



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Clima organizacional y desempeño laboral de los
colaboradores del Hospital de Chepén, 2019”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Acosta Chávarry Deybi Rudy (ORCID: 0000-0002-0296-3041)

Álvarez Carreño Sergio Alonso (ORCID: 0000-0003-1052-9963)

Bustamante Vásquez Cindy Yajahira (ORCID: 0000-0003-2661-6500)

Ruiz Cruzado Carmen Rosa (ORCID: 0000-0002-3225-5767)

ASESORA:

Mg. Jesús Ramírez Gladis Dolores (ORCID: 0000-0002-5388-6058)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHEPÉN – PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se lo dedicamos a Dios principalmente, por brindarnos la sabiduría y las fuerzas necesarias para continuar en este proceso muy importante para nosotros.

A nuestros queridos padres por su amor y su apoyo incondicional y porque gracias a ellos hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que ahora somos.

A nuestra Docente quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

Agradecimiento

Agradecemos primeramente a Dios por permitirnos llegar hasta aquí, guiarnos y cuidarnos, por apoyarnos y darnos fortaleza en situaciones difíciles.

Agradecemos también a nuestros padres por estar siempre con nosotros y apoyarnos en cada momento, por los consejos y principios que nos brindan día a día.

Agradecemos también a nuestros docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales, principalmente a nuestra docente Jesús Ramírez Gladis Dolores por habernos brindado sus conocimientos y guiarnos en el procedimiento de este trabajo de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2 Variables y operacionalización.....	11
3.3 Población, muestra y muestreo.....	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5 Procedimientos.....	13
3.6 Método de análisis de datos.....	13
3.7 Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS.....	28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén-2019.....	14
Tabla 2: Nivel de Clima Organizacional en los colaboradores del Hospital de apoyo Chepén.....	15
Tabla 3: Nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén.....	16
Tabla 4: Relación entre Estructura y Desempeño Laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén-2019.....	17
Tabla 5: Relación entre Responsabilidad y Desempeño Laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén-2019.....	18
Tabla 6: Relación entre Relaciones y Desempeño Laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén-2019.....	19
Tabla 7: Relación entre Recompensa y Desempeño Laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén-2019.....	20
Tabla 8: Relación entre Identidad y Desempeño Laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén-2019.....	21

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de Clima Organizacional en los colaboradores del Hospital de apoyo Chepén.....	15
Figura 2: Nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén.....	16

Resumen

El presente trabajo de Investigación tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén en el año 2019. El tipo de investigación que se utilizó fue de tipo aplicado, no experimental. Para desarrollar la investigación se tuvo una población de 240 colaboradores considerando una muestra de 91 de ellos aplicando una encuesta y de instrumento un cuestionario mediante la escala de Likert. Este cuestionario estuvo conformado por 22 ítems de acuerdo a las cinco dimensiones de la primera variable y 10 ítems los cuales pertenecieron a la segunda variable. Como resultado en el estudio realizado se obtuvo que el valor de significancia es inferior a 0.05, lo cual nos muestra la aceptación de la hipótesis que afirma la relación. Concluyendo según la prueba de Spearman que existe una relación fuerte positiva de 84.2% entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén entre los períodos Setiembre-diciembre 2019.

Palabras Clave: Clima organizacional, desempeño laboral.

Abstract

This research work resulted in determining the relationship between the organizational climate and the work performance of the employees of the Chepén Support Hospital in 2019. The type of research that was used was descriptive, not experimental. To carry out the research, there was a population of 240 employees, a sample of 91 of them was evaluated applying a survey and a questionnaire instrument using the Likert scale. This questionnaire consisted of 22 items according to the five dimensions of the first variable and 10 items which belonged to the second variable. As a result, the significance value was obtained is less than 0.05, which shows a statistical reason where the hypothesis that supports the relationship is accepted. Concluding according to the Spearman test that there is a strong positive relationship of 84.2% between the Organizational Climate and Labor Performance in the collaborators of the Chepén Support Hospital between the controls September-December 2019.

Keywords: Organizational Climate, work performance.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día en las entidades se requiere conservar un buen clima organizacional y óptimas condiciones del desempeño laboral; los individuos que carecen de dichas características no conseguirían ser rentables. En las organizaciones públicas, un ambiente agradable es fundamental para el mejor desempeño de los colaboradores; ya que, si en estas existe un pésimo entorno de trabajo, por ende, afectará la actividad institucional. En la actualidad los consumidores que concurren a estas instituciones no se encuentran satisfechos debido al mal servicio y desempeño que brindan los subordinados.

En nuestro país desde hace una década atrás, las distintas autoridades han desarrollado reformas que despliega a que el estado se transforme en moderno eficaz y eficiente. Las organizaciones públicas y su mandato, están relacionadas al manejo de grupo, mediante el liderazgo de los altos directivos. Por lo tanto, este debe impulsar la cooperación mutua, el entendimiento, tomar decisiones, guiar y trabajar un proceso de comunicación eficaz, propensa a favorecer un adecuado clima laboral para el mejoramiento del desempeño de los colaboradores.

Esta realidad es la misma en las organizaciones pertenecientes al estado en la localidad de Chepén, ya que existe mucha alteración en el clima laboral entre los subordinados. Dicha investigación tiene relevancia ya que se podrá proponer a la entidad un plan de mejoramiento enfocado a obtener un clima laboral positivo que influirá en el desempeño laboral de sus colaboradores, asimismo poder alcanzar las metas trazadas a nivel personal y organizacional.

De acuerdo a la problemática percibida se realizó la siguiente pregunta: ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del hospital de Apoyo de Chepén-La Libertad, setiembre-diciembre 2019?

La investigación se justificó de la siguiente manera:

Relevancia Social: Teniendo en cuenta que se analizó como la primera variable influye en el desempeño laboral en favor del paciente, ya que los trabajadores de

dicha institución pasan la mayor parte de su vida laborando en el ámbito hospitalario y las personas que acuden ahí ponen en manifiesto constantes reformas, con el objetivo de generar una buena atención de nivel eficaz y con calidad; los médicos, enfermeras y personal son relevantes. Implicancias prácticas: Servir como guía para que los altos directivos del Hospital lo ejecuten, para beneficio tanto de la entidad como de los pacientes. Justificación teórica: Los datos de la investigación servirán de apoyo para el mejor manejo de técnicas que ayuden a obtener un clima organizacional adecuado de los colaboradores de la entidad y así incrementar el desempeño laboral. Justificación metodológica: Podrán ser empleados como antecedentes de investigaciones futuras relacionadas como el tema.

Como objetivo general se tuvo: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo de Chepén-La Libertad, setiembre-diciembre 2019.

Y como objetivos específicos: Determinar el nivel del clima organizacional de los colaboradores del Hospital de Apoyo de Chepén-La Libertad, setiembre-diciembre 2019; Determinar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo de Chepén-La Libertad, setiembre-diciembre 2019; Determinar la relación entre la dimensión estructura del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo de Chepén-La Libertad, setiembre-diciembre 2019; Determinar la relación entre la dimensión responsabilidad del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo de Chepén-La Libertad, setiembre-diciembre 2019; Determinar la relación entre la dimensión relaciones del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo de Chepén-La Libertad, setiembre-diciembre 2019; Determinar la relación entre la dimensión recompensa del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo de Chepén-La Libertad, setiembre-diciembre 2019; Determinar la relación entre la dimensión identidad del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo de Chepén-La Libertad, setiembre-diciembre 2019.

Mediante la cual se consideró la siguiente hipótesis general:

Hi: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del hospital de la Provincia de Chepén, setiembre-diciembre 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Para dar énfasis al estudio es necesario detallar algunos trabajos previos:

En lo que respecta a antecedentes internacionales tenemos al autor Ovalle, (2016) en la investigación *“Motivaciones Psicosociales y Satisfacción Laboral”*, en la *Municipalidad de Salcajá, Quetzaltenang*, tuvo como fin de determinar la correlación existente entre la primera y segunda variable en los trabajadores de dicha entidad; fue de tipo descriptivo, en cuanto a la muestra estaba conformada por 50 trabajadores, teniendo como resultados que la cantidad reflejada en lo que respecta a motivaciones psicosociales es de 49% significando una relación significativa de 51% entre ambas variables de investigación. Concluyendo así que, realizando un estudio a los colaboradores sobre la satisfacción, el reconocimiento social y las conductas estimulantes más relevantes como son las perspectivas y las recompensas, no existe satisfacción laboral, evidenciándose en la mala relación con sus grupos familiares.

La investigación del autor Jiménez y Figueroa, (2017) titulada *“Relaciones interpersonales como factor influyente en la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital Dr. Abel Gilbert Ponton”*, tuvo la finalidad de determinar cómo influye la primera variable en la siguiente, por lo que esquematizaron y realizaron un análisis de tipo descriptivo, de corte transversal, teniendo como muestra a 50 egresados; llegando a concluir que para una buena satisfacción individual son muy relevantes las relaciones interpersonales por lo tanto se deben proponer ambientes adecuados que ayuden al fortalecimiento interpersonal y de esta manera influyan hacia una satisfacción laboral favorable.

En cuanto a los antecedentes nacionales tenemos los siguientes autores: En el estudio por Pizarro, (2018) denominado *“Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del hospital regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2018”*, se consideró determinar la relación que hay entre ambas variables en el servicio asistencial en los individuos, por lo que realizaron un estudio de tipo descriptivo, teniendo como muestra a 100 colaboradores, obteniendo un resultado de coeficiente de correlación de 0.691 y un nivel de sig. $p=0.000<0.01$.

Concluyendo que hay una relación fuerte positiva entre ambas variables, siendo amparado por investigaciones anteriores, determinando que si hay un buen clima laboral también habrá un buen desempeño de los colaboradores.

En la investigación de Uturunco, (2018) titulada *“Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal del Hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa”*, tuvo la finalidad de definir los elementos que predominan en el clima laboral de las personas que trabajan en dicha entidad. Esta investigación es de tipo cuantitativa, con un total de 214 enfermeras, a través de un cuestionario, teniendo como resultado que los factores laborales que se muestran concurrentemente en los empleados son la desmotivación por parte de la empresa. Por lo tanto, se obtuvo como resultado que los elementos que más deben influir en el clima laboral para un buen funcionamiento son el reconocimiento por un buen trabajo, equilibrio laboral, buena relación en el entorno laboral.

En la investigación de los autores Castaño, Echeverry y Hernández (2019), en el estudio *“Relación entre clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de salud en el hospital San Antonio de Villa María-Caldas”*, tuvo como fin determinar la correlación que existe entre ambas variables investigadas en dicha entidad, para lo cual se realizó un estudio con enfoque cuantitativo, con una muestra de 61 personas internamente y 365 personas las cuales fueron atendidas en los períodos Noviembre 2018- Enero 2019, donde se concluyó que no existe vinculación entre ambas variables investigadas, puesto que el clima organizacional es satisfactorio mientras que los usuarios indican una mala prestación del servicio.

En cuanto a los antecedentes locales tuvimos en cuenta al siguiente autor: En el trabajo de investigación de Correa (2016), titulada *“Clima Organizacional en la relación al desempeño laboral de los colaboradores de CMAC Chepén 2016”*, como objetivo general se tuvo determinar que tanto influye la primera variable en la segunda de los colaboradores de CMAC. Se dirigió al personal para desarrollar dicha investigación, con una población conformada de 15 trabajadores. Resultados obtenidos de que el 60% indica que el ambiente es regular porque existe presión constante de productividad, un 27% que es malo. Teniendo como resultado la importancia del desarrollo de un estudio sobre la primera variable relacionándolo

con el rendimiento de trabajadores de la organización donde los gerentes se encuentren comprometidos en brindar un mayor énfasis a las relaciones interpersonales de sus colaboradores, de esta manera hacerlos sentir parte de ella y por ende crecer la empresa, dándoles el apoyo indispensable y un adecuado ambiente laboral para mejorar su rendimiento.

A continuación, se describen los siguientes conceptos que refuerzan la credibilidad de la investigación:

El clima organizacional es muy relevante dentro de las empresas, es por esto que diferentes investigadores han realizado innumerables estudios de diferentes tipos de empresas y han sacado definiciones de acuerdo a ello. En el libro *Métodos para la investigación de la Cultura Organizacional* se define como partes que dependen entre sí y contribuyen al crecimiento y transformación laboral. Por ello, al analizar el clima laboral es imprescindible establecer los distintos elementos que componen el significado de clima y los distintos modos de evaluación utilizados actualmente en las entidades. Ambos, permiten realizar un estudio que muestra la conducta de los colaboradores hacia la organización y al mismo tiempo como cooperan éstos al crecimiento de cambios positivos en la misma.

El clima organizacional es un grupo de características que son percibidas dentro de la entidad y que puede ser inducido por la forma en que esta trata a sus subordinados. Hellriegel & Slocum (1974). Se define además como una prioridad que perdura en el entorno dentro de una entidad y es percibido por los colaboradores mediante su conducta y puede describirse a través de una sucesión de características de la institución. Tagiuri & Litwin (1968). Por otro lado, es el ambiente interno de toda entidad. Diversos aspectos como los reglamentos, tecnología, liderazgo, políticas, entre otros, son predominantes. Además, el clima organizacional puede ir modificándose de acuerdo a como los individuos de una empresa se vayan sintiendo. Chiavenato (2007). Otro de los autores menciona que el clima organizacional, es convivir con los trabajadores de la entidad estableciendo como primacía el trabajo en el lugar en que se desempeñan, la relación que muestra en torno a él y las diferentes órdenes formales que originan impacto en dicho trabajo. Pintado, (2011). Por tanto, de acuerdo a la variedad de conceptos podemos

deducir que el clima organizacional es el lugar en donde se plasman las simplicidades o inconvenientes que encuentra una persona para aumentar, disminuir o encontrar su punto de equilibrio en cuanto al desempeño. Quiere decir la impresión que tienen las personas acerca de cuáles son las dificultades que existen en una institución y cómo influyen las estructuras organizativas en el procedimiento y el desarrollo y el resultado de los objetivos de la misma.

A continuación, especificaremos las dimensiones que posee el clima organizacional conceptualizándolas como factores que intervienen en la conducta de los individuos y que pueden ser medidas: Se considera que, en una empresa, se debe explicar el clima organizacional mediante nueve dimensiones, donde tenemos: La primera de ellas es la estructura: como los trabajadores perciben los trámites, reglas, procedimientos y otros infortunios a los que se confrontarán en el desarrollo de sus actividades. La siguiente es la responsabilidad: es el grado de afecto de los colaboradores en cuanto a la libertad al realizar sus tareas. Como tercera tenemos la recompensa: Indica la consideración de los colaboradores al recibir una adecuada recompensa por su trabajo bien realizado. Otra dimensión es el desafío: este punto se concentra en los colaboradores sobre el desarrollo de la producción y los peligros que tienen para la consecución de los objetivos trazados.

Como quinta tenemos a las relaciones: Indica a un entorno adecuado y una armoniosa convivencia entre trabajadores y directivos dentro de la institución. Otra de ellas es la cooperación: está orientado fundamentalmente en la base oportuna y la presencia de un trabajo de equipo que ayude a la realización de metas en común. Como séptima tenemos los estándares: Se define a la apreciación de los individuos sobre las condiciones definidas dentro de la entidad en cuanto a los rangos de desempeño. Otra de las dimensiones son los conflictos: la manera en la cual los directivos afrontan las discusiones y manejan los desacuerdos, tiene influencia en las ideas que tienen los subordinados en cuanto a la forma de enfrentar los conflictos en la entidad. Y, por último, pero no menos importante la identidad: la capacidad para contribuir en el logro de metas comunes, que se demuestre trabajo grupal y admiración por la empresa en donde desarrollan sus tareas. (Litwin y Stringer, 1978).

En el siguiente párrafo vamos a desarrollar la otra variable denominada Desempeño Laboral y algunos autores que lo respaldan:

Desempeño laboral, se define como la conducta del subordinado ante el desarrollo de los objetivos plasmados, este influye en como cada uno emplea estrategias para conseguir dichos objetivos. Chiavenato (2009). Por otro lado, el desempeño laboral es el procedimiento eficaz del personal el cual se maneja dentro de las organizaciones, siendo de suma importancia para las entidades en el logro de sus objetivos, así mismo logrando una buena motivación. Robbins y Timothy (2013). Por lo tanto, podemos definir al desempeño laboral como el beneficio, rentabilidad que un individuo puede dar, en cuanto desarrollo de sus tareas laborales al cual se está destinado a realizar.

Se define la importancia del desempeño laboral según autores: hace algunos años, muchas de las organizaciones solo se centraban en evaluar las funciones que realizaba un colaborador, en cambio hoy en día las compañías, necesitan de mucha indagación por el cual se difieren tres tipos de comportamientos que conforman el desempeño laboral: La primera es el desempeño de la tarea la cual hace referencia a la realización de tareas de un trabajador en su puesto laboral lo que conllevará a la transformación de un producto final con el objetivo de respaldar a los objetivos de la entidad y personales. Otra de ellas es el civismo el cual está guiado al aspecto psicológico de cada individuo, es decir la relación y respaldo que puedan otorgar a los demás trabajadores incondicionalmente actuando con perseverancia, sugerencias constructivas del a realización de las tareas con el propósito de lograr las metas de la empresa. Y por último la deficiente productividad que es compatible a aspectos que producen el desempeño laboral entre empresa – trabajador. Todas estas representan conductas que perjudican la positiva funcionalidad de la empresa como por ejemplo discrepancia entre trabajadores y ausentarse con frecuencia las cuales generan un bajo desempeño en el cargo que se encuentren. (Robbins y Judge, 2013).

Como dimensiones del desempeño laboral se tiene: La primera es la capacidad laboral: se muestra en la conducta que posee el colaborador dentro de una entidad mediante de sus conocimientos, su experiencia y sus habilidades reflejadas en su

área de trabajo. Otra de ellas es el desenvolvimiento: Es la capacidad de relacionarse desarrollando habilidades y aptitudes que un trabajador mejora por medio de una comunicación efectiva. Como tercera tenemos eficacia: esta se refiere a como los colaboradores hacen las cosas de manera correcta, es decir; que tan bien desarrollan sus actividades dentro del ambiente laboral y cómo esto influye a que la empresa alcance sus metas trazadas, esto permite controlar el desenvolvimiento individual de los colaboradores. Como última tenemos al perfil del trabajador: Se refiere al comportamiento y las características que demuestra un colaborador dentro de la organización, el comportamiento está ligado a la edad, sexo e identificación con la entidad. (Robbins y Timothy, 2013).

En el trabajo de investigación se detalla las perspectivas conceptuales donde se enmarca el estudio:

Variables, Arias (2006), señala que una variable es una particularidad, capacidad o cantidad dispuesto a sufrir alteraciones y es objeto de estudio, evaluación o dominio en una indagación.

Litwin y Stringer (1968) conceptualizan al clima organizacional como característica del ámbito interno de una empresa, quien es experimentado por los mismos colaboradores, el cual tiene influencia en su comportamiento.

Desempeño laboral, Coulter (2013) es la capacidad de realizar alguna tarea, son aquellas acciones que demuestra el colaborador al momento de llevar a cabo una labor encomendada dentro de su puesto que desempeña, lo que permitirá dar a conocer su capacidad para cubrir dicho puesto.

Personal, Chiavenato (2011), son los seres humanos que pueden crecer, formarse y perfeccionarse en el transcurso de su vida, y dichos logros poseen un efecto en varias áreas.

III. METODOLOGÍA

Señala Arias (2012), que el marco metodológico es la agrupación de gestiones, métodos e instrucciones que se utilizan para exponer y solucionar complicaciones”. Este procedimiento se fundamenta en la enunciación de suposiciones las cuales consiguen ser demostradas o apartadas por medios de indagaciones afines a la dificultad.

3.1 Tipo y diseño de investigación

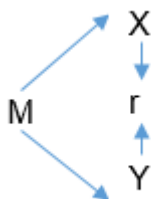
Tipo de investigación

El estudio fue de carácter aplicada. El autor Lozada (2014), hace referencia que tiene por fin la generación de comprensión con práctica inmediata y a corto tiempo en la compañía o en el parte fructífero.

Diseño de investigación

Se recurrió a un diseño no experimental y de nivel correlacional. Según Torres (2019) menciona que el nivel correlacional es cuando se detalla relaciones entre dos o más clases, percepciones o variables en un instante designado, y no experimental ya que se efectúa sin maniobrar las variables.

La representación empleada es:



Donde:

M = Muestra

X = Clima organizacional

Y = Desempeño laboral

r = Relación entre las dos variables

3.2 Variables y operacionalización

Clima Organizacional (V1)

Definición conceptual

El Clima organizacional es un aspecto estable del ámbito interno de una organización, que se experimenta a través de sus colaboradores, en donde tiene gran influencia su comportamiento y se demuestra contando las particularidades de cada institución. (Litwin y Stringer,1968).

Definición operacional

Se midió a través de sus dimensiones estructura, responsabilidad, recompensa, relaciones e identidad, mediante la técnica de la encuesta e instrumento un cuestionario. (Ver anexos)

Desempeño Laboral (V2)

Definición conceptual

El desempeño laboral se define como el progreso competente del subordinado que ejecuta sus labores en una entidad, siendo así beneficioso para que la empresa logre el éxito de sus objetivos, causando que el colaborador trabaje de forma motivada y con mucha satisfacción” (Robbins y Timothy, 2013)

Definición operacional

Se medió a través de sus dimensiones capacidad laboral, desenvolvimiento, eficacia y perfil del trabajador, mediante la técnica de la encuesta e instrumento un cuestionario. (Ver anexos)

Escala – Ordinal

Además, Molina (2018) define que las escalas ordinales tienen el modo agregado, relación a la escala nominal, de que sus condiciones están ordenadas por rango; cada clase tiene una equivalente correlación posicional con la siguiente; es decir, la escala muestra escenarios paulatinos. (pág. 14)

Por ello, la escala de medición de la exploración fue ordinal, ya que se dio clasificación y orden en los datos presentados en la técnica que utilizó.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Arias (2006) define población como “un grupo finito o infinito de componentes con características similares”. La población estuvo compuesta por 240 trabajadores (jefes y subordinados) del Hospital de Apoyo Chepén – La Libertad.

- Criterios de inclusión: Ser trabajador del Hospital durante el año 2019.
- Criterios de exclusión: No pertenecer al Hospital o estar de vacaciones.

Muestra

El autor Arias (2012), define a la muestra como una parte característica y determinada absorbida de la población posible. La muestra de acuerdo a la fórmula utilizada fue de 91 colaboradores. (Ver anexos)

Muestreo

El muestreo es el proceso que se realiza al obtener una muestra de una población (Vera, 2010). Por tanto, para identificar la muestra se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que es una técnica de muestreo que brinda a cada uno de los individuos las mismas oportunidades de ser elegidos.

Unidad de análisis

Un colaborador del Hospital de Chepén

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

El método utilizado para la recopilación de datos fue una encuesta, la cual permitió cumplir con los objetivos establecidos en la investigación. Para Malhotra (2008) la encuesta es una herramienta de la indagación del entorno que radica en adquirir información de los elementos en estudio mediante el uso de preguntas delineados en forma previa para la recolección de datos determinados.

Instrumento

Así mismo, la herramienta de obtención de datos para Sabino (2015), es en primacía cualquier técnica que sirva para que el indagador para aproximarse a los anómalos y obtener de ellos datos. Así pues, la herramienta resume todo el trabajo previo de la indagación, así mismo las aportaciones del marco teórico al elegir información que pertenecen a los indicadores y, por ende, a las variables o conocimientos empleados. (págs. 149-150)

Se emplearon dos cuestionarios uno para cada variable, el primero contiene 22 ítem sobre “Clima Organizacional” y el segundo 10 ítems sobre “Desempeño Laboral”. (Ver anexos)

Validez y Confiabilidad

Validez

La validez para (Hernández, 2014) son técnicas generales, se describe el nivel en que una herramienta es efectiva para la variable que quiere medir.

La validación del instrumento fue observada por dos especialistas y un metodólogo quienes tienen dominio del tema, otorgando así recomendaciones necesarias y al final la validez del cuestionario ejecutado. (Ver anexos)

Confiabilidad

Para Hernández (2014), es un paso primordial, porque asegura la fidelidad y autenticidad de los datos. Para que sea confiable una herramienta, este debe ser sometido al factor Alfa de Cronbach, que sirve para medir la integridad de una averiguación, a partir de la uniformidad de las interrogaciones.

La fiabilidad del instrumento se aplicó a través del método de Spearman. El cuestionario contiene 22 ítem sobre “Clima Organizacional” y 10 ítems sobre “Desempeño Laboral”.

La fiabilidad del instrumento para la variable Clima organizacional fue de 0.929 y para la variable Desempeño Laboral fue de 0.930.

3.5 Procedimientos

Para aplicar dicha encuesta se acudió al Hospital de Apoyo Chepén y nos presentamos como estudiantes de la carrera profesional de Administración, teniendo como finalidad aplicar la encuesta a los trabajadores, contando con la aceptación para desarrollarla.

3.6 Método de análisis de datos

Para analizar los datos obtenidos se utilizó los Software Excel y SPSS los cual nos ayudaron a analizar los datos y a realizar las tablas de datos completas. La investigación cumple con todos los aspectos éticos que requieren.

3.7 Aspectos éticos

La investigación cumple con todos los aspectos éticos que requieren, dicho de otra forma, se basan en la verdad y en la selección de información conseguida a través de las encuestas.

IV. RESULTADOS

Correlación de variables

Prueba de hipótesis:

H₀: No existe relación entre Clima organizacional y Desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2019

H₁: Si existe relación entre Clima organizacional y Desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2019

Tabla 1

Correlación entre Clima organizacional y Desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén-2019

				CLIMA ORGANI ZACION AL	DESEM PEÑO LABORA L
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	de	1,000	,842**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		91	91
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	de	,842**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		91	91

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos extraídos de la encuesta

Interpretación: La tabla N°1 presenta un valor de significancia de (0.000), inferior a 0.05, lo cual nos muestra que se rechaza H₀ aceptando la hipótesis que afirma la relación entre las dos variables. Además, se observó una correlación fuerte positiva entre Clima Organizacional y Desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén teniendo como coeficiente (0.842) que equivale a 84.2%.

Objetivo Específico 1

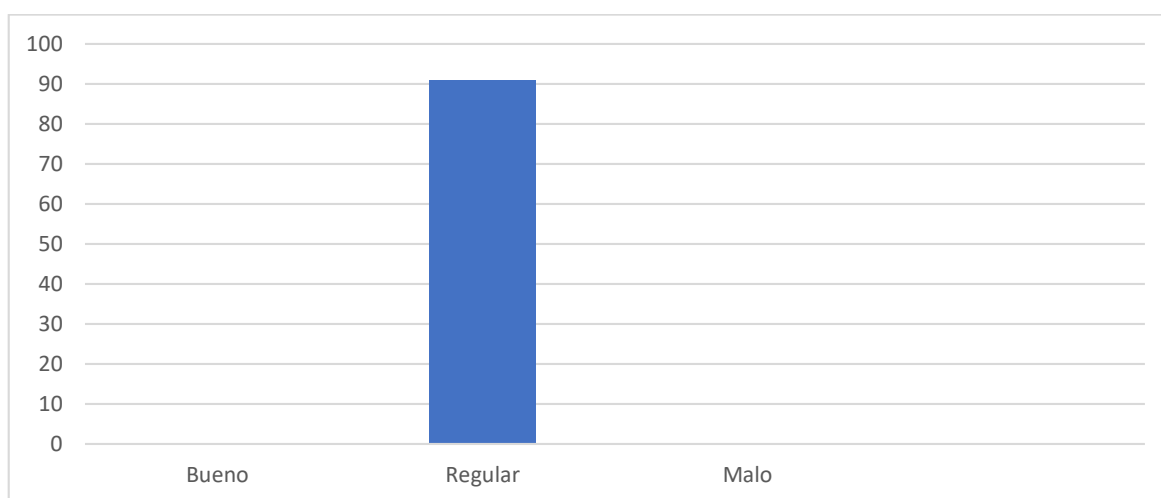
Determinar el Nivel de Clima organizacional en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2019.

Tabla 2:

Nivel de Clima Organizacional en los colaboradores del Hospital de apoyo Chepén

NIVEL	FRECUENCIA	%
BUENO	0	0%
REGULAR	91	100%
MALO	0	0%
TOTAL	91	100%

Fuente: Datos extraídos de la encuesta



Fuente: Datos extraídos de la encuesta

Figura 1: Nivel de Clima organizacional en los colaboradores del Hospital de apoyo Chepén

Interpretación: La tabla y figura N°2 muestra que el 100% de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén 2019 manifiesta que existe un nivel regular en el Clima Organizacional.

Objetivo Específico 2

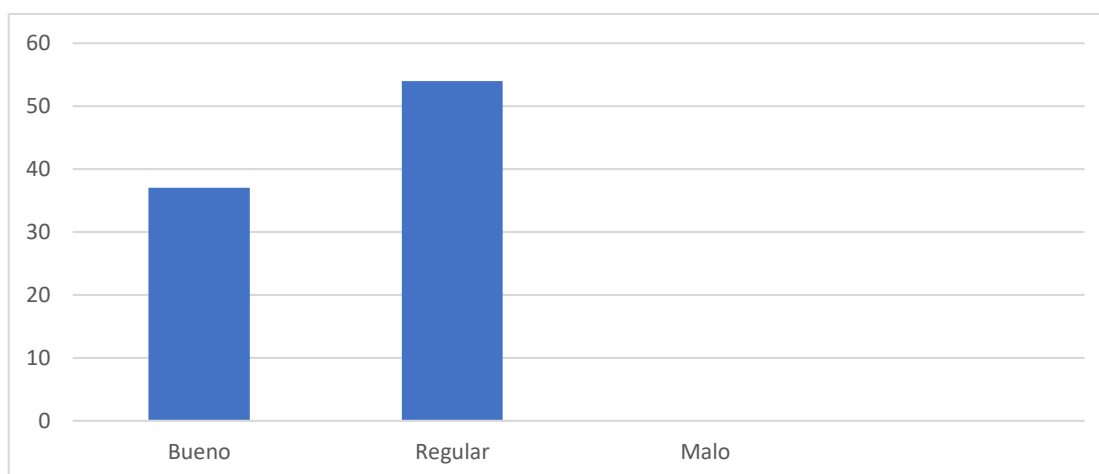
Determinar el Nivel de Desempeño laboral en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2019.

Tabla 3

Nivel de Desempeño laboral en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén

NIVEL	FRECUENCIA	%
BUENO	37	41%
REGULAR	54	59%
MALO	0	0%
TOTAL	91	100%

Fuente: Datos extraídos de la encuesta



Fuente: Datos extraídos de la encuesta

Figura 2: Nivel de Desempeño laboral en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén

Interpretación: La tabla y figura N°3, muestra que un 59% de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepen-2019 revela que existe un nivel regular, el otro 41% manifiesta que hay un buen nivel de Desempeño laboral.

Objetivo Específico 3

Determinar la relación que existe entre la dimensión Estructura y el Desempeño laboral en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2019.

H0: No existe relación entre la dimensión Estructura y el Desempeño laboral en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2019.

H1: Si existe relación entre la dimensión Estructura y el Desempeño laboral en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2019.

Tabla 4

Correlación entre Estructura y Desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepen-2019

				ESTRU CTURA	DESEM PEÑO LABORA L
Rho de Spearman	ESTRUCTURA	Coeficiente de correlación	de	1,000	,668**
		Sig. (bilateral)		.	,001
		N		91	91
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	de	,668**	1,000
		Sig. (bilateral)		,001	.
		N		91	91

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos extraídos de la encuesta

Interpretación: La tabla N°4 muestra un valor de significancia de (0.001), inferior a 0.05 lo cual nos muestra que se rechaza H0 aceptando la hipótesis que afirma la relación entre la dimensión estructura del clima organizacional y desempeño laboral. Por otro lado, se observó una correlación fuerte positiva entre Clima Organizacional y Desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén teniendo como coeficiente (0.668) que equivale a 66.8%.

Objetivo Específico 4

Determinar la relación que existe entre la dimensión Responsabilidad y el Desempeño laboral en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2019.

H0: No existe relación entre la dimensión Responsabilidad y el Desempeño laboral en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2019.

H1: Si existe relación entre la dimensión Responsabilidad y el Desempeño laboral en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2019.

Tabla 5

Relación entre Responsabilidad y Desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepen-2019

		RESPONS ABILIDAD	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	RESPONSABILIDAD	1,000	,963**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	91	91
	DESEMPEÑO LABORAL	,963**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	91	91

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos extraídos de la encuesta

Interpretación: La tabla N°5 muestra un valor de significancia de (0.000), inferior a 0.05, lo cual nos muestra que se rechaza H0 aceptando la hipótesis que afirma la relación entre la dimensión responsabilidad del clima organizacional y desempeño laboral. Por otro lado, se observó una correlación fuerte positiva entre Clima Organizacional y Desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén teniendo como coeficiente (0.963) que equivale a 96.3%.

Objetivo Específico 5

Determinar la relación que existe entre la dimensión Relaciones y el Desempeño laboral en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2019.

H0: No existe relación entre la dimensión Relaciones y el Desempeño laboral en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2019.

H1: Si existe relación entre la dimensión Relaciones y el Desempeño laboral en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2019.

Tabla 6:

Relación entre Relaciones y Desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepen-2019.

				RELACIONES	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	RELACIONES	Coeficiente de correlación	de	1,000	,550**
		Sig. (bilateral)		.	,002
		N		91	91
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	de	,550**	1,000
		Sig. (bilateral)		,002	.
		N		91	91

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos extraídos de la encuesta

Interpretación: La tabla N°6 muestra un valor de significancia de (0.002), inferior a 0.05, lo cual nos muestra que se rechaza H0 aceptando la hipótesis que afirma la relación entre la dimensión relaciones del clima organizacional y desempeño laboral. Por otro lado, se observó una correlación fuerte positiva entre Clima Organizacional y Desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén teniendo como coeficiente (0.550) que equivale a 55%.

Objetivo Específico 6

Determinar la relación que existe entre la dimensión Recompensa y el Desempeño laboral en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2019.

H0: No existe relación entre la dimensión Recompensa y el Desempeño laboral en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2019.

H1: Si existe relación entre la dimensión Recompensa y el Desempeño laboral en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2019.

Tabla 7

Relación entre Recompensa y Desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepen-2019

				RECOM PENSA	DESEMP EÑO LABORA L
Rho de Spearman	RECOMPENSA	Coeficiente de correlación	de	1,000	,556**
		Sig. (bilateral)		.	,001
		N		91	91
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	de	,556**	1,000
		Sig. (bilateral)		,001	.
		N		91	91

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos extraídos de la encuesta

Interpretación: La tabla N°7 muestra un valor de significancia de (0.001), inferior a 0.05, lo cual nos muestra que se rechaza H0 aceptando la hipótesis que afirma la relación entre la dimensión recompensa del clima organizacional y desempeño laboral. Por otro lado, se observó una correlación fuerte positiva entre Clima Organizacional y Desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén teniendo como coeficiente (0.556) que equivale a 55.6%.

Objetivo Específico 7

Determinar la relación que existe entre la dimensión Recompensa y el Desempeño laboral en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2019.

H0: No existe relación entre la dimensión Recompensa y el Desempeño laboral en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2019.

H1: Si existe relación entre la dimensión Recompensa y el Desempeño laboral en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2019.

Tabla 8:

Relación entre Identidad y Desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepen-2019

				IDENTI DAD	DESEM PEÑO LABORA L
Rho de Spearman	IDENTIDAD	Coeficiente de correlación	de	1,000	,768**
		Sig. (bilateral)		.	,001
		N		91	91
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	de	,768**	1,000
		Sig. (bilateral)		,001	.
		N		91	91

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos extraídos de la encuesta

Interpretación: La tabla N°8 muestra un valor de significancia de (0.001), inferior a 0.05, lo cual nos muestra que se rechaza H0 aceptando la hipótesis que afirma la relación entre la dimensión identidad del clima organizacional y desempeño laboral. Por otro lado, se observó una correlación fuerte positiva entre Clima Organizacional y Desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén teniendo como coeficiente (0.768) que equivale a 76.8%.

V. DISCUSIÓN

Después de realizar la encuesta se obtuvieron resultados acerca de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén, donde se confirma la existencia de una relación fuerte positiva entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral, afirmando lo investigado por Pizarro (2018), quien manifiesta que hay un gran paralelo entre las dos variables, es decir a mayor clima laboral mayor será el desempeño de los colaboradores.

El clima laboral que presenta el Hospital de Apoyo Chepén es regular lo cual manifiesta que los colaboradores se desarrollan dentro de un ambiente no muy favorable debido a las políticas planteadas por la institución afectando el comportamiento individual relacionándolo con lo dicho por Chiavenato (2007), quien define al clima laboral como un ámbito interno de toda institución donde afectan diversos elementos tales como los reglamentos, las políticas, la tecnología y los distintos tipos de liderazgo.

Mediante los resultados obtenidos, el desempeño laboral de los colaboradores es regular lo cual revela que éstos son pieza clave para el desarrollo y éxito de los objetivos de la entidad pública relacionando esto con lo dicho por Correa (2016), quien manifiesta que hacer sentir a los colaboradores parte de la organización, estos estarán comprometidos con ella, logrando así mejorar su rendimiento alcanzando los objetivos trazados.

En lo obtenido por la investigación sobre la dimensión estructura del clima organizacional se pudo observar que los colaboradores tienen una aceptación moderada hacia ésta, ya que el organigrama y las políticas plasmadas no definen claramente sus limitaciones en sus puestos, este resultado concuerda con lo dicho por Litwin y Stringer (1978) quien revela que los colaboradores perciben los trámites, los procedimientos, las reglas y otros infortunios a los que se confrontarán en el desarrollo de sus labores.

Asimismo, obtuvimos en la dimensión responsabilidad del clima organizacional que los colaboradores son altamente responsables en lo que respecta a la realización de sus funciones y tareas establecidas, afirmando de esta manera lo expuesto por

Litwin y Stringer (1978) quien hace referencia a la responsabilidad como el grado de afecto de los colaboradores en cuanto a la forma de tomar decisiones vinculadas con sus tareas.

De acuerdo al resultado obtenido en la investigación sobre la dimensión relaciones del clima organizacional se evidencia que no hay buenas relaciones entre los colaboradores de la institución generando así un descontento en su ambiente laboral, esto se evidencia con lo dicho por Litwin y Stringer (1978) quienes manifiestan que para tener buenas relaciones y un ambiente laboral favorable debe haber una armoniosa convivencia entre subordinados y directivos dentro de la empresa.

En cuanto a la dimensión recompensa del clima organizacional nos muestra que los colaboradores no se encuentran muy satisfechos, porque sienten que su esfuerzo no está siendo bien recompensado, relacionando esto con lo dicho por Uturunco (2018) quien indica que los elementos que más deben influenciar en el clima laboral de los subordinados para un buen funcionamiento son el reconocimiento de su entidad por el trabajo bien hecho.

Con lo que respecta a la dimensión identidad del clima laboral se observa que es favorable ya que los colaboradores vienen desempeñando su labor por mucho tiempo dentro de ésta y se siente parte de ella, además de cooperar en el logro de sus objetivos, corroborado con lo dicho por Litwin y Stringer (1978) quienes indican que existe identidad por parte de los colaboradores cuando la empresa ayuda al desarrollo y éxito de sus objetivos.

VI. CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos, se concluye que:

1. Se identificó que el nivel del clima organizacional en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén-2919, se encuentra en un 100% regular.
2. El nivel del Desempeño laboral en los colaboradores, se encuentra en un 59% regular y un 41% bueno.
3. Se comprobó que la dimensión estructura del clima organizacional presenta una correlación fuerte positiva equivalente a 0.668 representando el 66.8% con la variable desempeño laboral de los colaboradores.
4. Se comprobó que la dimensión responsabilidad del clima organizacional presenta una correlación fuerte positiva equivalente a 0.963 representando el 96.3% con la variable desempeño laboral de los colaboradores.
5. Se comprobó que la dimensión relaciones del clima organizacional presenta una correlación fuerte positiva fuerte de 0.550 representando 55% con la variable desempeño laboral de los colaboradores.
6. Se comprobó que la dimensión recompensa del clima organizacional presenta una correlación positiva moderada de 0.556 que representa el 55.6% con la variable desempeño laboral de los colaboradores.
7. Se comprobó que la dimensión identidad del clima organizacional presenta una correlación positiva moderada de 0.768 que representa el 76.8% con la variable desempeño laboral de los colaboradores.
8. En conclusión, a la investigación realizada según la prueba de Spearman se logró obtener que existe una relación fuerte positiva de 84.2% entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén entre los períodos Setiembre-Diciembre 2019.

VII. RECOMENDACIONES

Luego del análisis correspondiente en base a los resultados del proyecto de investigación se propone las siguientes recomendaciones:

Por parte de la entidad pública divulgar a los colaboradores su visión, misión, valores institucionales y objetivos para que de esta manera éstos tengan claras sus ideas y sepan tomar buenas decisiones encaminadas al desarrollo y logro de cada uno de los objetivos trazados, además de esto puedan utilizar sus destrezas y habilidades para el éxito de la organización.

Así mismo a la plana administrativa del Hospital de Apoyo Chepén brindar capacitaciones y talleres, con el fin de proporcionar a los colaboradores un mejor clima laboral para que de esta manera ellos se encuentren a gusto, valorados, motivados y puedan mejorar su desempeño dentro de la institución.

REFERENCIAS

- Brow, W. (1990). *Teoría de la organización y la administración, enfoque integral*. México: Limusa.
- Castaño, Echeverry y Hernández. (2019). “*Relación entre clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de salud en el hospital San Antonio de Villa María-Caldas*”. Villa María.
- Correa, L. (2014). “*Clima Organizacional en la relación al desempeño laboral de los colaboradores de CMAC Chepén 2014*”, . Chepén.
- Chiavenato. (2007). *Administración de Recursos Humanos*.(8va Ed.) Mexico Mc GrawHill.
- Chiavenato. I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (8va Ed.). Mexico:mc graw hill.
- Griffin R. y Moorhead R. (2010). *El clima organizacional*.
- Hellriegel, D. & J. W. Slocum Jr. (1974). *Organizational climate: measures, research and contingencies*.,pp. 255-280.
- Jiménez y Figueroa. (2014). *RELACIONES INTERPERSONALES COMO FACTOR INFLUYENTE EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DR. ABEL GILBERT PONTON*. Ecuador.
- Kerlinger, F. N. y Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento*. Métodos de investigación en ciencias sociales (4ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Litwin, G.H., Stringer, R.H. (1978). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Division of Research
- Ovalle, C. (2016). “*MOTIVACIONES PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL*”. Quetzaltenango.
- Pizarro. (2018). “*Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del hospital regional Virgen de Fátima Chachapoyas*”. Chachapoyas.

- Pintado (2011). *En Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. (1era Ed.) Lima peru :Arcoiris S.R.L.
- Reichers, A. & Schneider, B. (1990). "*Climate and Culture: An Evolution of Constructs*". San Francisco: Joseey-Bass Publishers.
- Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. Mexico: Pearson Educacion, Mexico.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educacion.
- Tagiuri, R & Litwin, G. (ed) (1968). *Organizational climate: explorations of a concept*. Boston: Harvard Business School.
- Uturunco. (2018). "*Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal del Hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo*". Arequipa.
- Zapata, D.A. (2000).*Métodos para la investigación de la Cultura Organizacional*. Cali: Universidad del Valle.

ANEXOS

ANEXO 1.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala / Valores
Clima Organizacional	El Clima organizacional es un aspecto estable del ámbito interno de una organización, que se experimenta a través de sus colaboradores, en donde tiene gran influencia su comportamiento y se demuestra contando las particularidades de cada institución. Litwin y Stringer (1968)	Se medirá a través de un cuestionario.	Estructura	Nunca A veces Casi Siempre Siempre	Ordinal Likert
			Responsabilidad		
			Recompensa		
			Relaciones		
			Identidad		
Desempeño Laboral	El desempeño laboral se define como el progreso competente del subordinado que ejecuta sus labores en una entidad, siendo así beneficioso para que la empresa logre el éxito de sus objetivos, causando que el colaborador trabaje de forma motivada y con mucha satisfacción” Robbins y Timothy (2013)	Se medirá a través de un cuestionario	Capacidad laboral	Nunca A veces Casi Siempre Siempre	Ordinal Likert
			Desenvolvimiento		
			Eficacia		
			Perfil del trabajador		

ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema de investigación	Objetivos	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
¿De qué manera el clima organizacional se relaciona el desempeño los colaboradores del hospital de Apoyo de Chepén, La Libertad, setiembre-diciembre 2019?	Ob. General Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo de Chepén-La Libertad, setiembre-diciembre 2019.	Clima Organizacional	El Clima organizacional es un aspecto estable del ámbito interno de una organización, que se experimenta a través de sus colaboradores, en donde tiene gran influencia su comportamiento y se demuestra contando las particularidades de cada institución. Litwin y Stringer (1968)	Se medirá a través de un cuestionario	Estructura	Ítems N° 1 al N° 22	Ordinal Nunca A veces Casi siempre Siempre
	Ob. Específicos Determinar el nivel del clima organizacional de los colaboradores				Responsabilidad		
	Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores				Recompensa		
	Determinar la relación entre la dimensión estructura del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores				Relaciones		
	Determinar la relación entre la dimensión responsabilidad del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores				Identidad		

	<p>clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión relaciones de clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores</p> <p>Determinar la relación dimensión recompensa organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores</p> <p>Determinar la relación dimensión identidad de clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores.</p>	<p>Desempeño Laboral</p>	<p>El desempeño laboral se define como el progreso competitivo de un subordinado que ejecuta labores en una entidad, siendo así beneficioso para que la empresa logre el éxito de sus objetivos, causando que el colaborador trabaje de forma motivada y con mucha satisfacción” Robbins y Timothy (2013)</p>	<p>Se medirá a través de un cuestionario</p>	<p>Capacidad laboral</p> <hr/> <p>Desenvolvimiento</p> <hr/> <p>Eficacia</p> <hr/> <p>Perfil del trabajador</p>	<p>Ítems N° 23</p> <p>Al N° 32</p>	<p>Ordinal</p> <p>Nunca</p> <p>A veces</p> <p>Casi siempre</p> <p>Siempre</p>
--	--	--------------------------	---	--	---	------------------------------------	---

ANEXO 3.

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

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

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 240}{0.05^2(240 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 147$$

Donde:

N= 240 (población)

Z= 95% = 1.96 (Nivel de Confianza)

P= 50% = 0.5 (probabilidad de éxito)

Q= 50% = 0.5 (probabilidad de fracaso)

E= 0.05 (margen de error)

Optimizando la muestra "n"

$$n = \frac{n}{(1 + \frac{n}{N})}$$

$$n = \frac{147}{(1 + \frac{147}{240})} = 91.16 \cong 91$$

ANEXO 4.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO

Muy buenos días señor(a), señorita o joven, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación el cual tiene el propósito de recaudar información necesaria sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en el lugar que labora siendo ésta completamente anónima y confidencial.

VARIABLE I: CLIMA ORGANIZACIONAL:

A continuación, hallará algunas preguntas relacionadas con particularidades acerca del ámbito en el que usted labora. Deberá leer minuciosamente y marcar la respuesta que crea correcta.

ÍTEMS		Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Los procedimientos y reglas establecidas en la entidad agilizan la ejecución de mi desempeño.				
2	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.				
3	Estoy conforme con las normas que establece la empresa.				
4	Se cuenta con un organigrama que permite poder distinguir las funciones de los colaboradores.				
5	El jefe considera las opiniones de los colaboradores antes de tomar una decisión.				
6	Tengo autodeterminación en cumplir mis funciones adecuadamente y de acuerdo a lo que pienso.				

7	Tengo permitido tomar iniciativas respecto al cargo.				
8	Soy consciente de las tareas que realizo.				
9	Me considero responsable por el resultado del trabajo.				
10	Todas las personas que laboramos en esta institución nos ayudamos mutuamente.				
11	La comunicación entre jefes y subordinados de las distintas áreas de trabajo es efectiva.				
12	El ambiente creado por mis colegas, es perfecto para desarrollar mis funciones.				
13	Confío en mis compañeros de trabajo.				
14	Mi jefe toma en cuenta mi opinión al momento de tomar decisiones.				
15	Recibe información necesaria la cual ayuda a ejecutar su trabajo.				
16	La entidad me ofrece constantemente capacitaciones para desarrollar mejor mis actividades.				
17	Recibo una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.				
18	Siento que mi esfuerzo es bien recompensado.				

19	El sueldo que recibo cubre mis gastos personales.				
20	Me identifico con esta institución				
21	Mi trabajo dentro de esta institución es valioso e importante.				
22	Disfruto trabajar en la entidad				

VARIABLE II: DESEMPEÑO LABORAL:

Posteriormente, hallará algunas preguntas relacionadas al desempeño dentro del ámbito en el que usted desarrolla sus labores. Deberá leer minuciosamente y marcar la respuesta que crea correcta.

ÍTEMS		Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
23	Demuestra dominio de las funciones del puesto que desempeña.				
24	Domina los softwares o aplicativos referentes a su puesto de trabajo.				
25	Constantemente brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo.				
26	El resultado alcanzado por cada actividad es más eficiente cuando trabajan en conjunto.				
27	Todo lo aprendido lo aplica en su trabajo.				

28	Promueve valores de honestidad, respeto, responsabilidad y colaboración.				
29	Muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades				
30	Si comete un error dentro de su puesto de trabajo asume con responsabilidad las consecuencias.				
31	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.				
32	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.				

ANEXO 5.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

ANEXO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO/CUESTIONARIO

DATOS DEL EVALUADOR

- APELLIDOS Y NOMBRES: Cedron Medina Carlos A.
- N° DE COLEGIATURA: CIAD 23383
- PROFESION: Lic. Administración
- LUGAR DE TRABAJO: UCV - Chepen.
- CARGO QUE DESEMPEÑA: Docente TC.
- ÁREA: Ciencias Empresariales

Ítems / Preguntas	Objetivos Específicos	Escala Evaluativa			Observaciones
		A	B	C	
Los procedimientos y reglas establecidas en la entidad agilizan la ejecución de mi desempeño	OE3: Identificar la relación entre la dimensión estructura del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo de la Provincia de Chepén-La Libertad, setiembre-diciembre 2019.	✓			
Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.		/			
Estoy conforme con las normas establecidas por la empresa		/			
Se cuenta con un organigrama que permite poder distinguir las funciones de los colaboradores.		/			
El jefe considera las opiniones de los colaboradores antes de tomar una decisión		/			
Tengo autodeterminación en cumplir mis funciones adecuadamente y de acuerdo a lo que pienso	OB4: Identificar la relación entre la dimensión responsabilidad del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo de la Provincia de Chepén-La Libertad, setiembre-diciembre 2019.	/			
Tengo permitido tomar iniciativas respecto al cargo		/			
Soy consciente de las tareas que realizo		✓			
Me considero responsable por el resultado del trabajo		/			

Demuestra dominio de las funciones del puesto que desempeña.	OB2: Identificar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo de la Provincia de Chepén-La Libertad, setiembre-diciembre 2019	✓			
Domina los softwares o aplicativos referentes a su puesto de trabajo.		✓			
Constantemente brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo.		✓			
El resultado alcanzado por cada actividad es más eficiente cuando trabajan en conjunto.		✓			
Todo lo aprendido lo aplica en su trabajo.		✓			
Promueve valores de honestidad, respeto, responsabilidad y colaboración.		✓			
Muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.		✓			
Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones		✓			
Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.		✓			
Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.		✓			


ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA ÍTEMS – OBJETIVOS:

A: TOTALMENTE DE ACUERDO

B: DE ACUERDO

C: DESACUERDO

FECHA: 19/11/19



FIRMA Y SELLO

ANEXO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO/CUESTIONARIO

DATOS DEL EVALUADOR

- APELLIDOS Y NOMBRES: Hinosmoea la Torre, Karla María
- N° DE COLEGIATURA: _____
- PROFESION: Administración
- LUGAR DE TRABAJO: UCV - CHEPEN
- CARGO QUE DESEMPEÑA: Docente Tiempo Completo
- ÁREA Drc

Ítems / Preguntas	Objetivos Específicos	Escala Evaluativa			Observaciones
		A	B	C	
Los procedimientos y reglas establecidas en la entidad agilizan la ejecución de mi desempeño	OE3: Identificar la relación entre la dimensión estructura del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo de la Provincia de Chepén-La Libertad, setiembre-diciembre 2019.	✓			
Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.		✓			
Estoy conforme con las normas establecidas por la empresa		✓			
Se cuenta con un organigrama que permite distinguir las funciones de los colaboradores.		✓			
El jefe considera las opiniones de los colaboradores antes de tomar una decisión		✓			
Tengo autodeterminación en cumplir mis funciones adecuadamente y de acuerdo a lo que pienso	OB4: Identificar la relación entre la dimensión responsabilidad del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo de la Provincia de Chepén-La Libertad, setiembre-diciembre 2019.	✓			
Tengo permitido tomar iniciativas respecto al cargo		✓			
Soy consciente de las tareas que realizo		✓			
Me considero responsable por el resultado del trabajo		✓			

Demuestra dominio de las funciones del puesto que desempeña.	OB2: Identificar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo de la Provincia de Chepén-La Libertad, setiembre-diciembre 2019	✓			
Domina los softwares o aplicativos referentes a su puesto de trabajo.		✓			
Constantemente brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo.		✓			
El resultado alcanzado por cada actividad es más eficiente cuando trabajan en conjunto.		✓			
Todo lo aprendido lo aplica en su trabajo.		✓			
Promueve valores de honestidad, respeto, responsabilidad y colaboración.		✓			
Muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.		✓			
Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones		✓			
Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.		✓			
Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.		✓			

ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA ÍTEMS – OBJETIVOS:

- A: TOTALMENTE DE ACUERDO
- B: DE ACUERDO
- C: DESACUERDO

FECHA: 19 Nov 19


 FÍRMA Y SELLO

ANEXO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO/CUESTIONARIO

DATOS DEL EVALUADOR

- APELLIDOS Y NOMBRES: Aguilar Chávez, Pablo Valentino
- N° DE COLEGIATURA: 447
- PROFESION: Ingeniero Estadístico
- LUGAR DE TRABAJO: UCV
- CARGO QUE DESEMPEÑA: Docente Metodólogo
- ÁREA: Ciencias Empresariales

Ítems / Preguntas	Objetivos Específicos	Escala Evaluativa			Observaciones
		A	B	C	
Los procedimientos y reglas establecidas en la entidad agilizan la ejecución de mi desempeño	OE3: Identificar la relación entre la dimensión estructura del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo de la Provincia de Chepén-La Libertad, setiembre-diciembre 2019.	✓			
Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.		✓			
Estoy conforme con las normas establecidas por la empresa		✓			
Se cuenta con un organigrama que permite distinguir las funciones de los colaboradores.		✓			
El jefe considera las opiniones de los colaboradores antes de tomar una decisión		✓			
Tengo autodeterminación en cumplir mis funciones adecuadamente y de acuerdo a lo que pienso	OB4: Identificar la relación entre la dimensión responsabilidad del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo de la Provincia de Chepén-La Libertad, setiembre-diciembre 2019.	✓			
Tengo permitido tomar iniciativas respecto al cargo		✓			
Soy consciente de las tareas que realizo		✓			
Me considero responsable por el resultado del trabajo		✓			

Demuestra dominio de las funciones del puesto que desempeña.	OB2: Identificar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo de la Provincia de Chepén-La Libertad, setiembre-diciembre 2019	✓			
Domina los softwares o aplicativos referentes a su puesto de trabajo.		✓			
Constantemente brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo.		✓			
El resultado alcanzado por cada actividad es más eficiente cuando trabajan en conjunto.		✓			
Todo lo aprendido lo aplica en su trabajo.		✓			
Promueve valores de honestidad, respeto, responsabilidad y colaboración.		✓			
Muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.		✓			
Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones		✓			
Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.		✓			
Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.		✓			

ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA ÍTEMS – OBJETIVOS:

A: TOTALMENTE DE ACUERDO

B: DE ACUERDO

C: DESACUERDO

FECHA: 10/11/19



FIRMA Y SELLO

ANEXO 6.

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CLIMA ORGANIZACIONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido		100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total		100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	

DESEMPEÑO LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido		100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total		100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	