20
P32	3,27	,872	20
P33	2,95	,895	20

P34	3,37	,891	20
P35	3,29	,965	20
P36	3,56	,917	20
P37	3,56	,934	20
P38	3,13	1,048	20
P39	2,90	,970	20
P40	3,00	1,024	20
P41	3,16	1,074	20
P42	2,77	,895	20
P43	3,31	,916	20
P44	2,97	,809	20
P45	3,47	,882	20
P46	2,98	1,152	20
P47	3,00	1,173	20
P48	3,29	,965	20
P49	3,10	,953	20
P50	2,89	,960	20

$$\sum S_i^2 = 46,011$$

Tabla N° 29.- ESTADÍSTICOS TOTAL- ELEMENTO

	Alfa de Cronbach de cada elemento
P1	,976
P2	,976
P3	,976
P4	,976
P5	,976
P6	,976
P7	,976
P8	,976
P9	,976
P10	,976
P11	,976
P12	,976
P13	,976
P14	,976
P15	,976
P16	,976
P17	,976
P18	,976
P19	,976
P20	,976
P21	,976
P22	,976
P23	,976
P24	,976
P25	,976
P26	,977
P27	,976
P28	,976
P29	,976
P30	,976
P31	,977
P32	,977
P33	,976
P34	,977
P35	,976
P36	,977
P37	,976
P38	,976
P39	,976

P40	,976
P41	,977
P42	,976
P43	,976
P44	,976
P45	,976
P46	,976
P47	,976
P48	,976
P49	,976
P50	,976

ANEXO 09

TABLA N° 30.- ANÁLISIS DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO: CLIMA ORGANIZACIONAL
Estadísticos Total-elemento

	Correlación elemento- total
P1	,536
P2	,624
P3	,565
P4	,725
P5	,754
P6	,712
P7	,744
P8	,787
P9	,630
P10	,781
P11	,587
P12	,675
P13	,652
P14	,756
P15	,646
P16	,724
P17	,642
P18	,746
P19	,740
P20	,627
P21	,600
P22	,626
P23	,715
P24	,726
P25	,707
P26	,521
P27	,746
P28	,784
P29	,775
P30	,803
P31	,497
P32	,495
P33	,662
P34	,449
P35	,725
P36	,519
P37	,592
P38	,755
P39	,634
P40	,785
P41	,484
P42	,753
P43	,671
P44	,692
P45	,580
P46	,668
P47	,596
P48	,793
P49	,665
P50	,730

ANEXO 10

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: DESEMPEÑO LABORAL

Tabla N° 31.- Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
PP1	3,53	,936	20
PP2	3,63	,927	20
PP3	3,98	,932	20
PP4	3,58	1,110	20
PP5	3,82	1,094	20
PP6	3,45	1,126	20
PP7	3,61	1,077	20
PP8	3,11	1,203	20
PP9	3,42	1,110	20
PP10	3,26	1,100	20
PP11	3,10	1,141	20
PP12	3,02	1,221	20
PP13	3,47	1,020	20
PP14	3,48	1,004	20
PP15	3,26	1,144	20
PP16	3,34	1,187	20
PP17	3,24	1,066	20
PP18	3,18	1,138	20
PP19	3,85	,938	20
PP20	3,77	,965	20
PP21	2,52	1,315	20
PP22	2,56	1,263	20
PP23	2,19	1,291	20

$$\sum S_i^2 = 28,217$$

Tabla N° 32 .- Estadísticos total-elemento

	Alfa de Cronbach de cada elemento
PP1	,919
PP2	,917
PP3	,922
PP4	,918
PP5	,918
PP6	,921
PP7	,918
PP8	,921
PP9	,918
PP10	,920
PP11	,916
PP12	,916
PP13	,915
PP14	,917
PP15	,916
PP16	,917
PP17	,916
PP18	,917
PP19	,919
PP20	,918
PP21	,918
PP22	,920
PP23	,921

ANEXO 11

TABLA 33 .- ANÁLISIS DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO: DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticos total-elemento

	Correlación elemento-total
PP1	,536
PP2	,628
PP3	,342
PP4	,569
PP5	,584
PP6	,421
PP7	,578
PP8	,401
PP9	,560
PP10	,445
PP11	,676
PP12	,673
PP13	,727
PP14	,649
PP15	,641
PP16	,600
PP17	,646
PP18	,629
PP19	,532
PP20	,594
PP21	,581
PP22	,451
PP23	,448

ANEXO 12

AUTORIZACION PARA REALIZACION DEL ESTUDIO



MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH
HOSPITAL LA CALETA

Unidad de Apoyo a la
Docencia e Investigación

Chimbote, 02 de Noviembre del 2017

OFICIO N° ²²³⁰ - 2017-HLC-CH/UADI.-

Señor
Carlos A. GUTIERREZ GUTIRREZ
PRESENTE.-

ASUNTO: AUTORIZACION PARA APLICACION DE INSTRUMENTOS DE
INVESTIGACION

REF. : - HETG. N°10628 (Solicitud s/n)

Por medio el presente me dirijo a Ud. en atención a vuestro documento de la referencia, en el cual solicita se le brinde facilidades para la aplicación de instrumentos de investigación: **Encuesta sobre Clima Organizacional** (personal administrativo), haciendo de su conocimiento la autorización correspondiente, para lo cual coordinará con las Jefaturas de las Unidades Administrativas para la disponibilidad de su aplicación con las medidas del caso.

Sin otro particular, me suscribo de Ud.,

Atentamente,



RZAF/JEBB/nezy
Ch-02-11-2017
c.c: - Arch.
- Unid. Personal.

ANEXO 13
Tabla N° 34.- VALORES T DE LA DISTRIBUCIÓN T DE STUDENT

 Valores de $T_{\alpha, \varpi}$

1- α	0.8	0.9	0.95	0.975	0.99	0.995	0.999
1	1.376	3.078	6.314	12.706	31.821	63.656	318.289
2	1.061	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	22.328
3	0.978	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	10.214
4	0.941	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	7.173
5	0.920	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	5.894
6	0.906	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	5.208
7	0.896	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	4.785
8	0.889	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	4.501
9	0.883	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	4.297
10	0.879	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	4.144
11	0.876	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	4.025
12	0.873	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	3.930
13	0.870	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	3.852
14	0.868	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	3.787
15	0.866	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	3.733
16	0.865	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	3.686
17	0.863	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	3.646
18	0.862	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	3.610
19	0.861	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	3.579
20	0.860	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	3.552
21	0.859	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	3.527
22	0.858	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	3.505
23	0.858	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	3.485
24	0.857	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	3.467
25	0.856	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	3.450
26	0.856	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	3.435
27	0.855	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	3.421
28	0.855	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	3.408
29	0.854	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	3.396
30	0.854	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	3.385
31	0.853	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744	3.375
32	0.853	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738	3.365
33	0.853	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733	3.356
34	0.852	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728	3.348
35	0.852	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724	3.340
36	0.852	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719	3.333
37	0.851	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715	3.326
38	0.851	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712	3.319
39	0.851	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708	3.313
40	0.851	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704	3.307
41	0.850	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701	3.301
42	0.850	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698	3.296
43	0.850	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695	3.291
44	0.850	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692	3.286
45	0.850	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690	3.281
46	0.850	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687	3.277
47	0.849	1.300	1.678	2.012	2.408	2.685	3.273
48	0.849	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682	3.269
49	0.849	1.299	1.677	2.010	2.405	2.680	3.265
50	0.849	1.299	1.676	2.009	2.403	2.678	3.261
51	0.849	1.298	1.675	2.008	2.402	2.676	3.258
52	0.849	1.298	1.675	2.007	2.400	2.674	3.255
53	0.848	1.298	1.674	2.006	2.399	2.672	3.251
54	0.848	1.297	1.674	2.005	2.397	2.670	3.248
55	0.848	1.297	1.673	2.004	2.396	2.668	3.245
56	0.848	1.297	1.673	2.003	2.395	2.667	3.242
57	0.848	1.297	1.672	2.002	2.394	2.665	3.239
58	0.848	1.296	1.672	2.002	2.392	2.663	3.237
59	0.848	1.296	1.671	2.001	2.391	2.662	3.234
60	0.848	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	3.232

p	1- α						
	0.8	0.9	0.95	0.975	0.99	0.995	0.999
61	0.848	1.296	1.670	2.000	2.389	2.659	3.229
62	0.847	1.295	1.670	1.999	2.388	2.657	3.227
63	0.847	1.295	1.669	1.998	2.387	2.656	3.225
64	0.847	1.295	1.669	1.998	2.386	2.655	3.223
65	0.847	1.295	1.669	1.997	2.385	2.654	3.220
66	0.847	1.295	1.668	1.997	2.384	2.652	3.218
67	0.847	1.294	1.668	1.996	2.383	2.651	3.216
68	0.847	1.294	1.668	1.995	2.382	2.650	3.214
69	0.847	1.294	1.667	1.995	2.382	2.649	3.213
70	0.847	1.294	1.667	1.994	2.381	2.648	3.211
71	0.847	1.294	1.667	1.994	2.380	2.647	3.209
72	0.847	1.293	1.666	1.993	2.379	2.646	3.207
73	0.847	1.293	1.666	1.993	2.379	2.645	3.206
74	0.847	1.293	1.666	1.993	2.378	2.644	3.204
75	0.846	1.293	1.665	1.992	2.377	2.643	3.202
76	0.846	1.293	1.665	1.992	2.376	2.642	3.201
77	0.846	1.293	1.665	1.991	2.376	2.641	3.199
78	0.846	1.292	1.665	1.991	2.375	2.640	3.198
79	0.846	1.292	1.664	1.990	2.374	2.639	3.197
80	0.846	1.292	1.664	1.990	2.374	2.639	3.195
81	0.846	1.292	1.664	1.990	2.373	2.638	3.194
82	0.846	1.292	1.664	1.989	2.373	2.637	3.193
83	0.846	1.292	1.663	1.989	2.372	2.636	3.191
84	0.846	1.292	1.663	1.989	2.372	2.636	3.190
85	0.846	1.292	1.663	1.988	2.371	2.635	3.189
86	0.846	1.291	1.663	1.988	2.370	2.634	3.188
87	0.846	1.291	1.663	1.988	2.370	2.634	3.187
88	0.846	1.291	1.662	1.987	2.369	2.633	3.185
89	0.846	1.291	1.662	1.987	2.369	2.632	3.184
90	0.846	1.291	1.662	1.987	2.368	2.632	3.183
91	0.846	1.291	1.662	1.986	2.368	2.631	3.182
92	0.846	1.291	1.662	1.986	2.368	2.630	3.181
93	0.846	1.291	1.661	1.986	2.367	2.630	3.180
94	0.845	1.291	1.661	1.986	2.367	2.629	3.179
95	0.845	1.291	1.661	1.985	2.366	2.629	3.178
96	0.845	1.290	1.661	1.985	2.366	2.628	3.177
97	0.845	1.290	1.661	1.985	2.365	2.627	3.176
98	0.845	1.290	1.661	1.984	2.365	2.627	3.176
99	0.845	1.290	1.660	1.984	2.365	2.626	3.175
100	0.845	1.290	1.660	1.984	2.364	2.626	3.174
150	0.844	1.287	1.655	1.976	2.351	2.609	3.145
200	0.843	1.286	1.653	1.972	2.345	2.601	3.131
250	0.843	1.285	1.651	1.969	2.341	2.596	3.123
300	0.843	1.284	1.650	1.968	2.339	2.592	3.118
350	0.843	1.284	1.649	1.967	2.337	2.590	3.114
400	0.843	1.284	1.649	1.966	2.336	2.588	3.111
450	0.842	1.283	1.648	1.965	2.335	2.587	3.108
500	0.842	1.283	1.648	1.965	2.334	2.586	3.107
550	0.842	1.283	1.648	1.964	2.333	2.585	3.105
600	0.842	1.283	1.647	1.964	2.333	2.584	3.104
650	0.842	1.283	1.647	1.964	2.332	2.583	3.103
700	0.842	1.283	1.647	1.963	2.332	2.583	3.102
750	0.842	1.283	1.647	1.963	2.331	2.582	3.101
800	0.842	1.283	1.647	1.963	2.331	2.582	3.100
850	0.842	1.283	1.647	1.963	2.331	2.582	3.100
900	0.842	1.282	1.647	1.963	2.330	2.581	3.099
950	0.842	1.282	1.646	1.962	2.330	2.581	3.099
1000	0.842	1.282	1.646	1.962	2.330	2.581	3.098

Elaborada por Irene Patricia Valdez y Alfaro.

ANEXO 14

ESCALA DE INTERPRETACION DEL COEFICIENTE DE CORRELACION

TABLA N° 35.- Lizama, P. Boccardo, G. (2014)

Valor	Nivel de correlación
0,80 – 1,0	muy buena – muy fuerte
0,60 – 0,80	Buena - fuerte
0,40 – 0,60	moderada
0,20 – 0,40	baja
0 – 0,2	mínima

ANEXO 15

FOTOS DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS – HOSPITAL LA CALETA

