



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima organizacional y desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital
Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES

Matos Matos, William Abdon (ORCID: 0000-0001-5884-0617)

Rodriguez Ramirez, Jhordan Rafael (ORCID: 0000-0001-8211-0948)

ASESOR:

Mgtr. Gutierrez Chilca Randall Manolo (ORCID: 0000-0001-6738-0683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres Herica Ramirez, Georges Rodriguez y Juana Matos Lucero quienes en cada etapa de mi vida me brindan su aliento y buen consejo para el cumplimiento de mis objetivos.

A mi hermana Valeryn Rodriguez y Dora Matos, por ser una mano amiga con quien puedo contar y caminar en el día a día.

Matos Matos William y Rodriguez
Ramirez Jhordan

Agradecimiento

A mi padre celestial quien; me ha ayudado en cada paso para llegar a terminar mi carrera.

A mi familia, por darme su apoyo para llegar hasta obtener el grado.

A la Universidad Cesar Vallejo, y a la plana de docentes, quienes me instruyeron con el objeto de obtener el grado; logrando nuestro propósito.

Matos Matos William y Rodriguez Ramirez Jhordan.

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).


MATOS MATOS, WILLIAM ABDON

cuyo título es:

**Clima organizacional y desempeño en los trabajadores administrativos
del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote – 2019**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (Número).....
..... DIECISEIS (Letras).

Chimbote 04 de Diciembre Del 2019


.....
DR. ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL
ANTONIO
PRESIDENTE


.....
MGTR. GUTIERREZ CHILCA RANDALL
MANOLO
SECRETARIO


.....
MGTR. URBINA SUASNABAR CRISTIAN
VOCAL

Página del Jurado

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).

RODRIGUEZ RAMIREZ, JHORDAN RAFAEL

cuyo título es:

**Clima organizacional y desempeño en los trabajadores administrativos
del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote – 2019**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:¹⁶..... (Número).....
.....^{DIECISEIS}..... (Letras).

Chimbote 04 de Diciembre Del 2019



DR. ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL

ANTONIO

PRESIDENTE



MGTR. GUTIERREZ CHILCA RANDALL

MANOLO

SECRETARIO



MGTR. URBINA SUASNABAR CRISTIAN

VOCAL


Declaratoria de Autenticidad

Nosotros, Matos Matos William Abdon con DNI N° 44521573 y Rodriguez Ramirez Jhordan Rafael, con DNI N° 70436526 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y autentica.

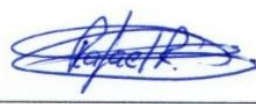
Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a los dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chimbote, diciembre de 2019



William Abdon Matos Matos



Jhordan Rafael Rodriguez Ramirez

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	vi
Índice.....	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción.....	1
II. Método	16
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
2.2 Operacionalización de variables	17
2.3 Población, muestra y muestreo.....	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
2.5 Procedimiento.....	21
2.6 Método de análisis de datos.....	22
2.7 Aspectos éticos	23
III. Resultados	24
IV. Discusión.....	36
V. Conclusiones.....	40
VI. Recomendaciones	41
Referencias	42
Anexos.....	48

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objeto, determinar la relación entre Clima organizacional y desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019. Para ello se definió, según Chiavenato (2017), que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que se percibe o experimenta por los miembros de la organización e influye en su comportamiento. Se tomaron como base teórica a Robbins y Coulter (2014), para definir al "desempeño", los cuales lo definieron como, el resultado final de una actividad. El tipo de estudio empleado fue el correlacional con un diseño de investigación no experimental y de corte transversal, en el cual se aplicó dos cuestionarios sobre clima organizacional y desempeño a una muestra censal que estuvo constituida por 145 trabajadores administrativos de la institución señalada.

Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos mostraron que mediante la aplicación del Chi cuadrado, la significancia fue igual a 0.000, y a su vez fue menor que 0.01, esto comprobó que existe una relación significativa entre las variables de estudio. Por otro lado, la variable Clima organizacional fue considerada en un nivel regular con un 75.86% del total de encuestados. A su vez, la variable Desempeño obtuvo un nivel alto con 94.48%, todos estos resultados según la opinión de los trabajadores administrativos, también se concluyó que el desempeño laboral es elevado a pesar de tener un clima organizacional intermedio.

Palabras clave: Clima organizacional, Desempeño, Administrativos.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between organizational climate and performance in the administrative workers of the Regional Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019. For this purpose, it was defined according to Chiavenato (2017), that the organizational climate is the quality or property of the environment organizational that is perceived or experienced by members of the organization and influences their behavior. Robbins and Coulter (2014) were taken as theoretical basis to define performance, which defined it as the final result of an activity. The type of study used was the correlational one with a design of non-experimental and cross-sectional research, in which two questionnaires on organizational climate and performance were applied to a census sample that was constituted by 145 administrative workers of the indicated institution.

The results obtained after the processing and analysis of the data showed that through the application of Chi square, the significance was equal to 0.000, and in turn was less than 0.01, this proved that there is a significant relationship between the study variables. On the other hand, the Organizational Climate variable was considered at a regular level with 75.86% of the total respondents. In turn, the Performance variable obtained a high level with 94.48%, all these results according to the opinion of the administrative workers, it was also concluded that work performance is high despite having an intermediate organizational climate.

Keywords: Organizational climate, Performance, Administrative.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial muchas organizaciones del estado en las grandes capitales del mundo, buscan mejorar sus sistemas de atención y sobre todo en entidades de salud pública, la mejora debe ser continua, puesto que las necesidades de los pacientes incrementan y la tecnología es necesaria pero escasa en muchas de estos establecimientos, por otro lado, la influencia del factor humano juega un rol importante en el servicio de salud. Iriberry y Rodríguez (2019), en la publicación que hicieron en el diario El Español con el título, “Los 25 mejores hospitales públicos de España: los servicios más completos están en Madrid y Barcelona”, menciona que, este año ha nombrado como mejor centro público de España a la Fundación Jiménez Díaz, destacada también como hospital más eficiente de Madrid en un estudio de la UNED. Según nuestra opinión, esto se puede deber al alto presupuesto invertido en infraestructura y sueldos a los colaboradores del nosocomio, por otro lado, se puede decir que el clima organizacional es óptimo, por tal razón repercute en el desempeño. Cabe destacar que España cuenta con 3er puesto en el ranking mundial de calidad en sistemas públicos de salud. Frutos de un excelente clima organizacional en los centros hospitalarios y cuyos resultados son un excelente desempeño de los colaboradores y asimismo en la organización.

En el Perú, los organismos públicos en su mayoría tienen la mala fama de ser servicios que se encuentran por debajo de los estándares básicos, con atención ineficiente. En la Salud pública existen muchas deficiencias, siendo el servicio de atención a los clientes el más cuestionado, el trato deficiente de los pacientes por la falta de personal, la necesidad de equipo modernos y espacio físico inadecuados en el que se encuentran. En ocasiones no se le toma mucha importancia al clima organizacional en las corporaciones públicas, de tal modo que es importante en los procesos estratégico organizacional planeado, por lo tanto, la situación del entorno del hospital es muy cambiante por lo que se debe establecer actividades importantes con la finalidad de tener un futuro proyectado a la organización y de esa manera cumplir con los objetivos deseados.

El Gobierno Peruano dentro del sector salud, ha estado orientado al progreso de la dirección del personal teniendo como pilar, según la Ley Servir, de la Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2014), el mérito, en donde los postulantes tendrán que postular y medir

sus capacidades para obtener una plaza o ascenso; la igualdad de oportunidad en los procesos de reclutamiento, en las capacitaciones y en la línea de carrera, gestión de acuerdo a metas para optimizar los resultados en cuanto a servicio, producción y mejorar los procesos. Esto mediante la evaluación de desempeño que sirve como termómetro y como medio de capacitación según los resultados.

Un factor clave que afecta el desempeño es la mala organización del gobierno para distribuir a sus empleados, Perú 21 (2017), nos da a conocer que, “según una investigación de Contribuyentes por Respeto (CpR), en el sector salud peruano existe un médico por cada tres trabajadores administrativos. Esta ratio es contraria al que presentan Canadá, que cuenta con un trabajador administrativo por cada 17 médicos; Uruguay, con uno por cada cinco doctores; y Paraguay, con tres médicos para un empleado administrativo”. Esto afecta mucho al personal administrativo que carga con la responsabilidad de ser la cara hacia los pacientes, y que muchas veces reciben las quejas de estos por la falta de atención médica, haciendo que el clima organizacional sea pésimo y se refleje en un desempeño deficiente.

Por otro lado, según el diario Gestión (2018). “El clima organizacional es uno de los aspectos más fundamentales para los trabajadores”. El diario señaló que, 86% de los peruanos renunciaría a su trabajo si es que no existe buen clima organizacional en su trabajo. En nuestra opinión esta variable no solo afecta al desempeño de los trabajadores, sino que también en la rotación del personal de una empresa.

A nivel local se resalta en análisis del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón; es un nosocomio que atiende de manera continua a toda la región Ancash con atención de especialidades. El personal administrativo tiene problemas de atención al cliente y manejo de información y la burocracia hacen difícil que exista un correcto clima organizacional, por otro lado, el desempeño no es el más óptimo, si los comparamos con hospitales particulares o clínicas, u hospitales de mismo rubro ubicados en otras regiones del país. Según comentan algunos trabajadores, el sistema TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos) es creado para ordenar y estandarizar los procedimientos administrativos de instituciones públicas no se está aplicando en el hospital regional, esto causa que el desempeño sea bajo y que el clima organizacional sea inestable.

El problema que se observó en el hospital es el deficiente desempeño de los trabajadores administrativos, dicho déficit es mucho más notorio en lo que respecta a la función de atención al cliente, también en los trámites documentarios y el de calidad, por mencionar algunos, otro problema que se analizó es la falta de motivación que posiblemente se deba a un mal clima organizacional causado por la cantidad excesiva de personal administrativo en comparación al personal médico, pero este es un tema que profundizó en nuestra investigación.

A continuación, se presentó las investigaciones recolectadas, las cuales son la guía y sustentación de nuestra investigación, por ello se abarcó la información necesaria en dos niveles, a nivel internacional, Obrequé (2015), en su tesis de maestría tuvo como objetivo decretar si existe o no una relación entre clima organizacional y compromiso funcionario en un nosocomio público. Tuvo un estudio descriptivo, y un diseño no experimental además teniendo una muestra de 102 empleados en el Hospital “Llay” en el que se concluyó que, si existe relación entre las dos variables, también se descubrió que existe una percepción positiva de clima organizacional en el hospital chileno, lo cual demuestra que mientras mejor sea el clima organizacional, mayor será el compromiso que tengan los trabajadores en sus puestos de trabajo y en su desempeño en general.

En Chile, Chiang y San Martín (2015), en su artículo científico plantearon como objetivo general de la investigación evaluar la relación entre el análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano; tuvo un diseño no experimental de corte transversal, con un nivel descriptivo - correlacional, la muestra obtenida fue de 259 empleados de la municipalidad. Teniendo como conclusión que existe correlación significativa entre ambas variables, sobre todo más en las mujeres que en los varones; en el género femenino las motivaciones al desempeño son generadas por factores intrínsecos, si existe buen trato, ejercerán mejor su trabajo; en varones el desempeño es motivado por factores extrínsecos, el cumplimiento de metas motiva al trabajador.

En Malasia, Nurharani, Nur y Nur (2013), en su artículo científico, definieron como objetivo principal examinar la relación del clima organizacional y desempeño laboral de los docentes. Un estudio descriptivo-correlacional elegido porque describe las

percepciones de los maestros sobre las variables estudiadas mediante un muestreo aleatorio simple, de los cuales seleccionamos a 37 profesores del distrito de Klang. Los hallazgos revelaron que la mayoría de maestros tiene bajo desempeño y que dimensiones del clima organizacional tales como la presión y obstáculos fueron encontrados como factores cruciales en mejorar el desempeño laboral de los docentes, esto implicaba que el director como escuela el líder debe mantener o crear una salud clima en la organización escolar para mejorar mejor desempeño.

En Colombia para Loaiza, Ríos, Moreno, Cárdenas y Moreno (2017), en su artículo de investigación tuvo como objetivo analizar el clima organizacional percibido por los empleados asistenciales y administrativos en un hospital público de Quindío-Colombia en 2015. Tuvo una investigación cuantitativa con un nivel correlacional, en el cual se midió el clima organizacional de un nosocomio de baja complejidad por medio de la caracterización de doce dimensiones. Teniendo una población conformado por 114 empleados asistenciales y administrativos referente a un nosocomio público de Quindío-Colombia. El resultado de la investigación fue que la medición del clima organizacional tuvo un promedio general de 69,81, con una calificación de 3,89 que se catalogó como un nivel medio para el clima organizacional. Además, se pudo evidenciar una relación significativa entre el clima organizacional con la dimensión de relaciones interpersonales. Llegando a la conclusión sobre la importancia que el empleado tiene, desde su perspectiva, la "interacción amigable" que fue interpretado como la relación efectiva y respetuosa con sus compañeros de área, que es necesario para un clima de trabajo en equipo; también se tomó en consideración las relaciones interpersonales con respecto a la coordinación externa, en lo que se tradujo como el valor que el empleado le concede al liderazgo participativo en la percepción del clima organizacional.

En Reino Unido, Berberoglu (2018), en su artículo de investigación tuvo como objetivo principal, evaluar las percepciones de los empleados sanitarios sobre el impacto del clima organizacional y el rendimiento organizacional percibido. El método de estudio adoptó un enfoque cuantitativo mediante la recopilación de datos de los trabajadores de salud, actualmente empleado en Hospitales públicos en el Norte de Chipre, utilizando un cuestionario auto administrado para el rendimiento organizativo. En conclusión, de los

resultados se reveló que el clima organizacional está altamente correlacionado con el compromiso organizacional y percepción del desempeño organizacional.

En Italia, Rojas, Seghieri y Nuti (2014), en su artículo científico, tuvo como objetivo comparar los diferentes climas organizacionales en hospitales públicos y privados. Siendo participes los administrativos, los médicos, el personal no sanitario y sanitario, ya sea en una entidad pública o en privada. En primera instancia se percibió el ambiente de trabajo para cada dimensión clima organizacional. Con una población de 1276 trabajadores de salud de ambos rubros. Se realizó un análisis exploratorio en lo que se comprobó la validez y consistencia interna de los cuestionarios, posteriormente determinar la significancia de percepciones con respecto a las dimensiones a través de los diferentes grupos de encuestas, utilizando la prueba t-student, de un solo sentido el análisis de varianza en el que se confrontó la significancia.

En Colombia, Cardona y Zambrano (2014), en su artículo de investigación, plantearon analizar la validez y la confiabilidad del instrumento de evaluación del clima organizacional, la investigación fue no experimental, cuantitativa, correlacional y transversal. Tuvo como conclusión que no existe un instrumento de medición que aborde la totalidad de los factores del clima organizacional, sin embargo, es el ICO el que mejor se adecuó a dicho grupo de evaluación, a pesar de eso es necesario que la evaluación con este instrumento sea realizada con precaución y teniendo criterio, puesto que ningún estudio verifica sus propiedades psicométricas.

En Irán, Zamani y Karimi (2017), en su artículo científico, tuvo como finalidad investigar la relación entre el clima organizacional y el comportamiento en la ciudadanía organizacional (OCB). Su población fue de 517 miembros. Mediante la fórmula de muestreo de Krejcie y Morgan y el método de muestreo estratificado de acuerdo con el tamaño, se seleccionaron 220 miembros como muestra. Teniendo como resultado que, existe una relación significativa y directa entre el clima organizacional, sus dimensiones y OCB. Las dimensiones del clima organizacional, el rol, las recompensas, los objetivos de una institución, los procedimientos y las comunicaciones dentro de una organización pueden pronosticar el OCB.

En Pakistán, Umrani, Bilal, Mirwisi y Umair (2019), en su artículo de investigación, tuvo como objetivo analizar el desempeño laboral entre los médicos de los hospitales en Pakistán. Se utilizó un enfoque cuantitativo transversal para este estudio. Se seleccionaron médicos hospitalarios que trabajan en hospitales públicos y privados de Pakistán. La muestra estaba compuesta por 361 médicos del hospital a quienes se contactó utilizando la técnica auto administrada. Teniendo como resultado que la satisfacción laboral y el apoyo organizacional afectaron positivamente el desempeño laboral de los médicos del hospital. Tuvo como conclusión que, al brindar seguridad laboral y apoyo organizacional a los médicos del hospital, se puede impulsar su desempeño laboral. La satisfacción del médico debe medirse y monitorearse para progresar las condiciones de trabajo y desarrollar la estabilidad laboral en el sector de la salud. Debido a la crisis de la fuerza laboral de salud, el conocimiento sobre la satisfacción del médico y la seguridad laboral es esencial para los gerentes de atención médica y los encargados de formular políticas para una gestión de recursos humanos más efectiva.

En Irán, Bahrami, Barati y Ghoroghchian (2016), en su artículo científico, tuvo como objeto analizar la relación entre el compromiso organizacional de las enfermeras y el clima organizacional en los entornos hospitalarios. Con respecto a los métodos se utilizó un estudio de corte transversal en dos nosocomios en Yazd, Irán, tuvo una población de 90 enfermeras. Se aplicó una muestra aleatoria estratificada de la población en las enfermeras. Los datos se obtuvieron por medio de dos cuestionarios válidos; el primer cuestionario estándar de compromiso organizacional de Allen y Meyer y el segundo cuestionario de descripción del clima organizacional de Halpin y Croft. Con respecto a los análisis de datos se utilizó el programa estadístico IBM SPSS V.20. Donde se aplicó una estadística descriptiva y el coeficiente de correlación de Pearson para el análisis de datos. Tuvo como conclusión una correlación positiva y significativa entre el compromiso organizacional y el clima organizacional $r = 0.269$, $p = 0.01$. También existió una relación significativa entre las variables del estudio ($r = 0.208$, $p = 0.049$) y entre el enfoque en la producción y el compromiso normativo y de continuidad ($r = 0.308$, $p = 0.003$).

En Colombia, Villamizar y Castañeda (2014), en su artículo científico, tuvo como objetivo analizar la relación del clima organizacional y sus dimensiones desde el instrumento prueba de medición de clima organizacional, en la conducta de compartir

conocimiento, por lo que fue medido desde la prueba variables psicosociales y condiciones organizacionales de la conducta de compartir conocimiento. Su población fue de 100 empleados del conocimiento de dos organizaciones, de una entidad pública y privada. Con respecto al clima organizacional y la conducta de compartir conocimiento se tuvo una correlación del 0,578. Llegando a la conclusión que en la entidad pública el nivel de correlación entre clima y compartir conocimiento es significativa con un nivel de confianza superior al 99%. Y en la empresa privada se halló que no existe correlación entre las dos variables investigadas teniendo un r de 0,093 y un 95%. Con respecto a las dimensiones de clima y compartir conocimiento en la universidad pública se encontró que todas abarcando el nivel de trabajo que presentó la relación más baja son estadísticamente significativas al 99.9%. Por último, se encontró que en la universidad privada existe relación con la dimensión crecimiento personal al 95%.

A nivel Nacional, Ellegren (2015), en su artículo de investigación, plantearon como propósito analizar el clima organizacional en establecimientos de salud, con la finalidad de implementar una cultura de calidad en el sector salud, mediante la mejora continua de la variable de la investigación. Se recomendó algunas propuestas a partir de la conclusión que, cada organización es única en la formación de su clima y su organización, por tal motivo la gestión del clima organizacional debe analizarse por medio de instrumentos y estrategias diseñadas de forma continua y de manera personalizada para cada institución con el fin de resolver problemas concretos.

También, Vásquez (2015), en su tesis de maestría, tuvo como propósito del estudio determinar la asociación entre la relación interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morales, tuvo un estudio del tipo descriptivo correlacional, en lo que se obtuvo como muestra a 50 empleados y cuya conclusión, el desempeño y las relaciones interpersonales, tiene una estrecha relación en el nosocomio de Salud Morales, por tanto, es importante realizar una estrategia para que los trabajadores desarrollen lazos fuertes, se mejore la confianza y comunicación como también la comprensión y el afecto son factores importantes que influyen en un correcto desempeño, en general esos motivadores intrínsecos son necesarios y se deben tomar seriamente en la ejecución de planes organizacionales.

Por otro lado, Prado (2015), en su tesis de maestría, cuyo objetivo fue establecer la relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Universidad César Vallejo de Trujillo, teniendo una muestra de 60 trabajadores administrativos. La investigación tuvo como conclusión una alta relación de las dos variables investigadas, demostrando que el clima organizacional es un estado crítico que influye en la manera de como los empleados desempeñan sus tareas. La correlación es directa ya que si el desempeño aumenta es porque el clima de la organización es muy bueno, y esto debe ser tomado en cuenta en los planes de acción de los altos mandos para así obtener una evolución positiva en su clima como organización.

Según Solís, Zamudio, Matzumura y Gutiérrez (2016), en su artículo científico, plantearon como objetivo analizar la relación entre clima organizacional y el síndrome de burnout en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia de un nosocomio Categoría III-2; tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional. Teniendo una muestra de 43 profesionales de enfermería, en el que se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Con respecto a la técnica del estudio de las variables, se aplicó la escala de Likert y Maslach Burnout Inventory. Teniendo como resultado que el clima organizacional tuvo un nivel intermedio (81.4%), y un nivel alto (18.6%); el síndrome de burnout corresponde a nivel bajo (86%) y con un nivel medio (14%). Llegando a la conclusión que la relación obtenida entre las variables de la investigación fue baja ($\rho = -0.11$), por lo tanto, el servicio de emergencia, el nivel de clima organizacional fue medianamente favorable con ausencia de síndrome de burnout en los profesionales de enfermería. Por último, no hay una relación significativa entre las variables del estudio.

Asimismo, Torres y Zegarra (2015), en su artículo de investigación tuvo como objeto medir el nivel de correlación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianos en la ciudad de Puno. Tuvo un tipo de investigación básica y de un diseño no experimental. Se realizó un enfoque cuantitativo, el muestreo fue probabilístico y estratificado, teniendo como población a 133 docentes. El estudio de la variable se realizó el “r” Pearson y la “t” de Student para investigaciones correlacionales y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Tuvo como conclusión que se ha concretado un nivel de significancia del 5%. Además, existe una relación directa positiva fuerte ($r = 0,828$) y significatividad ($t = 16,90$) entre clima organizacional y

desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianos de la ciudad de Puno, determinando que, a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral.

Según Charry (2018), en su artículo de investigación, tuvo como objeto principal determinar la correlación entre la comunicación interna y clima organizacional en el sector público, se realizó una investigación cuantitativa y de un diseño no experimental, tuvo una muestra de 200 empleados. La información de los datos fue obtenido a través de 2 instrumentos; la encuesta de comunicación interna y la encuesta de clima laboral que se realizó con un escalamiento de Likert. En lo que se obtuvo 0,984 de confiabilidad en el alfa de Cronbach y fue validado por un grupo de expertos. Teniendo como resultados que existe una relación significativa muy fuerte de $r = 0.959$ entre las variables de la investigación, con un nivel del 0.01 y un error probabilístico menor al 5%. Se llegó a la conclusión que existe una correlación significativa entre la comunicación interna y las dimensiones grado de estructura y su influencia en el entusiasmo, consideración, cargo y apoyo; orientación hacia el desarrollo y orientación hacia la recompensa y promoción en el trabajo. Por último, el 56.5% refirió a los que predominan la comunicación interna ineficaz.

Por último, para Gutiérrez (2017), en su trabajo de investigación para el grado de maestría, su finalidad fue hallar la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral administrativos del Hospital la Caleta, teniendo una población fue de 75 y como muestra tomada de 62 empleados. Como conclusión mencionaron que el clima organizacional tiene una significativa correlación con respecto al desempeño en los empleados de dicho nosocomio. El reconocimiento juega un papel muy importante como motivador para un desempeño eficiente en los trabajadores, por lo que el autor sugiere medidas correctivas con el fin de optimizar el desempeño y perfeccionar el clima organizacional del hospital La Caleta.

Los conceptos mostrados a continuación, dan el sustento al desarrollo de la presente investigación, en base a los siguientes autores. La primera variable es respaldada por el autor Chiavenato (2017), Clima organizacional es “la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que se percibe o experimenta por los miembros de la organización e influye en su comportamiento”. El estudio también fue respaldado por un segundo autor Robbins y

Judge (2009), Clima organizacional es “el espacio de estudio en donde se indagan los comportamientos de los individuos, grupos y estructuras que tienen en el impacto en la productividad, comportamiento y/o conducta dentro de las organizaciones”. En nuestras palabras, si el ambiente o espacio de trabajo tienen una estructura y propiedades positivas, los resultados del comportamiento y la conducta de los integrantes de dicha organización serán positivas, también señaló que la productividad subirá si existe un correcto clima en la organización, que son construidas a partir del significado que otorgan ellos a sus experiencias laborales Fainshmidt y Frazier (2017).

Asimismo, Rojas, Chirinos y Garcés (2017), indicaron que para obtener un óptimo clima organizacional es necesario evaluar dentro de la estructura del emprendimiento la gestión de talento humano. Así como en los lazos de compromiso afectivo con su organización. Bahrami et al. (2016), refieren que esta figura ejerce un rol fundamental que radica en cooperar a la organización y lograr sus objetivos, realizar su misión, hacerla competitiva, obtener funcionarios idóneos, entrenarlos, motivarlos, facilitar el aumento de su autorrealización y satisfacción en el trabajo, dirigiendo su comportamiento a ser socialmente responsables, dirigiendo el cambio y establecer políticas éticas. Esto se logra desde un proceso de perfeccionamiento en cada uno de los procesos y subprocesos que establecen este hecho gerencial.

Sin embargo, Charry (2018), mencionó que la baja percepción del clima organizacional en el sector público se da también, de alguna manera, por la baja remuneración, falta de un plan de incentivos, problemas para ser promovido, imperfecto condiciones de trabajo (referidas al espacio), higiene, seguridad y salud en el trabajo. Del mismo modo por la deficiente labor en equipo, malas relaciones humanas, alta rotación; traducido en deficiente y bajo rendimiento. Por tanto, Chirinos, Meriño y Martínez (2018), mencionaron que para captar el clima de una organización, es necesario comprender la conducta de las personas, la estructura de la organización y el desarrollo organizacional, debido a que conceden información fundamental que sirve para perfeccionar las relaciones entre los equipos de trabajo, facilitar la toma de decisiones y el flujo de los procesos operativos.

Los tipos de Clima Organizacional de Likert; (como se cita en Brunet, 2004), en su teoría con respecto de los sistemas, identifica a dos tipos de clima con dos ramas cada una. Brunet aclara que no es correcto que se confunda a la teoría de los sistemas con la de liderazgo, puesto que esta última forma parte de una de las variables del clima organizacional. Se define al primer sistema del Clima de autoritarismo, llamado Autoritarismo explotador, en donde no existe una comunicación directa entre los mandos altos y los subordinados, las decisiones más importantes se realizan solo en la gerencia limitándose a los comunicados o directrices, en este clima predomina la desconfianza de los jefes hacia sus subordinados donde se vive un entorno de amenaza y miedo, con pocos incentivos, en este sistema solo se satisfacen las necesidades de seguridad y las psicológicas.

En el segundo sistema llamado Autoritarismo paternalista, aquí la mayoría de decisiones son tomadas por la gerencia y pocas de ellas por sus subordinados, aunque tiene una condescendencia con los empleados, las recompensas dadas se basan solo en la parte económica, y la participación es mínima e insuficiente con una incidencia menor. Respecto al Clima de tipo participativo, en el tercer sistema llamado Consultivo, donde el mando alto tiene un cierto grado de confianza en sus subordinados. Aunque la mayoría de decisiones son tomadas por el alto mando, los mandos medios y bajos también pueden participar en decisiones que se refieren a sus áreas, aunque la comunicación es descendiente. En este clima se trata de complacer las necesidades de aprecio y prestigio, por lo que el desempeño se incrementa.

Finalmente el cuarto sistema llamado Participación el grupo, donde existe la integración en conjunto a todas las áreas, las decisiones son tomadas en conjunto, las ideas y opiniones se respetan, se evalúan para tomarlas en cuenta no importando el nivel del cuadro de mando, la comunicación es horizontal y continua, la confianza de la alta gerencia hacia sus trabajadores es plena y en muchas ocasiones se genera un lazo de amistad y cooperación, por lo que tienden a lograr las metas establecidas, la motivación es muy alta, la evaluación es continua con el fin de mejorar el rendimiento laboral y la calidad del clima.

En el trabajo efectuado por Palma (2013), planteó y elaboró la Escala CLSPC, que es un instrumento creado bajo la escala de Likert que abarca en su referencia final 50 ítems en lo que examina la variable de clima organizacional determinado de manera operante como, “la apreciación del colaborador con relación al medio laboral y en función a los aspectos vinculados”. Destacar que las dimensiones de esta variable son las que repercuten directamente en la conducta de las personas y que son medibles. Existen 5 factores de suma importancia que se establecen en el clima organizacional. Las dimensiones utilizadas para la primera variable fue la Dimensión 1; Realización Personal; en este ítem se analizó al trabajo como una fuente de satisfacción del personal con respecto a su desarrollo personal y laboral no solo en el presente si no, hacia un futuro seguro.

Según la pirámide de Maslow es el punto más elevado, puesto que, si se logra a la autorrealización máxima, el trabajador llega a su máximo desempeño; por ejemplo, mediante una política de línea de carrera, aprendizaje contante o beneficios exclusivos al puesto. Con respecto a la dimensión 2; denominado Involucramiento Laboral; según Dal Magro, Picolo y Lavarda (2017), el involucramiento del personal compromete una transferencia de las tareas hacia una persona o grupo de personas que están dispuestas a ser aceptadas y realizada; se menciona a la categoría de identificación que tiene el empleado con su empresa que se compromete con los valores y metas, para esto se tiene en cuenta la forma en que el trabajo es percibido por un elemento de la organización y se refleja en la forma en que se desenvuelve en su trabajo. También menciona que para la gestión adecuada de un curso pregrado debe haber coordinación entre los objetivos estratégicos y los sistemas de control utilizados para monitorear la efectividad de las acciones.

Seguidamente la dimensión 3; Supervisión, en esta dimensión se analizó la forma en que los supervisores realizan su trabajo en el ambiente laboral, esto influye mucho en el clima y el desempeño, porque una mala supervisión puede causar tensión en los trabajadores y una sensación de desconfianza de parte del clima organizacional, por lo que es mejor tener un sistema de supervisión no invasiva para el control de las labores del empleado. Con respecto a la dimensión 4; Comunicación, hace referencia a la sensación, precisión, claridad, fluidez y coherencia de la referencia adecuada sobre todo al funcionamiento interno que pueda existir en la organización. La productividad en la empresa aumenta con una correcta comunicación en la línea de mando, no solo de emisión

sino también de recepción de la información, esto causa que exista un alineamiento correcto en todas las áreas y la confianza aumente. Como lo mencionaron Chirinos et al. (2018), es la idea general sobre la situación de la comunicación y capacidad de escuchar por parte de la organización que determina el ambiente de trabajo; es de suma importancia considerarla como pieza clave de este desarrollo de interacción, ya que en ella se establecen las relaciones humanas y de trabajo y donde se definen criterios de competitividad y productividad en el trabajo.

Finalmente, la dimensión 5; Condiciones laborales, hace referencia a la medida de acción que proporciona la empresa a los aspectos económicos psicosociales y materiales que son esenciales en la correcta realización de las actividades encargadas, de esta manera el trabajo se realiza de la mejor manera, con fluidez y hasta con entusiasmo. Ofrecer condiciones de trabajo ideales favorece en el desempeño del colaborador y trae beneficios para la institución tanto en lo económico, legal y moral. Asimismo, Britt y Jex (2014), las condiciones laborales ponen a prueba nuestra capacidad de hacer frente al estrés. La mayoría de personas han experimentado estas demandas durante largos periodos de tiempo y han desarrollado problemas psicológicos e incluso físicos debido al estrés que tenían en el trabajo.

Con respecto a la segunda variable, Desempeño; Carmona, Vargas y Rosas (2015), mencionaron que el desempeño se centra en establecer las necesidades de desarrollo y capacitación del trabajador con apoyo en el análisis continuo de las habilidades y destrezas, evaluando la posibilidad de otorgar una promoción o ascenso dentro de la organización, sin embargo, el trabajador no es considerado como un ser integral conformado por sentimientos y emociones. Asimismo, Wayne (2010), mencionó que el desempeño es “la forma en que una persona o un grupo realizan las tareas”. Es un elemento de suma importancia en el cumplimiento de las estrategias planteadas para la empresa. El autor Wayne habla acerca del desempeño laboral, pero con el término desempeño en el trabajo, por el hecho de que este autor toma esta definición en el ámbito laboral.

Según lo entendido del autor concluyó que el desempeño es la manera en la cual nos desenvolvemos en nuestra labor, las decisiones que tomamos, la forma en que hacemos nuestras tareas, el tiempo y la importancia que le damos a la misma y no al resultado de

dichas acciones. Por último, Robbins y Coulter (2014), definieron, “que es el resultado final de una actividad”, definición corta pero concisa en la cual también comentan en el mismo párrafo que el desempeño consiste en muchas actividades previas, las cuales sirven para prepararse para el momento de la ejecución de la actividad y que la misma actividad es parte de lo que ellos llaman desempeño. En lo que corresponde a las dimensiones de la segunda variable, Robbins y Judge (2009), nos explican que según los investigadores actuales se toman en cuenta 3 dimensiones importantes que constituyen al desempeño. Se utilizó las siguientes dimensiones; siendo la primera, Desempeño en la tarea, aquí abarca la mayoría de actividades de un trabajo específico, son todas las responsabilidades y obligaciones que aportan a la creación de un servicio o un bien y actividades afines de la empresa, como por ejemplo en el área administrativa, donde se incluyen una serie de tareas (la mayoría) de un puesto de trabajo promedio.

La segunda dimensión, Civismo, es el comportamiento y la forma de accionar de los trabajadores con la finalidad de aportar de manera positiva al ambiente psicológico, y así contribuir en el cumplimiento de objetivos institucionales, y estos criterios pueden ser, la colaboración, el respeto, la capacidad de resolver conflictos en la empresa, etc. Por último, la tercera dimensión, Falta de productividad, son todos los comportamientos negativos que afectan directamente a la empresa y que disminuyen el desempeño del propio trabajador y el de sus compañeros, entre estas conductas se encuentra a la agresividad, el robo, el exceso de confianza, el ausentismo y la rebeldía a las normas institucionales, entre otras. Para Borzellino, Mirabal y Barrios (2015), todas ellas interconectadas, pueden generar un marco donde convivan las dos variables, desempeño y clima; y puedan servir para justificar las variaciones existentes. Según lo que aprendemos de los autores, es importante siempre poner énfasis en potenciar y fortalecer continuamente las dos primeras dimensiones y prevenir siempre la tercera.

El presente trabajo de investigación logró su objetivo respondiendo a la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre Clima organizacional y desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019?

La Justificación del estudio de este trabajo de investigación se realizó basada en las razones anteriormente explicadas en la realidad, y en referencia a los siguientes criterios: La justificación práctica; la investigación que se presenta en este documento ayudó a mostrar los problemas institucionales que se vienen dando en el hospital, con respecto a las dos variables estudiadas y se pretendió describirla para que los interesados que mayormente son los jefes administrativos puedan reflexionar y tomar medidas correctivas. El clima organizacional permitió a las instituciones desenvolverse de manera eficiente, siendo esta la base de la organización, si un trabajador no percibe un clima organizacional adecuado su desempeño disminuye puesto que los trabajadores sienten que existe una inestabilidad en la empresa en donde trabajan o que no satisfacen sus necesidades, causando trabas que afectan a las instituciones de salud y el desarrollo de sus objetivos, la motivación es un aliciente importante al momento de analizar el desempeño de un trabajador por lo que se debe analizar profundamente la política de incentivos y sus sistemas de trabajo con el fin de mantener al cliente interno satisfecho y de esta manera lograr un desempeño adecuado y metas planeadas tanto personales como institucionales.

La justificación Social; fue de vital importancia analizar el clima organizacional y desempeño de los trabajadores administrativos del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, para de esta manera dar a conocer las falencias que existen en esta institución, buscando métodos para mejorar estos sistemas y de esta manera lograr un mejor trato a los pacientes del hospital que en mucho de los casos no disponen de los recursos necesarios para tratarse en clínicas u hospitales particulares, estos pacientes y los mismos trabajadores de los hospitales públicos resultan beneficiados y el alcance de trascendencia nacional.

La justificación Teórica, se recabó lo más preciso posible la información de los diferentes autores, con el propósito de estandarizar la forma de medir estas variables en las cuales estamos basando nuestro estudio, de esta manera se ha podido formar una base científica de la cual se pueda tomar como referencia teórica en futuras investigaciones. Sobre todo, porque estos resultados se pueden generalizar en otros ámbitos.

Por último, la justificación Metodológica, esta investigación pudo contribuir a definir una relación entre las dos variables en las cuales está enfocando y se puede lograr mejorar

el análisis e interacción entre las mismas para futuras investigaciones tomando en cuenta los métodos técnicas e instrumento utilizados.

Para la investigación se planteó como Hipótesis Alterna, que existe una relación significativa entre Clima organizacional y desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019. Y como Hipótesis Nula, que no existe alguna relación significativa entre Clima organizacional y desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019.

Se definió como objetivo general: Determinar la relación entre Clima organizacional y desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019; y como objetivos específicos: Identificar el nivel del clima organizacional en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019; identificar el nivel de desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019; analizar la relación entre Clima organizacional y desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

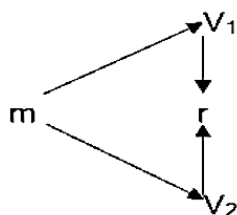
Tipo de Investigación: Investigación aplicada, definido por, Hernández, Fernández y Baptista (2014), se define para “resolver problemas”, que pueden ser cotidianos y controlar situaciones prácticas, por otro lado, hace mención que la investigación del tipo descriptiva tiene como finalidad recopilar los datos y las informaciones de características, dimensiones de las personas, propiedades, para el levantamiento de los datos correspondientes.

En cuanto al diseño de investigación, este trabajo obedece a uno no experimental, que en la definición de Hernández et al. (2014), son estudios que se llevan a cabo sin que las variables sean manipuladas y los fenómenos solo son observados en su ambiente natural para ser analizados a posteriori. También fue de corte transversal,

en donde, Hernández et al. (2014), señalan que es una “Investigación que se recopilan datos en un momento único”.

En esta investigación, se implementó el nivel descriptivo – correlacional, ya que “tiene como finalidad medir el grado de relación que exista entre dos variables de interés en una muestra de sujetos”. (Sánchez y Reyes, 2015).

Esquema:



Dónde:

m = N° trabajadores del área administrativa del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón

V1 = Clima organizacional

V2 = Desempeño

r = relación

El enfoque de la presente investigación fue de carácter cuantitativo, donde Hernández et al. (2014), mencionaron que la recolección de datos en el estudio sirve para corroborar la hipótesis, tomando a la medición numérica como base y el análisis estadístico, y de esa manera comprobar las teorías presentadas.

2.2 Operacionalización de variables

2.2.1 Variable

Variable 1: Clima organizacional.

Variable 2: Desempeño.

2.2.2 Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima organizacional	Chiavenato (2017), señaló que “es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que se percibe o experimenta por los miembros de la organización e influye en su comportamiento”.	Componen las características de una organización que percibe el trabajador e influye en su desempeño, que fue medido mediante un cuestionario y las dimensiones a tener en cuenta son, la realización personal, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales para poder desarrollar un buen clima en la organización.	Realización personal	Desarrollo Personal	Ordinal
				Desarrollo Profesional	
			Involucramiento laboral	Compromiso	
				Identificación	
			Supervisión	Apoyo en las tareas	
				Funcionamiento	
			Comunicación	Fluidez En la comunicación	
				Claridad en la comunicación	
			Condiciones laborales	Elementos Materiales	
				Elementos Psicosociales	
Elementos Económicos					

Fuente: elaboración propia

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Desempeño	Robbins y Coulter (2014), definieron que es, “el resultado final de una actividad”.	Consiste en la manera de actuar de una persona en sus funciones, tareas laborales y su rendimiento y cómo influyen en el resultado; que fue medido mediante un cuestionario y las dimensiones a tener en cuenta son, desempeño de la tarea, civismo y falta de productividad; para desarrollar un desempeño óptimo.	Desempeño de la tarea	Responsabilidad	Ordinal
				Eficiencia	
				Eficacia	
				Calidad	
			Civismo	Colaboración	
				Respeto	
				Alineamiento con los objetivos de la empresa	
				Orientación a resolver conflictos	
			Falta de productividad	Orientación al dialogo	
				Ausentismo	
				Exceso de confianza	
				Daños a la compañía	
				Falta de respeto a las normas	
Agresividad					

Fuente: elaboración propia

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población: Según Bernal (2010), en esta parte de la investigación se define quiénes y qué características deben tener los sujetos (personas, organizaciones o situaciones y factores) para el objeto de estudio. Siendo delimitado por el problema y objetivos a estudiar. La población estuvo conformada por 145 trabajadores administrativos de los cuales 72 fueron trabajadores nombrados y 73 fueron trabajadores contratados, del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote – 2019.

2.3.2. Muestra: Hernández et al. (2014), define que es, “un subconjunto de la población a delimitar de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”. Ramírez (1997), menciona que la “muestra censal es aquel donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”. En este caso con una población pequeña se optó por realizar la encuesta de esta manera. Se tomó a una muestra censal, es decir, a los 145 trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019.

Criterio de Inclusión: Se consideró a los trabajadores administrativos nombrados y contratados del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, que en total componen 145 trabajadores del área administrativa.

Criterio de Exclusión: Estuvo los trabajadores asistenciales, como, los profesionales de salud, limpieza y sub contratados del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.

2.3.3. Muestreo: En esta investigación no se realizó muestreo, ya que se trató de una muestra censal.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas: Se aplicó una encuesta que, según, Malhotra (2008), es un cuestionario prediseñado que se realizó mediante una entrevista a un grupo de personas, con el fin de obtener datos específicos y es muy versátil porque se puede aplicar a casi todo tipo de población.

2.4.2. Instrumentos: Se utilizó el instrumento del cuestionario que, en palabras, de Hernández et al. (2014), “se basa en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. Fundamentalmente existen dos tipos de preguntas, las abiertas y cerradas, la cantidad de preguntas son tan variadas como las variables y dimensiones a estudiar. Se empleó dos cuestionarios: Uno para clima organizacional y otro para desempeño a todos los trabajadores administrativos del Hospital Eleazar Guzmán Barrón.

2.4.3. Validez: La validez según Hernández et al. (2014), es el nivel en que un instrumento mide efectivamente la variable que aspira medir. Los cuestionarios elaborados para analizar las variables de nuestra investigación, por lo que el trabajo de investigación fue sometido a un análisis realizado por profesores expertos en el área y especialistas en gestión de organizaciones de la Universidad César Vallejo, quienes validaron si es aplicable o no el cuestionario presentado. Luego de analizar dichos cuestionarios y dado su aprobación, se realizó la aplicación de los mismos.

2.4.4. Confiabilidad: Según Hernández et al. (2014), concluyeron que, "la confiabilidad de un instrumento de medición hace referencia al nivel en que su aplicación es repetida al mismo individuo u objeto, que produce los resultados idénticos". Asimismo, según Matthews y Ross (2010), confiabilidad es la elección adecuada de la muestra de datos e interpretación posterior de los hallazgos, y los datos que se obtiene para garantizar las investigaciones.

Para demostrar la confiabilidad del cuestionario, se aplicó la prueba Alfa de Cronbach que mide la fiabilidad del instrumento, con una prueba piloto realizada a 15 personas. Después, se procesó los datos a través de dos posibles formas, una mediante fórmulas en Microsoft Excel y otra, usando el programa SPSS V. 26.

2.5 Procedimiento

Se presentó una solicitud al Director del Hospital Regional Eleazar Guzmán para tener el permiso de la diligencia de los instrumentos de medición. Se coordinó con el

Jefe inmediato del área de Docencia los días, horas y fechas de la aplicación. Se informó al área de Bienestar y Personal acerca de los resultados de la investigación. Los datos se recogieron de la muestra seleccionada para el estudio, considerando que se recopiló información de suma importancia de las unidades de estudio elegidas. La información proporcionada nos representó las variaciones de las variables de estudio consideradas en este informe. En lo que respecta a las fuentes de datos, fueron de tipo primarias, es decir que la información recolectada se obtuvo de manera directa. Se registraron los valores visibles que representan a las variables “Clima organizacional” y “Desempeño”; estos valores fueron vinculados con antelación a los ítems numéricos de los instrumentos a aplicar. Los instrumentos que consideramos fueron 2 cuestionarios, como se explicó anteriormente; estos formularios fueron aplicados por medio de una encuesta de manera individual a cada unidad de estudio seleccionada para la muestra. Por último, las respuestas alcanzadas y cifradas con antelación, fueron trasladadas a una matriz de datos que luego se analizaron mediante el programa estadístico IBM SPSS V.26.

2.6 Método de análisis de datos

2.6.1. Análisis Descriptivo: Se realizó la estadística descriptiva, que consistió en la tabulación de datos de mediante el programa Microsoft Excel y estos datos fueron llevados al programa estadístico SPSS para conocer los resultados, realizando tablas de contingencia, es decir tablas con tabulaciones cruzadas, con sus respectivos gráficos, luego se realizó su respectiva discusión en base a los hallazgos encontrados.

2.6.2. Análisis ligado a la Hipótesis: Para la investigación se utilizó técnica estadística del Chi cuadrado usando el programa SPSS, con el propósito de comprobar la hipótesis. Hernández et al. (2014), definen que Chi – cuadrado, “es una prueba estadística que se utilizó para estimar la hipótesis con respecto a la relación entre dos variables categóricas”.

2.7 Aspectos éticos

En el presente estudio fue aplicado los estándares éticos internacionales en investigación con personas, se les dio a conocer los temas a tratar y además el fin de nuestro trabajo científico, se les pidió su cooperación voluntaria y fue explicado que su colaboración es de gran importancia académica y que no generaría riesgos, al contrario, beneficios, se mencionó que la información adquirida fue tratada con total reserva y de uso únicamente académico.

III. RESULTADOS

Tabla 1:

Objetivo general: Relación entre clima organizacional y desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote – 2019

Pruebas de chi cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19.262*	2	0.000
Razón de verosimilitud	9.798	2	0.007
Estadístico exacto de Fisher	8.641		
Asociación lineal por lineal	5.514	1	0.019
N de casos válidos	145		

*3 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0.06.

Fuente: Obtenido de la base de datos del Chi cuadrado, entre las dos variables analizadas en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón SPSS. **Elaboración:** Propia.

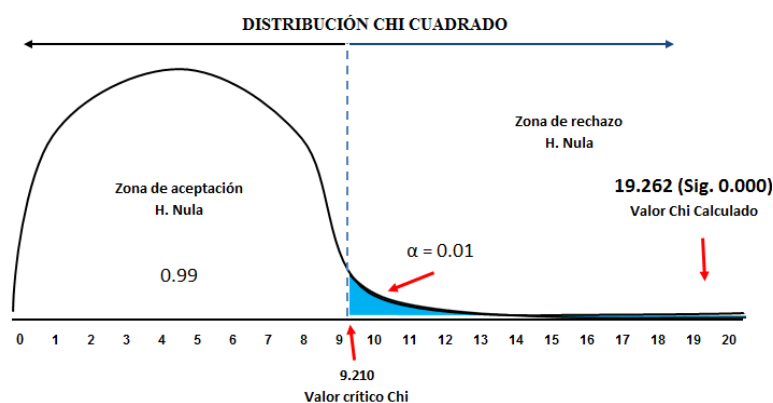


Figura 1: Distribución Chi cuadrado entre las variables estudiadas en los trabajadores del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón

Fuente: Tabla 1

Descripción. Se tuvo 19.262 como (valor calculado) > 9.210 (valor crítico), se rechazó la hipótesis nula (H_0); entonces se pudo confirmar que existe relación entre clima organizacional y desempeño de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019. Asimismo, se identificó que en la tabla 1 la significancia es igual a 0.000, y a su vez es menor que 0.01, esto comprueba que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

Tabla 2:

Objetivo específico 1: Nivel del clima organizacional en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019

Categorías	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Bueno	34	23.45%
Regular	110	75.86%
Malo	1	0.69%
TOTAL	145	100%

Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre Clima organizacional en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón SPSS.

Elaboración: Propia.

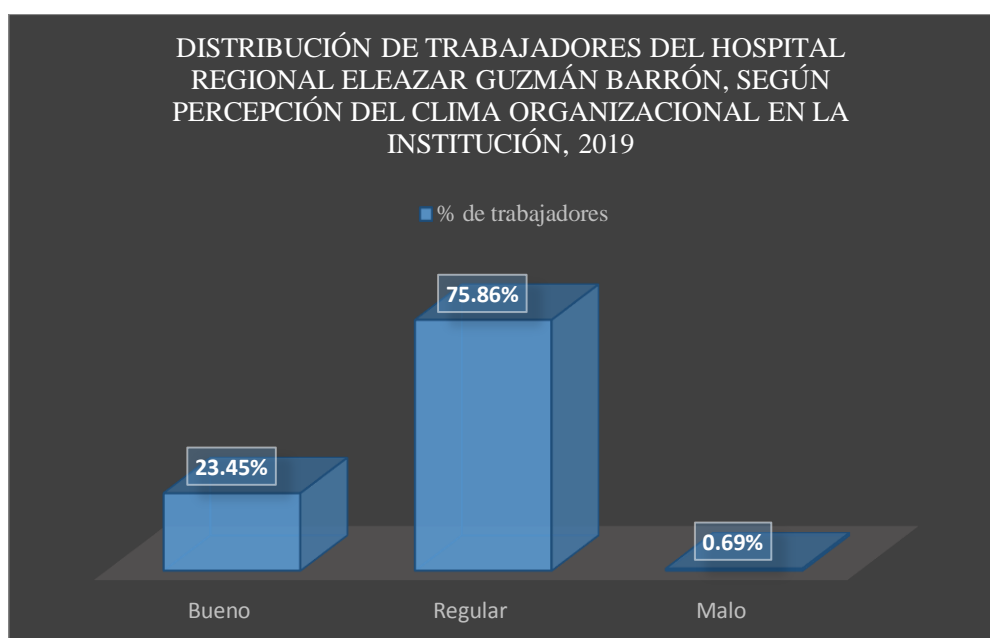


Figura 2: Opinión de los trabajadores administrativos sobre el clima de la organización del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón

Fuente: Tabla 2

Descripción. El 76% de los de los trabajadores manifestó que el nivel del clima organizacional es regular, el 23% indicó que el nivel del clima organizacional es bueno y menos del 1% indicó que el nivel del clima organizacional es malo en el área administrativa del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019.

Tabla 3:

Nivel de realización personal en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019 en el Clima organizacional

Categorías	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Bueno	32	22.07%
Regular	99	68.28%
Malo	14	9.66%
TOTAL	145	100%

Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre Clima organizacional en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón SPSS.

Elaboración: Propia.

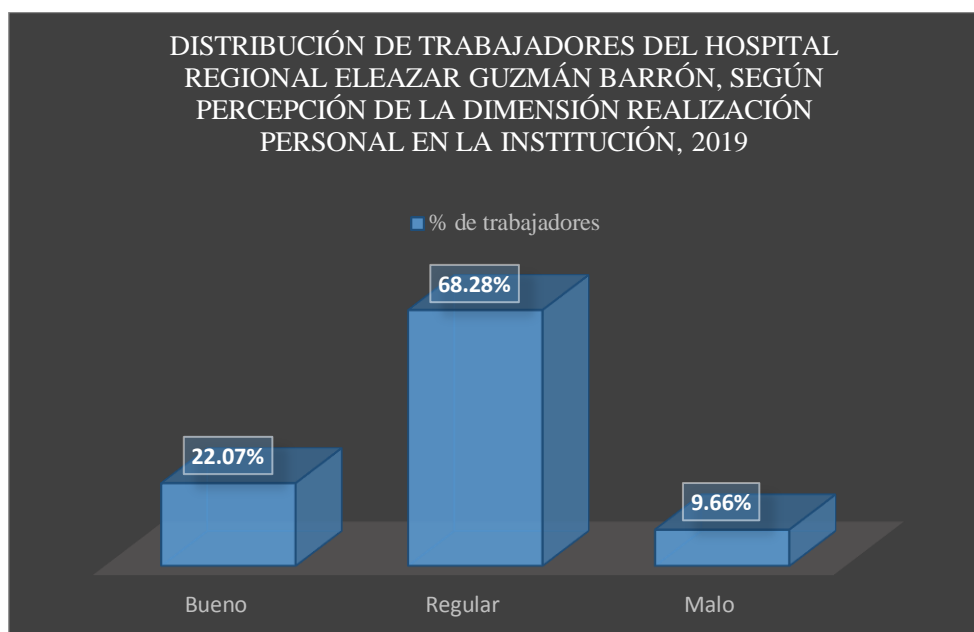


Figura 3: Opinión de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón a cerca de la realización personal.

Fuente: Tabla 3

Descripción. El 68% de los trabajadores manifestó que el nivel de la realización personal es regular, el 22% manifestó que es bueno el nivel de realización personal y solo el 10%, indicó que el nivel de la realización personal es malo en el área administrativa del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019.

Tabla 4:

Nivel de involucramiento laboral en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019 en el Clima organizacional

Categorías	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Bueno	32	22.07%
Regular	112	77.24%
Malo	1	0.69%
TOTAL	145	100%

Fuente: *Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre Clima organizacional en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón SPSS.*
Elaboración: *Propia.*

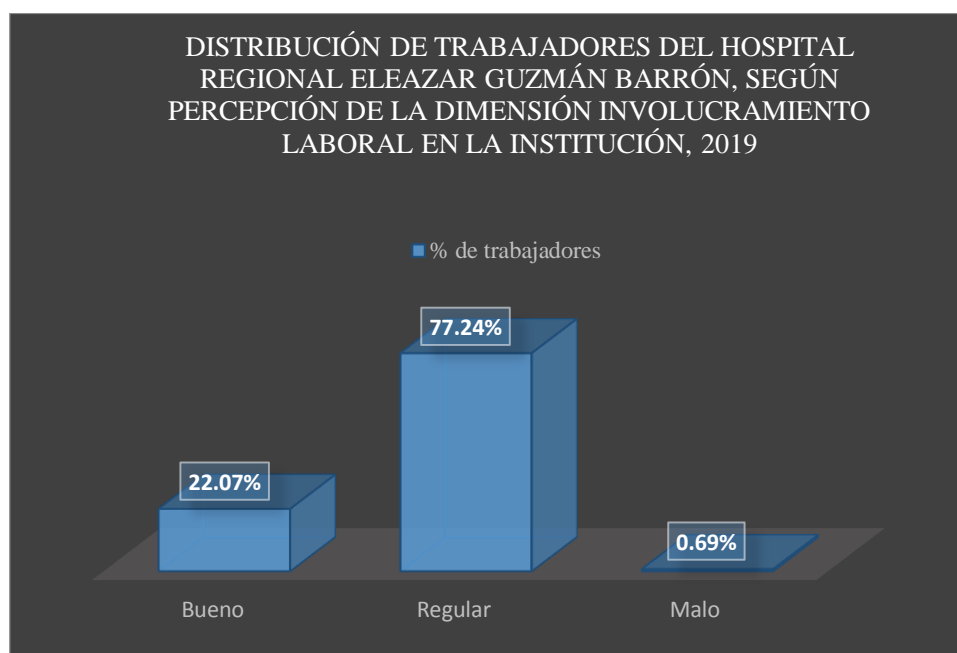


Figura 4: Opinión de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón

Fuente: Tabla 4

Descripción. El 77% de los trabajadores indicó que el nivel de involucramiento es regular, un 22% manifestó que está en un nivel bueno y menos del 1%, indicó que el nivel de involucramiento es malo en el área administrativa del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019.

Tabla 5:

Nivel de supervisión en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019 en el Clima organizacional

Categorías	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Buena	55	37.93%
Regular	82	56.55%
Mala	8	5.52%
TOTAL	145	100%

Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre Clima organizacional en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón SPSS.
Elaboración: Propia.

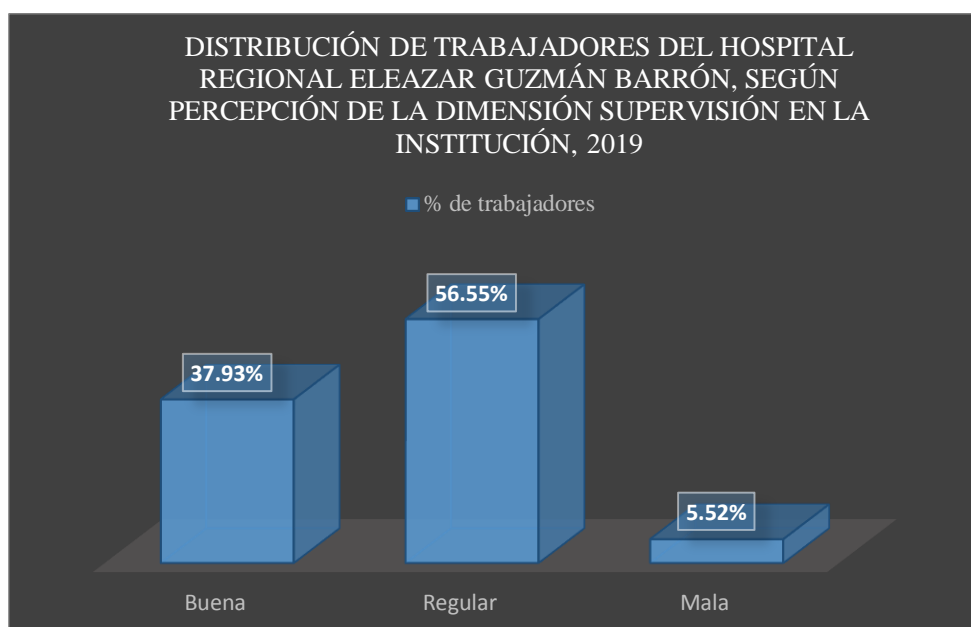


Figura 5: Opinión de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón

Fuente: Tabla 5

Descripción. El 57% de los trabajadores manifestó que existe un nivel de supervisión regular, 38% indicó que es bueno el nivel de supervisión y solo el 5%, indicó que el nivel de supervisión es malo en el área administrativa del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019.

Tabla 6:

Nivel de comunicación en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019 en el Clima organizacional

Categorías	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Buena	54	37.24%
Regular	83	57.24%
Mala	8	5.52%
TOTAL	145	100%

Fuente: *Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre Clima organizacional en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón SPSS.*

Elaboración: Propia.

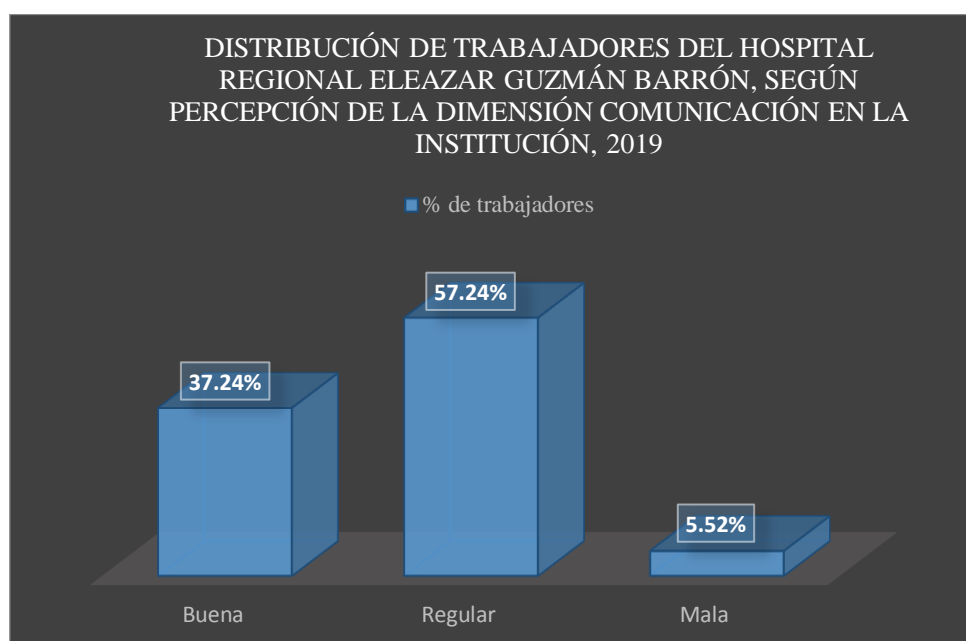


Figura 6: Opinión de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón

Fuente: Tabla 6

Descripción. El 57% de los trabajadores manifestó que el nivel de la comunicación es regular, 37% manifestó que es bueno el nivel de comunicación y solo el 6%, indicó que el nivel de la comunicación es malo en el área administrativa del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019.

Tabla 7:

Nivel de condiciones laborales en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019 en el Clima organizacional

Categorías	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Buena	38	26.21%
Regular	105	72.41%
Mala	2	1.38%
TOTAL	145	100%

Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre Clima organizacional en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón SPSS.

Elaboración: Propia.

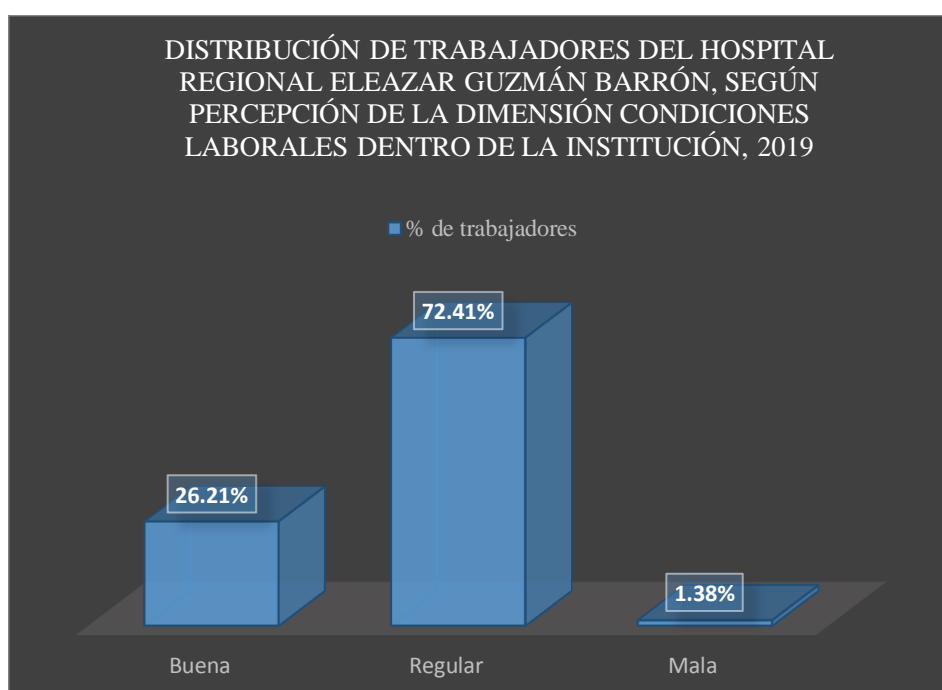


Figura 7: Opinión de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón

Fuente: Tabla 7

Descripción. El 72% de los trabajadores indicó que el nivel de las condiciones laborales es regular, el 26% indicó que el nivel de las condiciones laborales es bueno y solo el 1%, indicó que las condiciones laborales están en un nivel malo en el área administrativa del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019.

Tabla 8:

Objetivo específico 2: Nivel del desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019

Categorías	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Alto	137	94.48%
Medio	8	5.52%
Bajo	0	0.00%
TOTAL	145	100%

Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón SPSS.
Elaboración: Propia.

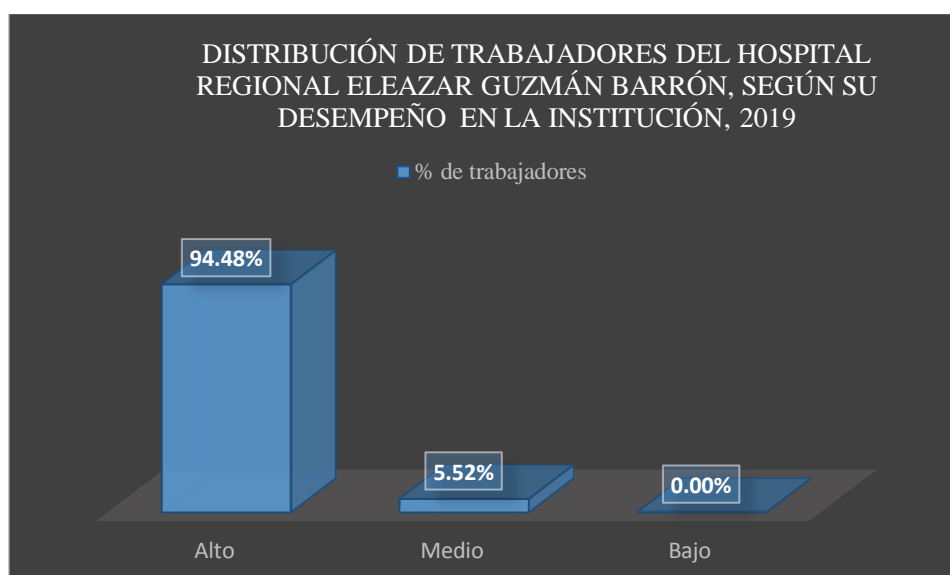


Figura 8: Opinión de los trabajadores Administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.

Fuente: Tabla 8

Descripción. El 94% de los trabajadores manifestó que su nivel de desempeño es alto, el 6% manifestó que su nivel de desempeño es medio y nadie indicó que su nivel de desempeño es bajo en el área administrativa del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019.

Tabla 9:

Nivel del desempeño de la tarea en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019 en el desempeño

Categorías	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Alto	132	91.03%
Medio	13	8.97%
Bajo	0	0.00%
TOTAL	145	100%

Fuente: *Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón SPSS.*

Elaboración: Propia.

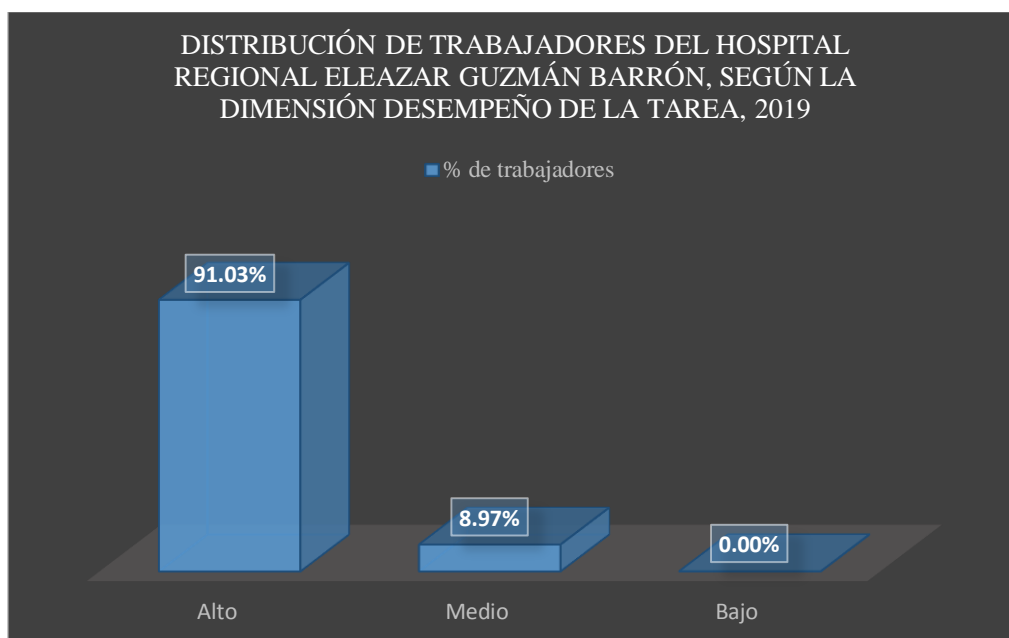


Figura 9: Opinión de los trabajadores Administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón

Fuente: Tabla 9

Descripción. El 91% de los trabajadores aseguró que su nivel de desempeño en la tarea es alto, 9% aseguró que su nivel de desempeño en la tarea es medio y nadie indicó que su nivel de desempeño en la tarea sea bajo en el área administrativa del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019.

Tabla 10:

Nivel del civismo en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019 en el desempeño

Categorías	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Alto	129	88.97%
Medio	16	11.03%
Bajo	0	0.00%
TOTAL	145	100%

Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón SPSS.

Elaboración: Propia.

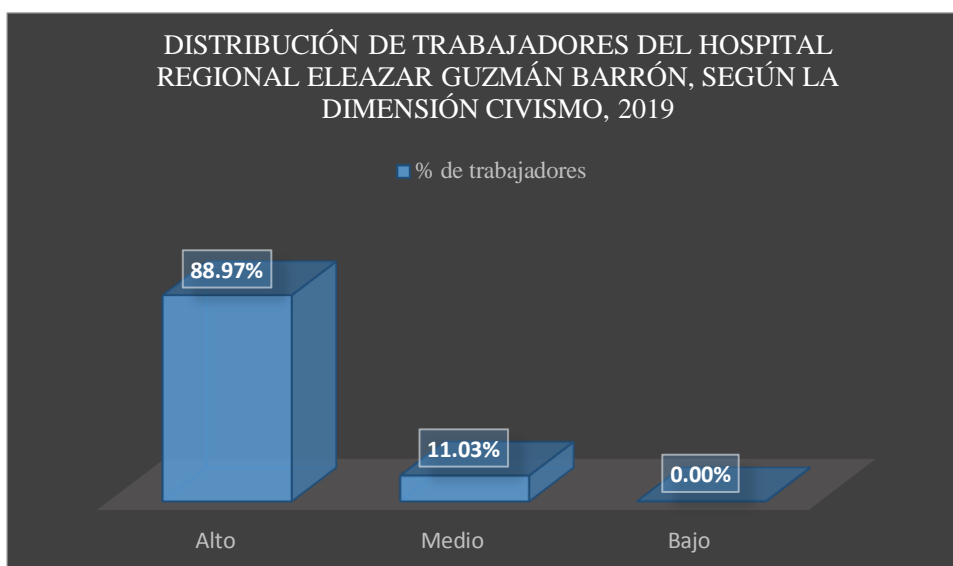


Figura 10: Opinión de los trabajadores Administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón

Fuente: Tabla 10

Descripción. El 89% de los trabajadores aseguró que su nivel de civismo es alto, 11% manifestó que su nivel de civismo es medio y nadie indicó que su nivel de civismo es bajo en el área administrativa del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019.

Tabla 11:

Nivel de la falta de productividad en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019 en el desempeño

Categorías	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Alto	132	91.03%
Medio	13	8.97%
Bajo	0	0.00%
TOTAL	145	100%

Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón SPSS.

Elaboración: Propia.

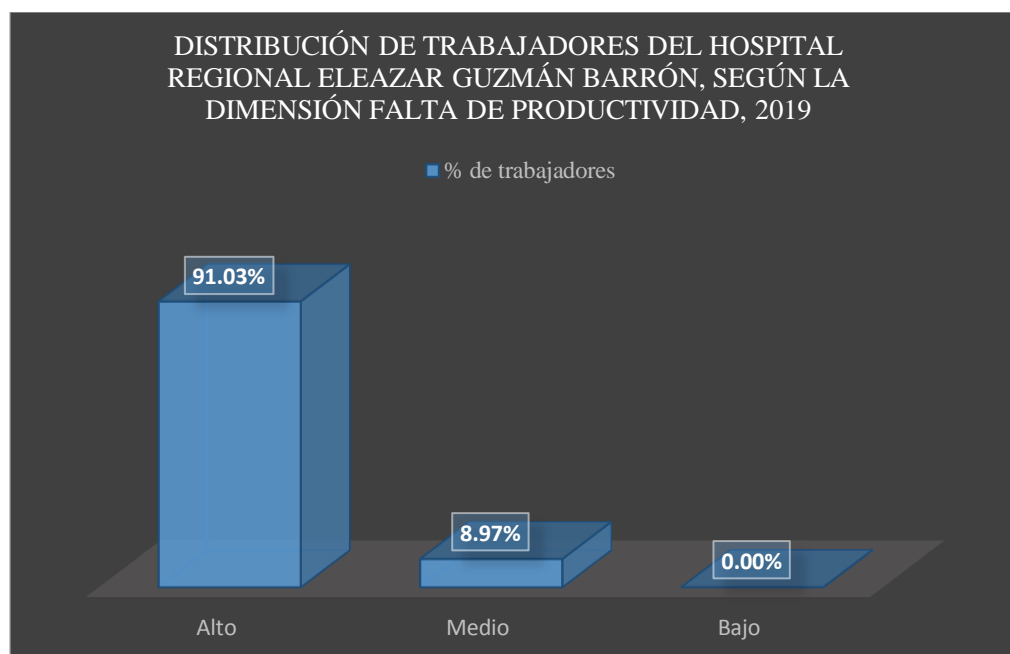


Figura 11: Opinión de los trabajadores Administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón

Fuente: Tabla 11

Descripción. El 91% de los trabajadores aseguró que su nivel de productividad es alto, 9% manifestó que su nivel de productividad es medio y nadie indicó que su nivel de productividad es bajo en el área administrativa del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Chimbote -2019.

Tabla 12:

Objetivo específico 3: Análisis de la relación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019

				Desempeño		Total
				Desempeño Medio	Desempeño Alto	
Clima organizacional	Clima Organizacional Malo	Recuento	1	0	1	
		%	0.69%	0.00%	0.69%	
	Clima Organizacional Regular	Recuento	7	103	110	
		%	4.83%	71.03%	75.86%	
	Clima Organizacional Bueno	Recuento	0	34	34	
		%	0.00%	23.45%	23.45%	
Total		Recuento	8	137	145	
		%	5.52%	94.48%	100.00%	

Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre clima organizacional y desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón SPSS.

Elaboración: Propia.

Descripción. En la tabla 12 se observa que cuando el clima organizacional está en un nivel malo, el desempeño se encuentra en nivel medio con el 0.69%.

Cuando el clima organizacional está en nivel regular, el desempeño se encuentra en un nivel alto con un 71.03%.

Cuando el clima organizacional está en un nivel bueno, el desempeño se encuentra en un nivel alto con un 23.45%.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados presentados en esta investigación fueron obtenidos mediante cuestionarios realizados a los trabajadores administrativos del centro elegido, quedando como evidencias los formatos y las encuestas físicas llenadas en papel, conjuntamente con las fotos del momento de la ejecución de los cuestionarios. Las herramientas utilizadas en la presente investigación, fueron sujetas al criterio de tres jueces expertos los cuales dieron validez a los instrumentos sin antes analizarlos y pedir que se realicen correcciones y mejoras con el fin de obtener los resultados más precisos y objetivos. Las técnicas utilizadas permitieron lograr el análisis correspondiente de fiabilidad, corroborar la validez de los resultados que se obtuvieron.

Algunas limitaciones posibles fueron los datos auto informados en las encuestas como la exageración, que podrían haber realizado los encuestados con respecto a su desempeño puesto que ellos mismos calificaron su desempeño. Otra limitación fue la dificultad para realizar la encuesta, porque se realizaron una serie de trámites con el fin de obtener el permiso para aplicar la encuesta, con lo que este proceso demoró aproximadamente 12 días, también se tuvo dificultad con la disposición de los trabajadores para responder a las encuestas, algunos de ellos no aceptaron realizarla y otros demoraron varios días en llenarlas por lo que el proceso de recolección de datos demoró más de lo previsto, teniendo que regresar en varias ocasiones con el fin de cumplir con la muestra necesaria para la obtención de resultados fiables.

Los resultados obtenidos corresponden al área de estudio aplicado pudiendo extrapolar la ejecución de la investigación al personal administrativo de los hospitales estatales de la región Ancash, tales como el Hospital La Caleta de Chimbote o el Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, también se puede replicar en hospitales públicos a nivel nacional por tener una estructura organizacional similar entre ellos y a la vez se puede realizar en hospitales administrados por la entidad EsSalud, la única diferencia sería la región en la que se ubican y el nivel de complejidad entre hospitales. No se puede aseverar los resultados que son adaptados en el personal administrativo de hospitales privados por tener una estructura

administrativa diferente, teniendo como diferencia principal el sistema de contratación y evaluación del personal tanto administrativo como médico.

La metodología aplicada se puede utilizar para otro tipo de investigaciones a personal administrativo del sector público como los relacionados a los gobiernos locales, gobiernos regionales y el nacional, universidades públicas, organismos autónomos constitucionales, sociedades de beneficencia, fuerzas armadas y policía nacional del Perú, entre otros, por tener un sistema administrativo similar, el mismo sistema de contratación, remuneraciones, tener las mismas normas de entidades reguladoras, organismos y funcionamiento, enmarcados todos en la ley de contrataciones del estado (D. Leg. N° 1017).

Torres y Zegarra (2015), cuya principal conclusión fue que el clima organizacional está relacionado con el desempeño. Esta conclusión se confirma en la tabla N°1 en donde se explica que existe una relación significativa, ya que se halló que la significancia es igual a 0.000, que a su vez es menor que 0.01, esto comprueba que las variables de estudio se relacionan significativamente en los trabajadores del hospital Eleazar Guzmán Barrón. Entonces existe una gran importancia en tomar medidas de control y de mejora en el clima organizacional del hospital, de esta manera mejorar el desempeño de sus trabajadores.

Gutiérrez (2017), tuvo como conclusión principal que el clima organizacional tiene una relación significativa con respecto al desempeño en los empleados del Hospital la Caleta en 2017, aceptando su hipótesis alterna. Al contrastarla con la presente investigación se pudo comprobar mediante la tabla N°1 que, si existe relación entre clima y desempeño en los hospitales de estudio, siendo ambos de la misma ciudad. Entonces se puede constatar que existe mucho parecido entre los hospitales de la ciudad de Chimbote en lo que se puede realizar el mismo estudio en diferentes hospitales de la ciudad o incluso de la región, compararlos y conocer los desencadenantes que causarían deficiencia en el desempeño de los trabajadores y en su clima organizacional.

Nurharani, Nur y Nur (2013), tuvieron como conclusión principal que, existe una relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los docentes, su investigación estuvo centrada en el desempeño laboral de los profesores. Teniendo solo correlación con el clima y desempeño sus variables de dinamismo y la obstaculización. Mientras que en la presente investigación solo se analizó la correlación general de las dos variables. A pesar de que las dimensiones de las variables clima organizacional y desempeño son diferentes en ambos trabajos los resultados concordaron con los de la investigación contrastada. Por lo tanto, es de suma importancia saber si existen otras dimensiones que influyan de forma directa en el desempeño de los trabajadores siempre y cuando esas variables al analizar y comparar tengan sustento científico y pueda ser aplicable en las instituciones peruanas.

Solís, Zamudio, Matzumura y Gutiérrez (2016), concluyeron que el clima organizacional obtuvo una calificación media (81.4%), mientras que el nivel alto obtuvo (18.6%), por lo tanto, en el área de emergencia, el nivel de clima organizacional en los trabajadores de enfermería fue medianamente propicio, este resultado tiene mucho parecido con los de la variable clima organizacional en la presente investigación, la cual quedó demostrado en la tabla N°2, en donde el clima organizacional es medio en un 76%, mientras que el 23% cree que es un clima bueno. Por lo tanto, se percibió que dentro de los hospitales es un tema que se debe monitorear de forma frecuente y que es de suma importancia resolver las deficiencias de la misma variable.

Loaiza, Ríos, Moreno, Cárdenas y Moreno (2017), tuvieron como conclusión principal que, el clima organizacional tiene un promedio general de 69,81, con una calificación de 3,89 mostrando un nivel medio para esta variable estudiada. También se demostró una relación positiva entre el clima organizacional con la dimensión de relaciones interpersonales y también con la coordinación externa. Los resultados adquiridos en la investigación de Loaiza sobre un nivel medio en su clima organizacional se pueden contrastar con la presente investigación en la tabla N°2 en lo cual quedó demostrado que el clima organizacional en Hospital Eleazar Guzmán Barrón tiene un nivel medio o regular con 76% teniendo un porcentaje similar en

cada uno de las dimensiones de dicha variable. Por lo tanto, se debe fortalecer el clima organizacional en todas las instituciones públicas para que de este modo puedan satisfacer a sus empleados y puedan mejorar su desempeño en sus centros de trabajo.

Chiang y San Martín (2015), evidenciaron en sus resultados que, no hay niveles que indiquen el desempeño bajo, y los promedios del desempeño laboral no bajan de 6 en una escala del 0 al 10 y por consiguiente tuvo un desempeño alto en la Municipalidad de Talcahuano. En comparación a la presente investigación se comprobó que en la institución donde se realizó se halló un 94% de percepción de desempeño alto corroborada en la tabla N°8. Entonces se pudo observar que en este tipo de trabajos se requiere trabajadores que puedan desempeñarse de una manera óptima a pesar de los problemas o dificultades que le sobrevengan.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó a través de la técnica estadística Chi Cuadrado la relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, demostrado en la tabla N°1 con un nivel de significancia de 0.000, siendo menor que 0.01, por tanto, teniendo como resultado la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación.
2. Se identificó que existe un nivel de clima organizacional regular en la institución a causa principalmente de la poca sensación en la realización personal que se muestra en la tabla N° 3 con un porcentaje del 68% y de las condiciones laborales regularmente suficientes dentro de la misma demostrada en la tabla N° 7 con un 72%, siendo esos dos los puntos los que al parecer la institución no atiende correctamente.
3. Se identificó que existe un nivel alto de desempeño en los trabajadores administrativos, desempeñándose muy bien en sus tareas con un 91% mencionado en la tabla N°9, con un comportamiento cívico alto mostrado en la tabla N° 10 con un 89% y con un nivel elevado de productividad 91%, que puede ser visto en la tabla N°11, esto conlleva a tener al hospital como un ejemplo para el área administrativa de hospitales de la región y también a que el personal se sienta motivado a seguir mejorando.
4. Se analizó la relación entre ambas variables, teniendo como conclusión de que el desempeño es elevado a pesar de tener un clima organizacional intermedio, la que se pudo constatar en la tabla N°12 de la presente investigación, de todos modos, se dio a conocer que efectivamente existe relación significativa y que si el clima organizacional mejora, el desempeño se elevara aún más de lo que se encontró en la presente investigación.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Director administrativo según los resultados obtenidos en la presente investigación, reunirse con los jefes de las áreas administrativas de manera quincenal o mensual con el fin de recabar información, conocer los problemas que tienen las diferentes áreas y de tal manera que elaboren planes de mejora con respecto al clima organizacional del hospital, sabiendo de antemano que el clima organizacional excelente puede mejorar positivamente en el desempeño de los trabajadores.
- A los directivos y jefes de personal de las áreas administrativas tener una reunión mensual con el fin de determinar objetivos a mediano y corto plazo para mejorar los resultados del clima organizacional del hospital que fueron presentados en las tablas de la presente investigación, realizar un análisis periódico del clima organizacional y desempeño con el fin de realizar cambios que puedan perfeccionar la percepción de los trabajadores con respecto a su ambiente de trabajo y su organización, sobre todo motivando a los trabajadores en cuanto a su realización personal y las condiciones laborales. Como posible alternativa se recomienda realizar, talleres orientados al fortalecimiento del personal en su identificación con el hospital y en la creación de valores internos.
- Para medir y mejorar el desempeño de los trabajadores que se hallaron en la investigación, se recomienda al personal directivo, administrativo, establecer una normativa técnica para la evaluación de desempeño, que tenga como objetivo establecer procedimientos de carácter técnico y operativo, para conocer el rendimiento de los trabajadores y de ser necesario proponer un sistema de incentivos económicos y no económicos con el fin de mejorar dicho rendimiento, previo análisis, de esta manera las estadísticas mostradas en la tabla N° 8 o se mantendrán o mejorarán.

REFERENCIAS

- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2014). La reforma del Servicio Civil – Ley 30057. *Servir, vol. 1*, núm. 1, pp. 1-5. Recuperado de <https://www.mimp.gob.pe/files/servir-ppt-oficial-para-entidades.pdf>
- Bahrami, M., Barati, O., y Ghoroghchian, M. (2016). Role of Organizational Climate in Organizational Commitment: The Case of Teaching Hospitals. *Osong Public Health and Research Perspectives, núm. 7*, April, 2016, pp. 96-100. Shiraz, Iran. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2210909915300850?fbclid=IwAR2oJEnRwabO-O4OivgW5ZNY8JWYyq7KY0hq62zXmK8YTwtV4AYvGIvG9qbU>
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research, vol.18*, núm. 18, June, 2018, pp. 1-9. London, United Kingdom. Recovered from <https://search.proquest.com/docview/2056841418/fulltextPDF/655F30491DE34E5EPQ/1?accountid=37408>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. 3era. Ed. Colombia: Pearson Educación.
- Borzellino, V., Mirabal, A., y Barrios, R. (2015). Clima y desempeño una explicación ante relaciones no siempre congruentes. *Compendium, vol. 18*, núm. 34, julio, 2015, pp. 5-20. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado Barquisimeto, Venezuela. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88042525002>
- Britt, T., y Jex, S. (2014). *Organizational Psychology a Scientist-Practitioner Approach*. 3rd Ed. USA. ISBN 9781118724446
- Brunet, I. (2004). *The working environment in organizations. Definition, Diagnosis and Consequences*. Mexico: Trillas.

- Cardona, D. y Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, vol. 30, abril-junio, 2014, pp. 184-189. Universidad ICESI Cali, Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/212/21231108010.pdf>
- Carmona, P., Vargas, J., y Rosas, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapientia Organizacional*, vol. 2, núm. 3, enero-junio, 2015, pp. 53-68. Universidad de los Andes Mérida, Venezuela. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*, vol.9, núm.1, ene.-jun, 2018, Puno, Perú. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lang=es&fbclid=IwAR1BSY972FLA4Y7RfaD-RoGZeREVXciDG0FygMisVzEsxGBcZu8cDx4mdkQ
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y Trabajo*, vol.17, núm.54, diciembre, 2015, pp. 1. Universidad del Bio Bio, Chile. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001&lng=en&nrm=iso&tlng=en#tb2
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos. 9na. ed.* México: McGraw-Hill.
- Chirinos, Y., Meriño, V., y Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, vol. 1, núm. 84, Enero-Junio, 2018, pp. 43-61 Universidad EAN, Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/206/20657075003/20657075003.pdf>
- Dal Magro, C., Pico, J., y Lavarda, C. (2017). The use of interactive and diagnostic control systems in the management of an undergraduate course. *Cuadernos de Administración*, vol.33, núm. 57, January - April, 2017, pp. 77-95. Valle del Cauca, Colombia.

Recovered

from

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/2250/225054986007/225054986007.pdf>

Diario Gestión. (20 de Agosto del 2018). 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral. *Diario Gestión*, vol. 1, núm. 1, pp. 1. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095>

Elgegren, U. (2015). Fortalecimiento del Clima Organizacional en Establecimientos de Salud. *Avances en Psicología: Revista de la Facultad de Psicología y Humanidades*. vol. 23, núm. 1, pp. 87-102. Recuperado de http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf

Fainshmidt, S. y Frazier, M. (2017). What Facilitates Dynamic Capabilities? The Role of Organizational Climate for Trust. *Long Range Planning*, vol. 50, núm 5, October, 2017, pp. 550-556. Florida, United States. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0024630116300371?via%3Dihub>

Gutiérrez, C. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta De Chimbote, 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote Perú (Tesis posgrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11787/gutierrez_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta. ed. México: McGraw-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V

Iriberry, A. y Rodríguez, J. (2019). Los 25 mejores hospitales públicos de España: los servicios más completos están en Madrid y Barcelona. *Diario El Español*, vol. 1, núm. 1, pp. 1. Madrid. Recuperado de https://www.elespanol.com/ciencia/salud/20190203/mejores-hospitales-publicos-espana-servicios-madrid-barcelona/372963262_0.html

- Likert, R. (1968). *The Human Organization its Management and Value*. US New York: McGraw-Hill.
- Loaiza, R., Ríos, C., Moreno, C., Cárdenas, W., y Moreno, M. (2017). Organizational climate in a public hospital from Quindío Colombia. *Cadernos de Terapia Ocupacional da UFSCar*, vol. 25, núm 3, September, 2017, pp. 461-467. Quindío, Colombia. Recovered from <https://search.proquest.com/docview/1969775235/fulltext/AF64B64B72D14FE2PQ/1?accountid=37408>
- Malhotra, N. (2008). *Market Research an applied approach*. 5ta. Ed. Mexico: Pearson.
- Matthews, B. & Ross, L. (2010). *Research methods: A practical guide for the social sciences*. Pearson Education Ltd. ISBN-10: 1405858508
- Nurharani, S., Nur, Z. y Nur, S. (2013). The Impact of Organizational Climate on Teachers' Job Performance. *Educational Research*, núm, 1, January, 2013, pp. 71-82. Shah Alam, Malaysia. Recovered from https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/26421/1/EREJ_02_01_06.pdf
- Obreque, A. (2015). *Clima organizacional y compromiso funcionario en un Hospital Público de Baja Complejidad. Santiago de Chile: Universidad de Chile; 2015*. Universidad de Chile, Chile (Tesis de maestría). Recuperado de: http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/123456789/387/1/Tesis_+Andrea+Obreque+Huenchuan.pdf
- Palma, S. (2013). *Escala Clima Laboral CL - SPC*. Lima, Perú.
- Perú 21. (14 de Noviembre del 2017). CpR: Por cada médico hay tres administrativos en el Perú. *Perú 21*. vol. 1, núm. 1, pp. 1. Recuperado de: <https://peru21.pe/economia/cpr-medico-hay-tres-administrativos-peru-384276>

- Prado, A. (2015). *Relación entre Clima Laboral y Desempeño Laboral en los trabajadores Administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo Perú (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11957/duelles_rm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administration*. Madrid: Pearson
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Organizational behavior*. 16th Ed. Madrid: Pearson Educación.
- Rojas, D., C., Chirinos, A., y Garcés, G. (2017). El nuevo reto de la gerencia del talento humano los empleados tóxicos. *Gestión del conocimiento perspectiva multidisciplinaria*, vol. 2, núm. 84, Marzo, 2017, pp. 73-103. Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero. Coro, Venezuela. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n84/0120-8160-ean-84-00043.pdf>
- Rojas, D., Seghier, C., y Nuti, S. (2014). Organizational climate: Comparing private and public hospitals within professional roles. *Sum of Businesses*, vol.5, núm 11, October, 2014, pp. 10-14. Italy. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700151>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Editorial Bussines Suport.
- Solís, Z., Zamudio, L., Matzumura, J., y Gutiérrez, H. (2016). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. *Horizonte Médico*, vol. 16, octubre-diciembre, 2016, pp. 3-6. Lima, Perú. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-

558X2016000400006&lang=es&fbclid=IwAR2INyjV-
awn2siOzxrAbMpiDTSbVsftQ6MvYHNj0UpUxqNibiJdBcLzgz

- Torres, E. y Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la Ciudad Puno. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, vol. 6, núm. 2, julio-diciembre, 2015, pp. 5-14. Puno, Perú. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449844870001>
- Umrani, W., Bilal, A., Mirwise, K., y Umair, A. (2019). Addressing the issue of job performance among hospital physicians in Pakistan: The role of job security, organizational support, and job satisfaction. *Journal of Applied Biobehavioral Research*. vol. 24, núm 3, September, 2019, Mansehra, Pakistán. Recovered from <https://search.proquest.com/docview/2283259629/7921E48311BE4089PQ/1?accountid=37408>
- Vásquez, L. (2015). *Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto Perú (tesis de maestría). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/863>
- Villamizar, M., y Castañeda, D. (2014). Relation Between Organizational Climate and its Dimensions and Knowledge-sharing Behavior among Knowledge Workers. *International Journal of Psychological Research*, vol. 7, núm. 2, July, 2014, pp. 64-75 Universidad de San Buenaventura Medellin, Colombia. Recovered from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299032684007>
- Wayne, M. (2010). *Human resources administration*. 11va. Ed. Mexico: Pearson.
- Zamani, A. y Karimi, F. (2017). The relationship between organizational climate and organizational citizenship behaviors of the staff members in the Department of Education in Isfahan city. *International Online Journal of Educational Sciences*, vol. 3, núm. 1, January, 2017, pp. 53-60. Branch, Isfahan, Iran. Recovered from <http://www.ijeprjournal.org/article.asp?issn=23952296;year=2017;volume=3;issue=1;spage=53;epage=60;aulast=Pozveh>

ANEXO N° 01

ANEXOS
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Metodología	
Cuál es la relación entre Clima organizacional y desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote-2019?	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre Clima organizacional y desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón-2019.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel del Clima organizacional en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón Chimbote - 2019. Identificar el nivel de Desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón Chimbote - 2019. Analizar la relación entre Clima organizacional y desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón Chimbote - 2019. 	<p>Hi: Existe una relación significativa entre Clima rganizacional y desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón Chimbote - 2019.</p> <p>Ho: No existe alguna relación significativa entre Clima organizacional y desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón Chimbote - 2019.</p>	Clima organizacional	Realización Personal	Desarrollo Personal	1-11	Ordinal	<p>Tipo de investigación: Descriptivo - correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental De corte Transversal</p> <p>Población: 145 trabajadores administrativos, 72 nombrados y 73 contratados.</p> <p>Muestra: Muestra Censal 145 trabajadores administrativos</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: 2 cuestionarios en total, uno para cada variable.</p>	
					Desarrollo Profesional	12-16			
				Involucramiento Laboral	Compromiso	2			
					Identificación	7-3			
				Supervisión	Apoyo en las tareas	4-13			
					Funcionamiento	5-8			
			Comunicación	Fluidez en la comunicación	9				
				Claridad en la comunicación	14				
			Condiciones Laborales	Elementos Materiales	15				
				Elementos Psicosociales	6				
				Elementos Económicos	10				
			Desempeño	Desempeño de la tarea	Responsabilidad	1			Ordinal
					Eficiencia	2			
					Eficacia	3			
Puntualidad	4								
Civismo	Colaboración	5							
	Respeto	6-7							
	Alineamiento con los objetivos de la empresa	8							
Falta de productividad	Orientación al diálogo	9							
	Ausentismo	10							
	Robo	11							
	Daños a la compañía	12							
	Falta de respeto a las normas	13							
Agresividad	14								

Fuente: elaboración propia

ANEXO N° 2

FICHA TÉCNICA 1

I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario Clima organizacional en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón Chimbote – 2019”
3. **Lugar:** Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón
4. **Autor original:** Chiavenato (2017)
5. **Forma de aplicación:** Colectiva.
6. **Medición:** Nivel de Clima organizacional
7. **Administración:** Trabajadores Administrativos nombrados y contratados del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.
8. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Determinar el nivel del Clima organizacional en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón Chimbote – 2019.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba.

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con el cual se midió el Clima organizacional en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón Chimbote - 2019, y se determinó la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 trabajadores con características similares a la

muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de α Cronbach = 0.86, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE MUY BUENO, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
0,86	16

IV. DIRIGIDO A:

15 trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lapiceros.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presentó 16 ítems con una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (Ninguna o Nunca= 1, Poco =2, Regular =3, Mucho =4 Todo o Siempre =5); los cuales estuvieron organizados en función a 5 las dimensiones de la variable del Clima Organizacional.

La evaluación de los resultados se realizó por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación fueron organizados o agrupados en función a la escala establecida.

Escalas	Puntajes
Todo o siempre	5
Mucho	4
Regular	3
Poco	2
Ninguna o nunca	1

Para determinar los niveles de Clima organizacional se tomó en cuenta los siguientes rangos para cada nivel, según los 16 ítems del instrumento aplicado, donde el valor mínimo fue de 16 puntos y el máximo de 80 puntos.

Nivel	Rango
Bueno	59-80
Regular	38-58
Malo	16-37

Para establecer los niveles de las dimensiones de Clima organizacional, se tomó en cuenta los siguientes rangos:

REALIZACIÓN PERSONAL		
Categorías	Mín	Máx
Alto	15	20
Medio	10	14
Bajo	4	9

INVOLUCRAMIENTO LABORAL		
Categorías	Mín	Máx
Alto	12	15
Medio	7	11
Bajo	3	6

SUPERVISION		
Categorías	Mín	Máx
Alto	15	20
Medio	10	14
Bajo	4	9

COMUNICACIÓN		
Categorías	Mín	Máx
Alto	8	10
Medio	5	7
Bajo	2	4

CONDICIONES LABORALES		
Categorías	Mín	Máx
Alto	12	15
Medio	7	11
Bajo	3	6

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Realización personal	1,11,12,16
Involucramiento laboral	2,3,7
Supervisión	4,5,8,13
Comunicación	9,14
Condiciones Laborales	6,10,15

FICHA TÉCNICA 2

I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario Desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón Chimbote – 2019”
3. **Lugar:** Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón
4. **Autor original:** Robbins y Coulter (2014).
5. **Forma de aplicación:** Colectiva.
6. **Medición:** Nivel de Desempeño.
7. **Administración:** Trabajadores administrativos nombrados y contratados del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.
8. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Determinar el nivel del Desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón Chimbote – 2019.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están

bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba.

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con el cual se midió el Desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón-2019, y se determinó la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de α Cronbach = **0.88**, lo que permitió inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE MUY BUENO, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
0,88	14

IV. DIRIGIDO A:

15 trabajadores del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lapiceros.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presentó 14 ítems con una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (Nunca= 1, Casi Nunca =2, A veces =3, Casi Siempre =4 Siempre =5); los cuales estuvieron organizados en función a 5 las dimensiones de la variable del Desempeño.

La evaluación de los resultados se realizó por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación fueron organizados o agrupados en función a la escala establecida.

Escalas	Puntajes
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Para determinar los niveles de Desempeño se tomó en cuenta los siguientes rangos para cada nivel, según los 14 ítems del instrumento aplicado, donde el valor mínimo fue de 14 puntos y el máximo de 70 puntos.

Nivel	Rango
Alto	52-70
Medio	33-51
Bajo	14-32

Para establecer los niveles de las dimensiones de Desempeño, se tomó en cuenta los siguientes rangos:

DESEMPEÑO DE LA TAREA		
Categorías	Mín	Máx
Alto	15	20
Medio	10	14
Bajo	4	9

CIVISMO		
Categorías	Mín	Máx
Alto	19	25
Medio	12	18
Bajo	5	11

FALTA DE PRODUCTIVIDAD		
Categorías	Mín	Máx
Alto	19	25
Medio	12	18
Bajo	5	11

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Desempeño de la tarea	1,2,3,4
Civismo	5,6,7,8,9
Falta de productividad	10,11,12,13,14

Cuestionario del Clima organizacional

Estimado trabajador: a continuación, encontrará un cuestionario para medir el clima organizacional del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Son cinco escalas. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

5) Todo o Siempre 4) Mucho 3) Regular 2) Poco 1) Ninguna o nunca

N	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
4	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
5	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
6	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
7	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
8	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
9	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
10	La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones.					
11	La empresa promueve el desarrollo personal.					
12	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
13	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
14	Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos.					
15	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
16	Se reconocen los logros en el trabajo					

CUESTIONARIO DESEMPEÑO

Estimado(a) trabajador, el presente cuestionario tiene como propósito recoger información para conocer sus percepciones sobre el Desempeño en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo. **(Agradecemos anticipadamente su colaboración).**

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

DATOS GENERALES

Nombre de la Organización de Salud: Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.

N	Ítems	5	4	3	2	1
	DIMENSION 1: Desempeño de la tarea	S	CS	AV	CN	N
1	Planifico mis tareas y les doy prioridad persistiendo hasta lograr las metas fijadas.					
2	Cumplo con mis tareas encomendadas ahorrando tiempo o recursos					
3	Cumplo con mis obligaciones y tareas en la empresa					
4	Realizo mi trabajo lo mejor posible, siempre sobrepasando los estándares establecidos					
	DIMENSIÓN 2: Civismo	S	CS	AV	CN	N
5	Trabajo de manera cooperativa con los demás y ayudo a mis compañeros					
6	Respeto a mis compañeros y tomo en cuenta la opinión de todos.					
7	Respeto a la línea de autoridad y apoyo las decisiones de mis jefes					
8	Adecoo mis metas y objetivos con los de la empresa y me comprometo con ellas.					
9	Intento resolver los problemas conversando tranquilamente en lugar de generar peleas o disputas					
	DIMENSIÓN 3: Falta de productividad	S	CS	AV	CN	N
10	Me esfuerzo por no faltar al trabajo					
11	Conozco mi lugar en el trabajo y trato de no excederme de la confianza de los demás					
12	Cuido de los útiles y materiales de oficina y ambiente en el que se me ubica					
13	Cumplo con las normas laborales y protocolos de seguridad de mi institución					
14	Soy paciente y controlo mis emociones para no provocar incidentes.					

Fuente: elaboración propia

ANEXO N° 03 VALIDACIONES Y CONFIABILIDAD

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Clima Organizacional

OBJETIVO: Determinar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón-2019.


DIRIGIDO A: A los trabajadores administrativos nombrados del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Elvación Arcuas Edinson A.*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Magister*


DNI: 25573328

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Clima Organizacional

OBJETIVO: Determinar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón-2019.

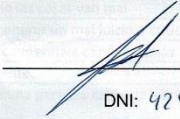
DIRIGIDO A: A los trabajadores administrativos nombrados del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : GARIBAY CASTILLO JULIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER


 DNI: 42484926

DIMENSIÓN 1: Competerias	S	CS	AV	CV	NI
1. Capacidad de analizar y sintetizar cualquier tipo de información o datos					
2. Utilizar mis conocimientos para dar soluciones a los problemas de la empresa					
3. Utilizar mis conocimientos para lograr los metas que me establecen					
4. Creativo y creativo con facilidad para crear programas de computador					
5. Mis conocimientos de trabajo varían en mi experiencia y mis destrezas					
6. Trabajo exitosamente en base a las evidencias y no me dejo llevar por mis emociones					
7. Logro mis metas personales y de la institución					
8. Cumplir mis metas para desarrollarme profesionalmente					
9. Pongo mis metas de la institución con realistas					
10. Estoy muy comprometido para lograr las metas de la institución					
11. Cumplir con las metas fijadas por la institución de manera eficiente					
12. DIMENSIÓN 2: Potencial de liderazgo					
13. Realizo actividades que van más allá de las tareas y actividades de mi puesto					
14. Cuando se me pide realizar un trabajo que me parece difícil o nuevo lo hago con gusto					
15. Me hago responsable de mi empresa e intento superarla					
16. Realizo un plan para lograr mis objetivos y metas a mediano y largo plazo, en el ámbito laboral y personal					

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Clima Organizacional

OBJETIVO: Determinar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón-2019.

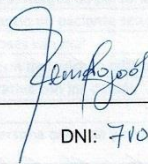
DIRIGIDO A: A los trabajadores administrativos nombrados del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Pulido JOO Luis Alexander

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister



DNI: 71038942

CATEGORÍA	S	CS	AV	CB	N
1. Mantengo la misma actitud con los clientes					
2. Me disculpo "firmemente" cuando me equivocó					
3. Analizo el estado de ánimo de los clientes					
4. Me gusta trabajar con clientes					
5. Me disculpo cuando "equivoco"					
6. Siempre trato de ver las cosas como una persona que trabaja					
7. Soy capaz de evaluar y sintetizar cualquier tipo de información o datos					
8. Busco las soluciones viables para dar soluciones a los problemas de la empresa					
9. Busco los recursos necesarios para lograr las metas que me establezco					
10. Cuando me enfrento con alguien construyo programas de negociación					
11. Me comprometo de trabajo con los clientes y me comprometo con los clientes					
12. Trabajo desinteresado en base a las necesidades y no me molesto llevar por mis emociones					
13. CUMPLE CON LAS METAS					
14. Adecuo mis metas personales con las de la institución					
15. Establezco metas para desarrollar profesionalmente					
16. Pienso que las metas de la institución son realistas					
17. Estoy muy comprometido para lograr las metas de la institución					
18. Cumplir con las metas favorece con la motivación de mis colegas					
19. Trabajo con los clientes que van más allá de los límites y expectativas de mi puesto					
20. Cuando se me pide realizar un trabajo que me parece difícil o nuevo lo acepto con gusto					
21. Me siento responsable de "mantener" a mi trabajo					
22. Realizo un plan para lograr mis objetivos y metas a mediano y largo plazo, en el ámbito laboral y personal					

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Desempeño

OBJETIVO: Determinar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón-2019.

DIRIGIDO A: A los trabajadores administrativos nombrados del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

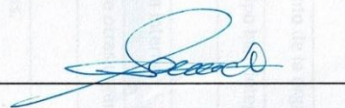
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Mantilla Fayán Samuel Jesús

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Magister en Administración de Negocios



DNI: *44875781*

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Desempeño

OBJETIVO: Determinar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón-2019.

DIRIGIDO A: A los trabajadores administrativos nombrados del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :


DNI: 31644876

DR: Linares Cezola José

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Desempeño

OBJETIVO: Determinar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón-2019.

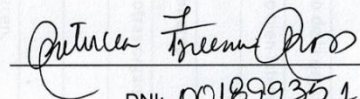
DIRIGIDO A: A los trabajadores administrativos nombrados del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		✓		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Patricia Fabela Rojas.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctorado


DNI: 001899351

CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento

	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	SUMA
PERSONA 1	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	59
PERSONA 2	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	60
PERSONA 3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	49
PERSONA 4	3	4	3	3	4	3	3	5	5	2	5	3	3	4	5	3	58
PERSONA 5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	59
PERSONA 6	3	4	4	4	4	4	5	4	3	1	2	3	4	4	3	3	55
PERSONA 7	3	3	4	3	3	4	4	3	3	1	2	2	2	1	2	1	41
PERSONA 8	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	56
PERSONA 9	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	74
PERSONA 10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	60
PERSONA 11	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	54
PERSONA 12	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	60
PERSONA 13	3	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	56
PERSONA 14	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	55
PERSONA 15	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	57
VARIANZAS	0.75555556	0.2933333	0.3288889	0.3288889	0.4266667	0.3555556	0.3733333	0.2933333	0.4888889	1.1288889	0.6488889	0.3822222	0.3822222	0.7822222	0.7733333	0.8622222	
PROMEDIO	3.33333333	3.8	3.7333333	3.7333333	3.8	3.6666667	3.6	3.8	3.6666667	3.0666667	3.5333333	3.4666667	3.4666667	3.5333333	3.4	3.2666667	

ALFA=	0.86
K numero de items	16
Vi varianza cada ítem	8.60
Vt varianza total	44.25

Si el coeficiente es cercano a 1, entonces se tiene una alta confiabilidad del instrumento, en este caso el valor encontrado es 0.86, por lo que podemos afirmar que la encuesta cuenta con confiabilidad positiva.

Confiabilidad de la encuesta de Desempeño

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

COHEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	SUMA
PERSONA 1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	1	3	2	39
PERSONA 2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	5	3	2	3	3	40
PERSONA 3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	4	4	3	3	3	40
PERSONA 4	1	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	33
PERSONA 5	3	3	3	2	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	45
PERSONA 6	3	3	1	1	2	2	1	2	3	5	3	3	2	1	32
PERSONA 7	2	3	2	1	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	42
PERSONA 8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	47
PERSONA 9	4	2	3	1	2	2	3	3	4	5	4	4	3	2	42
PERSONA 10	4	5	5	2	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	57
PERSONA 11	3	3	2	1	2	3	3	3	3	5	4	4	3	4	43
PERSONA 12	5	4	5	1	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	55
PERSONA 13	3	3	2	2	3	3	3	3	2	5	4	2	2	2	39
PERSONA 14	2	3	3	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	34
PERSONA 15	2	3	3	2	3	4	3	3	4	5	3	4	3	4	46
VARIANZAS	0.91555556	0.38222222	1.04888889	0.32888889	0.46222222	0.42666667	0.8	0.06222222	0.8	0.22222222	0.24888889	1.12888889	0.46222222	1.33333333	
PROMEDIO	2.86666667	3.13333333	2.86666667	1.73333333	2.73333333	2.8	3	2.93333333	3	4.66666667	3.53333333	3.06666667	2.93333333	3	

ALFA=	0.88
K numero de ítems	14
Vi varianza cada ítem	8.62
Vt varianza total	47.66

Si el coeficiente es cercano a 1, entonces se tiene una alta confiabilidad del instrumento, en este caso el valor encontrado es de 0.88, por lo que podemos afirmar que la encuesta con una alta confiabilidad

ANEXO 04 BASE DE DATOS

A		B		C		D		E		F		G		H		I		J		K		L		M		N		O		P		Q		R		S	
DIMENSIONES		Realización personal		Involucramiento laboral		Supervisión		Comunicación		Condiciones laborales																TOTAL	CATEGORIZACIÓN										
N° PREGUNTAS	N° ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16																				
1	1	3	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	2	2	42																		2	
2	2	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	71																		3	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	1	2	3	3	4	5	5	53																		2	
4	4	2	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	58																		2	
5	5	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	54																		2	
6	6	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	68																		3	
7	7	3	3	3	3	4	4	4	4	2	1	2	3	3	4	3	2	48																			2
8	8	3	4	4	3	4	5	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	57																			2
9	9	2	3	2	3	3	2	4	4	2	1	2	4	2	3	2	1	42																			2
10	10	2	3	2	2	4	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	2	39																			2
11	11	2	3	3	3	5	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	58																			2
12	12	2	4	3	4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	57																			2
13	13	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	59																			3
14	14	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3	2	4	3	5	3	2	56																			2
15	15	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	54																			2
16	16	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	50																			2
17	17	2	4	4	3	3	4	3	3	1	2	1	3	1	4	1	1	40																			2
18	18	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	61																			3
19	19	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	51																			2
20	20	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	4	2	2	2	48																			2
21	21	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	51																			2
22	22	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	56																			2
23	23	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	55																			2
24	24	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	5	3	3	51																			2
25	25	1	4	3	1	4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	44																			2
26	26	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	51																			2
27	27	3	4	3	2	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	47																			2
28	28	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	53																			2
29	29	1	4	2	4	4	3	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2	45																			2
30	30	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	52																			2
31	31	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	3	4	4	4	62																			3
32	32	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	61																			3
33	33	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	4	4	60																			3
34	34	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	55																			2
35	35	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	62																			3
36	36	3	4	4	2	3	3	3	2	3	1	2	3	4	4	4	5	50																			2
37	37	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	40																			2
38	38	2	4	2	2	2	3	5	2	2	3	3	4	2	4	3	2	45																			2
39	39	2	4	5	2	4	5	5	5	3	2	2	3	3	3	3	2	53																			2
40	40	4	3	4	3	4	3	2	3	4	5	4	5	4	3	4	3	58																			2
41	41	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3	62																			3
42	42	3	3	4	3	4	5	2	3	4	4	4	3	4	3	2	3	54																			2
43	43	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	2	4	4	3	3	51																			2
44	44	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	52																			2
45	45	2	3	4	4	5	5	4	5	3	3	3	3	5	3	4	2	58																			2
46	46	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	3	52																			2
47	47	3	2	3	2	3	3	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	58																			2
48	48	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	53																			2
49	49	3	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	51																			2
50	50	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	48																			2
51	51	2	3	2	2	4	2	4	4	2	4	2	3	4	4	2	2	46																			2
52	52	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	44																			2
53	53	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	66																			3
54	54	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	2	52																			2
55	55	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	62																			3
56	56	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	2	3	2	51																			2
57	57	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	50																			2
58	58	4	3	4	3	4	3	2	3	4	5	4	5	4	3	4	3	58																			2

Microsoft Excel - Tabulacion-Clima-Org.xlsx																			
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
88	86	3	5	3	5	5	4	3	5	4	3	4	5	5	5	4	5	68	3
89	87	4	4	3	4	4	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2	51	2
90	88	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	59	3
91	89	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	67	3
92	90	2	3	2	4	5	5	2	2	4	2	3	3	3	4	3	3	53	2
93	91	2	3	2	4	5	5	2	4	5	3	4	5	4	4	5	3	62	3
94	92	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	50	2
95	93	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	5	5	5	3	54	2
96	94	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	62	3
97	95	1	3	2	4	4	3	5	3	4	3	3	2	3	4	3	3	50	2
98	96	1	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	52	2
99	97	3	4	3	1	3	3	3	3	1	1	1	3	1	3	3	3	29	2
100	98	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	58	2	
101	99	3	5	4	5	5	4	4	4	5	2	5	3	3	3	4	2	61	3
102	100	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3	5	3	2	4	5	56	2
103	101	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	3	52	2
104	102	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	53	2
105	103	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	62	3
106	104	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	2	3	3	3	50	2
107	105	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	50	2
108	106	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5	61	3
109	107	2	4	5	2	4	5	5	5	3	2	2	3	3	3	2	2	53	2
110	108	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	61	3
111	109	2	3	2	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	54	2
112	110	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	50	2
113	111	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	62	3
114	112	2	3	2	4	5	4	4	5	3	1	3	4	2	3	4	1	51	2
115	113	4	4	3	4	4	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2	51	2
116	114	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	47	2
117	115	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	5	5	2	3	2	53	2
118	116	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	56	2
119	117	1	4	3	3	3	5	5	3	4	2	4	3	4	5	4	3	56	2
120	118	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	60	3
121	119	4	4	2	2	2	2	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	49	2
122	120	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	58	2
123	121	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	56	2
124	122	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	55	2
125	123	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	59	3
126	124	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	58	2
127	125	3	4	3	2	5	4	5	5	2	2	1	4	2	5	3	2	52	2
128	126	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	3	64	3
129	127	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	51	2
130	128	2	3	2	4	3	3	2	4	4	3	4	3	5	5	4	4	57	2
131	129	3	4	3	4	4	4	4	4	5	1	2	3	4	4	5	2	56	2
132	130	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	46	2
133	131	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	51	2
134	132	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	53	2
135	133	2	3	3	2	5	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	2	48	2
136	134	2	4	3	1	2	3	4	3	2	1	1	2	2	2	3	1	36	1
137	135	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	56	2
138	136	5	4	5	4	3	5	3	4	3	5	3	3	4	3	5	3	62	3
139	137	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	61	3
140	138	2	4	4	3	3	4	3	3	1	2	1	3	1	4	1	1	40	2
141	139	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	4	3	2	41	2
142	140	1	2	1	3	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	55	2
143	141	3	3	2	4	3	4	4	3	3	1	2	3	4	4	4	4	51	2
144	142	2	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	45	2
145	143	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	53	2
146	144	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	64	3
147	145	3	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	60	3

1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
	DIMENSIONES	Desempeño de la tarea				Civismo					Falta de productividad				TOTAL	CATEGORIZACION	
	Nº PREGUNTAS Nº ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			14
2	1	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	52	3	
3	2	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	65	3	
4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	60	3	
5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	3	5	4	62	3	
6	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	60	3	
7	6	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	64	3	
8	7	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	55	3	
9	8	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	61	3	
10	9	4	4	4	2	2	5	5	4	2	4	4	4	4	52	3	
11	10	3	2	5	5	2	3	4	3	3	4	3	4	2	46	2	
12	11	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	62	3	
13	12	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	62	3	
14	13	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	62	3	
15	14	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	61	3	
16	15	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	60	3	
17	16	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	57	3	
18	17	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	51	2	
19	18	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	64	3	
20	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	57	3	
21	20	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	3	56	3	
22	21	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	58	3	
23	22	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	61	3	
24	23	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	60	3	
25	24	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	58	3	
26	25	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	53	3	
27	26	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	57	3	
28	27	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	5	55	3	
29	28	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	60	3	
30	29	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	54	3	
31	30	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	59	3	
32	31	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	64	3	
33	32	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	64	3	
34	33	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	63	3	
35	34	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	60	3	
36	35	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	63	3	
37	36	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	57	3	
38	37	4	4	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	49	2	
39	38	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	53	3	
40	39	5	5	5	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	60	3	
41	40	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	62	3	
42	41	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	64	3	
43	42	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	60	3	
44	43	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	58	3	
45	44	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	59	3	
46	45	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	62	3	
47	46	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	59	3	
48	47	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	62	3	
49	48	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	3	5	4	60	3	
50	49	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	58	3	
51	50	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	56	3	
52	51	3	3	3	4	4	3	5	4	3	5	5	3	5	54	3	
53	52	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	52	3	
54	53	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	64	3	
55	54	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	59	3	
56	55	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	62	3	
57	56	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	58	3	
58	57	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	57	3	
59	58	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	62	3	

Microsoft Excel - Tabulacion-Desempeño (1).xlsx

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	
88	86	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	68	3
89	87	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	58	3	
90	88	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	62	3	
91	89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	3	
92	90	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	60	3	
93	91	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	66	3	
94	92	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	57	3	
95	93	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	60	3	
96	94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	3	
97	95	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	57	3	
98	96	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	59	3	
99	97	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	48	2	
100	98	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	62	3	
101	99	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	64	3	
102	100	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	61	3	
103	101	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	59	3	
104	102	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	60	3	
105	103	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	68	3	
106	104	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	57	3	
107	105	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	3	
108	106	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	63	3	
109	107	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	60	3	
110	108	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	63	3	
111	109	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	60	3	
112	110	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	57	3	
113	111	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	63	3	
114	112	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	59	3	
115	113	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	58	3	
116	114	4	4	5	3	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	55	3	
117	115	4	4	4	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	60	3	
118	116	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	61	3	
119	117	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	61	3	
120	118	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	63	3	
121	119	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	57	3	
122	120	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	62	3	
123	121	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	61	3	
124	122	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	61	3	
125	123	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	62	3	
126	124	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	62	3	
127	125	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	59	3	
128	126	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	65	3	
129	127	5	5	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	58	3	
130	128	5	5	5	5	4	3	5	3	3	5	5	5	4	5	62	3	
131	129	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	61	3	
132	130	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	54	3	
133	131	5	5	5	5	4	5	3	5	3	3	5	3	4	3	58	3	
134	132	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	60	3	
135	133	5	4	4	3	4	4	5	3	5	3	5	3	5	3	56	3	
136	134	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	45	2	
137	135	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	61	3	
138	136	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	65	3	
139	137	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	63	3	
140	138	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	50	2	
141	139	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	52	3	
142	140	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	61	3	
143	141	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	58	3	
144	142	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	54	3	
145	143	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	60	3	
146	144	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	64	3	
147	145	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	63	3	

ANEXO 05 AUTORIZACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



Nuevo Chimbote, 10 de Setiembre del 2019

CARTA N°445 - 2019 - ADM - FCE - UCV - CHIMBOTE

MC. CARLOS MANUEL ASMAT RAMIREZ
DIRECTOR
HOSPITAL REGIONAL "ELEAZAR GUZMAN BARRON"
Presente.

Es grato dirigirme a usted para saludarle y a la vez manifestarle que dentro de la programación silábica de la asignatura Desarrollo del Proyecto de Investigación de la Escuela de ADMINISTRACIÓN, X ciclo, se contempla la realización de un trabajo de campo.

En tal sentido, considerando la relevancia empresarial de la organización, solicito su colaboración para que se sirva darnos las facilidades del caso para que nuestros alumnos puedan recabar la información necesaria para su investigación titulada "Clima organizacional y desempeño de los trabajadores administrativos del Hospital Regional".

Los alumnos que participaran en dicho trabajo académico son las siguientes:

- Rodríguez Ramirez Jhordan Rafael DNI. 70436526
- Matos Matos William Abdon DNI. 44521573

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de la formación Profesional de los estudiantes, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



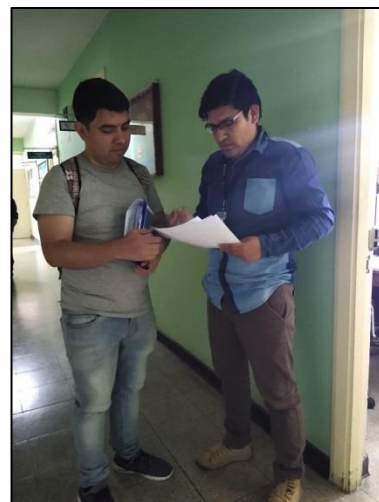
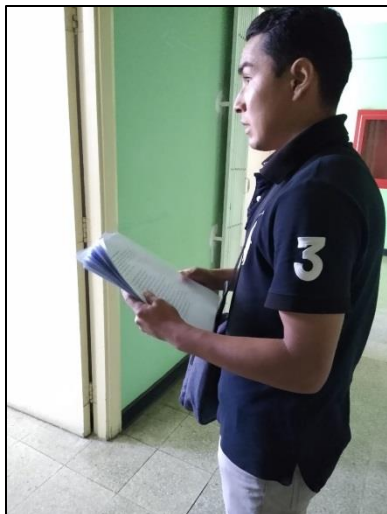
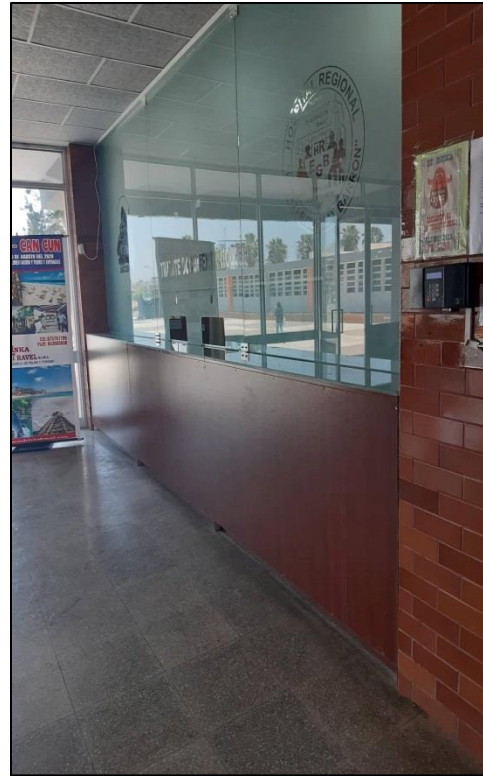
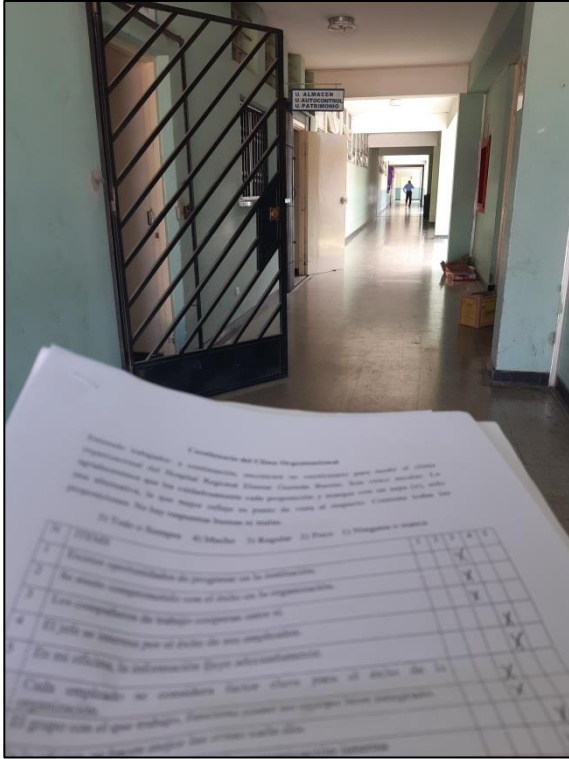
DRA. JAELA PEÑA ROMERO
DIRECTORA
ESCUELA DE ADMINISTRACION

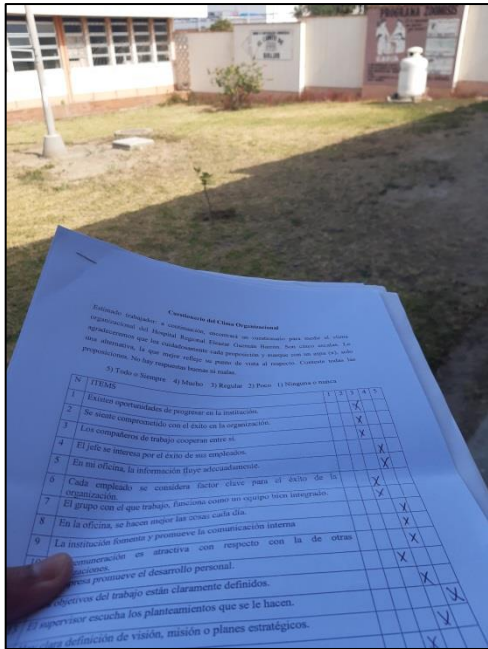
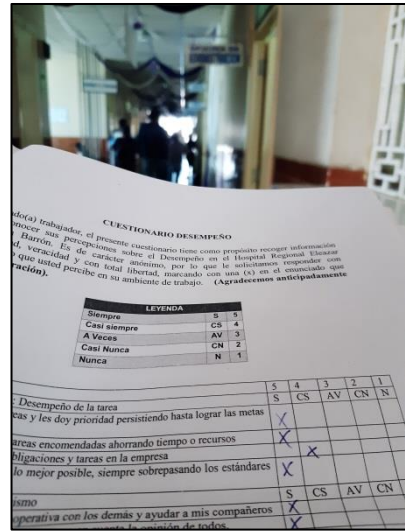


Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ANEXO 06: OTROS ANEXOS (FOTOGRAFÍAS)





ANEXO 07 ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, **MGTR. GUTIERREZ CHILCA RANDALL MANOLO**, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Chimbote, revisor de la tesis titulada:

Clima organizacional y desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote – 2019, de los estudiantes **Matos Matos William Abdon y Rodriguez Ramirez Jhordan Rafael**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote, 02 de Diciembre del 2019



Firma

MGTR. GUTIERREZ CHILCA RANDALL MANOLO

DNI: 41942904

ANEXO 08 REPORTE DE TURNITIN

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the following text:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima organizacional y desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote – 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR(ES):
Matos Matos, William Abdon (ORCID: 0000-0001-5884-0617)
Rodríguez Ramirez, Jhordan Rafael (ORCID: 0000-0001-8211-0948)

ASESOR:
Mgtr. Gutiérrez Chilca Randall Manolo (ORCID: 0000-0001-6738-0683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ
2019

The right sidebar shows a similarity report titled "Resumen de coincidencias" with a 30% similarity score. The report lists the following sources:

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	17 %
2	www.scielo.org.co Fuente de Internet	2 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	Rubén D. A. Loaiza, Cla... Publicación	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
8	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
9	www.scielo.org.pe Fuente de Internet	<1 %

At the bottom of the page, the status bar indicates: "Página: 1 de 42", "Número de palabras: 11276", "Text-only Report", "High Resolution", and "Activado".

ANEXO 09 AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

Matos Matos William Abdon

D.N.I. : 44521573

Domicilio : Jr. 5 esquinas 235 El Progreso

Teléfono : Fijo : - Móvil : 950 608 719

E-mail : william873@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciado en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado :

Mención :

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Matos Matos William Abdon

Rodriguez Ramirez Jhordan Rafael

Título de la tesis:

Clima organizacional y desempeño en los trabajadores administrativos del
Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote – 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 04/12/2019



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICATION ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

Rodriguez Ramirez Jhordan Rafael

D.N.I. : 70436526

Domicilio : Urb. Las Casuarinas II etapa Mz. T' Lt 1

Teléfono : Fijo : - Móvil : 934 570 567

E-mail : jhordanr1998@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciado en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado :

Mención :

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Matos Matos William Abdon

Rodriguez Ramirez Jhordan Rafael

Título de la tesis:

Clima organizacional y desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote – 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 04/12/2019

ANEXO 10 AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTAN:

MATOS MATOS WILLIAM ABDON

INFORME TÍTULADO:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN, CHIMBOTE - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 04/12/2019

NOTA O MENCIÓN: Dieciséis (16)



DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTAN:

RODRIGUEZ RAMIREZ JHORDAN RAFAEL

INFORME TÍTULADO:

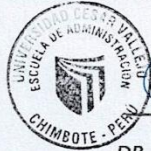
CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN, CHIMBOTE - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 04/12/2019

NOTA O MENCIÓN: Dieciséis (16)



DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN