



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Clima Organizacional y el Personal Administrativo de los
Servicios Básicos de Salud Chilca Mala-2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración.

AUTOR:

Pineda Contreras, Marcos Yangpier (ORCID: 0000-0002-4325-5359)

ASESOR:

Mg. Cubas Valdivia, Oscar (ORCID: 0000-0003-3222-1062)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA –PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mi Abuelo Juan Contreras Sánchez que desde el cielo guía mis pasos y a mi hija Karissa Pineda que es un orgullo tenerla a mi lado en esta etapa de mi vida dándome la fuerza necesaria para continuar con mis metas trazadas personalmente.

Agradecimiento

A Dios por brindarme la vida día a día, y así poder culminar con esfuerzo y éxito mis metas propuestas. A mi asesor por brindar su conocimiento para llegar a mis metas propuestas.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula.....	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento.....	III
Índice de contenidos.....	IV
Índice de tablas	V
Índice de figuras	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población y Muestra Población	13
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	14
3.5. Procedimiento.....	17
3.6. Método de Análisis de Datos	17
3.7. Aspectos Éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES.....	22
Referencias	23
ANEXOS.....	25

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 matriz de operacionalizacion	12
Tabla 2 estimación de confiabilidad de la escala de clima laboral.....	15
Tabla 3 resultados de las dimensión de clima laboral	18

ÍNDICE DE FIGURA

Grafico 1 resultados de las dimensión de clima laboral.....	18
---	----

Resumen

El concurrente proyecto de investigación tiene la finalidad de describir la relación del clima organizacional y el personal administrativo de los Servicios Básicos de Salud Chilca Mala El tipo de investigación utilizado es cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional -transversal. se encuentra con una población de 75 trabajadores y una muestra de 60 personales administrativos.

El instrumento utilizado fue Escala de Clima Laboral CL-SPC de manera colectiva. Donde los resultados obtenidos fueron.

Realización personal un elevado porcentaje con un 33% en los trabajadores se encuentra en un nivel medio.

En involucramiento laboral con un mayor porcentaje de 33% en un nivel medio identificando a los trabajadores con los valores organizacionales y compromiso con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

En la supervisión con un porcentaje mayor de 30% en un nivel medio ya que la apreciación de los trabajadores da la función de brindar apoyo y orientación en las tareas que forman parte de su desempeño diario.

En la comunicación se encuentra un 37% en un nivel medio, aquella que está establecida por la organización,

Y finalmente las condiciones laborales se encuentra con un 42% favorable donde la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Palabras clave; Clima organizacional, Personal Administrativo

Abstract

The concurrent research project aims to describe the relationship of the organizational climate and the administrative staff of the Basic Health Services Chilca Mala. The type of research used is quantitative, of descriptive correlational-transversal level. It has a population of 75 workers and a sample of 60 administrative staff.

The instrument used was the CL-SPC Work Climate Scale collectively. Where the results obtained were.

Personal fulfillment a high percentage with 33% in workers is at an average level.

In labor involvement with a higher percentage of 33% at a medium level identifying workers with organizational values and commitment to compliance and development of the organization.

In supervision with a percentage greater than 30% at an average level since the appreciation of workers gives the function of providing support and guidance in the tasks that are part of their daily performance.

In the communication is 37% in a medium level, that which is established by the organization,

And finally, the working conditions are 42% favorable where the institution provides the material, economic and/or psychosocial elements necessary for the fulfillment of the tasks entrusted to it.

Keywords: Organizational climate, Personal Administrative

I. INTRODUCCIÓN

En el entorno actual y ante las múltiples necesidades en organizaciones públicas así mismo como privadas se debe adecuar a las necesidades para una mejor sostenibilidad, en el transcurso de los tiempos, esto busca un mejoramiento continuo del ambiente laboral.

El empeño principal es determinar las características del clima organizacional del Personal Administrativo de los Servicios Básicos de Salud Chilca Mala - 2021, y para ello se tomó como estrategia lo siguiente, desde el ámbito internacional, nacional y local existen factores que padece la mayoría de empresas, seguidamente se relacionó investigación acorde al Clima Laboral donde se observa argumentos a nivel internacional, nacional, regional y de mi localidad.

En cada teoría encontrada se puede identificar cada variable con la finalidad de relacionar y entender la realidad que aqueja a los colaboradores de la corte superior de Justicia del Santa, ante esta investigación justifican que el clima organizacional se encuentra deteriorado el cual perjudica el desarrollo laboral de los trabajadores administrativos, identificando sus dimensiones y determinando sus indicadores del clima organizacional y desempeño laboral.

A grado mundial los conflictos de clima organizacional y de satisfacción gremial en ellas, debido a que provoca que se defina el clima gremial como una ejecución lograda por el colaborador al haber alcanzado sus metas, las carencias hacen que un sujeto u otro sean diferentes en su línea de comportamiento, así no habrá elemento determinante de la satisfacción, al exponer diversas fronteras. Algunas veces existe la tendencia a utilizar indistintamente los términos de clima y de

satisfacción gremial, que, aun cuando, permanecen íntimamente en relación, son 2 conceptos diferentes.

En el Nosocomio Regional de Coban de Guatemala, cuentan con espacios laborales en áreas administrativas con una organización adecuada de cada departamento que hace que los trabajadores mantengan una buena comunicación y relación entre ellos, en el crecimiento de la empresa se contrató más personal y eso ha creado una inestabilidad y conflictos ya que an tenido que rotar algunos personales/o particulares como comentarios negativos entre ellos, dichos tienen la posibilidad de afectar emocionalmente en los mismos, los afecta de forma directa la cual produce un cambio en el clima organizacional perjudicando ala clínica, esto abarca a el decrecimiento de producción poniendo al colaborador en situaciones de escenarios conflictivos, siendo frecuentemente víctima de burlas o acusaciones sin base ni motivo, tal cual no va a tener el manejo gremial correcto fracasando de esta forma las colaboraciones interpersonales jugando este un papel fundamental en conseguir fines existenciales colectivos.

Formulación del Problema:

Se formula la siguiente interrogante ¿Qué interacción existe en el Clima Organizacional y el personal administrativo de los Servicios Básicos de Salud Chilca Mala -2021?

Problemas específicos:

- Explicar la interacción existe entre la interacción personal y el clima gremial del personal administrativo de los Servicios Básicos de Salud Chilca Mala -2021

- Explicar la interacción existe entre el involucramiento personal y el clima gremial del personal administrativo de los Servicios Básicos de Salud Chilca Mala -2021
- Explicar la interacción existe entre la supervisión y el clima gremial del personal administrativo de los Servicios Básicos de Salud Chilca Mala - 2021
- Conceptualizar la interacción existe entre la comunicación y el clima gremial del personal administrativo de los Servicios Básicos de Salud Chilca Mala -2021
- Conceptualizar la interacción existe en medio de las condiciones laborales y el clima gremial del personal administrativo de los Servicios Básicos de Salud Chilca Mala - 2021

Justificación del problema

El trabajo en tiempos de pandemia ha generado que las instituciones se vean en la obligación de mejorar su capacidad organizacional y gerencial, tener cultura de Calidad clima organizacional en los procesos, para ser más productivos y competitivos.

Justificación práctica

Con esta investigación se quiere comprobar la influencia de las teorías de Likert en el desarrollo de las organizaciones, para reconocer su importancia y que la puedan aplicar e impulsarla generando un impacto de metas competitivas.

Justificación teórica

Dominguez,Ramirez y Garcia (2013) define en un nivel internacional uno de los principales conflictos que se observa en las instituciones es el déficit de acciones que contribuyen a las mejoras y aumentos en la productividad mediante los estudios del clima organizacional”.

La necesidad del estudio del clima laboral nace del colaborador administrativo, cuando se encuentran estables física, material y psicológicamente, ya que si se encuentran orgullosos de sí mismos será de igual forma con los clientes o con las personas que se rodean en su entorno laboral.

Justificación metodológica

En este aspecto hemos considerado al método científico con sus procesos en cuanto a sustentabilidad y probabilidad, así como la pertinencia en las técnicas e instrumentos que hará posible el procedimiento adecuado de los datos que se obtengan de la información.

Hipótesis General

Identificar la relación del clima organizacional y el personal administrativo de los Servicios Básicos de Salud Chilca Mala -2021.

Hipótesis Específica

Definir el vínculo entre la realización personal entre el clima organizacional y el personal administrativo de los Servicios Básicos de Salud Chilca Mala,2021

Determinar relación en el involucramiento personal entre el clima organizacional y el personal administrativo de los Servicios Básicos de Salud Chilca Mala,2021.

Determinar la relación entre la supervisión entre el clima organizacional y el personal administrativo de los Servicios Básicos de Salud Chilca Mala,2021.

Determinar la relación en la comunicación entre el clima organizacional y el personal administrativo de los Servicios Básicos de Salud Chilca Mala,2021

Determinar la relación entre las condiciones laborales y el clima organizacional y el personal administrativo de los Servicios Básicos de Salud Chilca Mala, 2021

II. MARCO TEÓRICO

Para ahondar en el tema a desarrollar, necesitamos exclusivamente entender el marco internacional de las diferentes empresas y el comportamiento de las mismas ante el clima organizacional es por ello:

Antecedentes Internacional

Palomino, Peña (2016) afirma en su investigación El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería venoplast Ltda, con el objetivo de relacionar ambas variables en un estudio descriptivo correlacional con una muestra de 97 empleados utilizando el instrumento de IMCOC, que ayuda a obtener por medio de encuestas la medición del Clima Laboral y poder rescatar aspectos fuertes y débiles del clima organizacional, los resultados obtenidos fueron que los empleados catalogan a la empresa en un ambiente bueno, asimismo se encuentran motivados al desempeñar sus funciones, pero si cuentan con una debilidad que es su toma de decisiones y no les es fácil relacionarse con sus compañeros de trabajo.

También pudieron obtener resultados de sus dimensiones correspondientes a sus aptitudes y habilidades, donde el resultado dejó mucho que desear.

Balkar Betul (2015) asegura en su investigación “the relationships between Organizational Climate Innovative Behavior and Performance of Teacher”, con el objeto de indagar la correlación en el clima organizacional, rendimiento gremial y proceder original, con una muestra de 398 maestros de grado primaria y secundaria de la provincia de Adana Turquía; manipulando la escala de Likert, obteniendo como resultados que el clima organizacional se caracteriza con la participación, la igualdad y la coacción tuvo impacto sobre su rendimiento en el trabajo y en la conducta original solo un óptimo resultado.

Antecedentes Nacionales

Pastor A. (2018) define que el Clima Organizacional y funcionamiento gremial en los trabajadores administrativos de una compañía privada de Combustibles e Hidrocarburos, teniendo como fin el vínculo entre el clima organizacional y el funcionamiento gremial en los trabajadores administrativos con una indagación prospectivo, transversal correlacional con una muestra de 162 ayudantes con el instrumento de manejo gremial llevado a cabo por Rodriguez M. y Ramirez D. obteniendo como consecuencia una interacción directa entre las dos cambiantes y sus magnitudes.

León (2016) define en su indagación clima organizacional y el funcionamiento laboral de la organización Fondo mi Vivienda S.A,2015, teniendo como fin dictaminar la influencia del clima organizacional en el funcionamiento laboral de los asistentes, con una población de 198 empleados con un diseño de búsqueda descriptiva no experimental; obteniendo como resultado que las interrelaciones particulares influyen en el desempeño laboral, el reconocimiento al desempeño con remuneraciones, una buena comunicación y un buen ambiente de trabajo y como conclusión infieren que la motivación es una prioridad para sus actividades del día a día y que la remuneración es un elemento que se incrementa el funcionamiento que influye positivamente.

Antecedentes locales

Carhuapuma (2017) refiere en su investigación clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de usuarios de agua de uso agrícola del Valle de Cañete teniendo como objetivo entablar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, la investigación es de tipo descriptivo- correlacional con un diseño experimental, con una muestra de 97 trabajadores utilizando un instrumento encuesta de preparación propia con preguntas cerradas, obteniendo como resultado que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo influyen en su responsabilidad.

Bases Teóricas

Chiavetano (2011) el clima organizacional es “una cualidad o propiedad del entorno laboral que aprecia o percibe los miembros y que eso hace que intervenga su comportamiento” así mismo.

Toro (2010) refiere que el “clima organizacional es responsable de resultados relevantes sobre la, motivación, satisfacción y incremento; esto se define por la época de trabajo, el género, las condiciones laborales” debido a que esta variable es la verdad vivencial de las empresas y comportamiento de los ayudantes.

Para profundizar el enfoque según Rodríguez (2001), estima que el “Clima organizacional se caracteriza por ejercer luego, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con cambios graduales, el comportamiento de los trabajadores es modificado conforme el clima de la organización”.

El clima organizacional y el comportamiento de las personas tiene una enorme relación, ya que siendo la primera desarrolla un importante efecto, es decir, de manera directa o indirecta la primera impresión de un clima organizacional y produce consecuencia más adelante. Asimismo, se puede decir que la conducta de las personas causa una impresión en el clima organizacional.

Así mismo la importancia del clima organizacional es importante, ya que tratar de cultura en administración no solo es la importancia de ello y saber sobre los temas organizacionales, al adquirir enseñanzas y métodos como la sociología, antropología y la psicología, ni el más analista positivista de variables, en busca del crecimiento y la calidad; además implica formular una cadena de ideas que han recolectado una muestra organizacionales y que obtengan la mayoría de las veces, igualdades, universales, y lineales. Sin dudar realizar el mejor uso de la reestructuración para su desempeño, no solo conversando de unas empresas sino de toda la sociedad.

Para lograr establecer una estrategia adecuada que efectuar un buen clima laborar, Robbins (1987), menciona que el anhelo de realizar varios sacrificios es alcanzar las metas de una empresa y satisfacer las necesidades. donde se encuentra tres componentes: esfuerzo, carencias y logros trazados. Un grupo de reacciones y comportamiento de cada persona, que se puede observar cuando existe un estimulante del medio que nos rodea. La motivación se estima con el nivel de realización personal, reconocimiento de la aportación, responsabilidad con la organización; y la adecuación de las calidades de trabajo.

Según Rodríguez, (2004) define a las características del clima como las diferencias que hay entre las organizaciones, son consecutivamente permanente y se involucra en la relación de los individuos de su entorno laboral. en este punto de vista frenteo subjetivamente, se tiene en cuenta al clima como una cualidad en las personas esto es de índole injustificado de las personas acerca de las distintas cualidades de la organización.

Teoría

Según Palma S. (2004) diseña y elabora “escala CL-SPC” el cual es un instrumento diseñado con el método de likert alcanzando su última versión de 50 ítems que indaga las variables del clima laboral determinada como “la percepción de los colaboradores con respecto al ambiente laboral y en función a sus aspectos relacionados”. Pone hincapié a las dimensiones del clima organizacional donde sus características influyen en el comportamiento de cada trabajador o colaborador, y pueden ser medidas. Según la autora define son cinco las dimensiones:

Ejecución personal o autorrealización: menciona que el colaborador muestra en cuanto a las maneras que proporciona su ambiente gremial para el

funcionamiento especial y profesional que dependa de una visión hacia su futuro de tal forma que pueda sus metas para sentirse orgulloso.

- Involucramiento gremial: menciona a la identidad que tiene en trabajador con sus valores de la organización y el compromiso con su ambiente gremial para

someterse y conseguir sus metas trazadas y su crecimiento gremial correcto que posibilite brindar una buena calidad de servicio.

Supervisión: aquí se menciona la consideración del empleador sobre su manejo y su postura de superarse en la supervisión en su ambiente gremial, asimismo la supervisión crea en ellos un nivel de tensión que provoca que su ejecución gremial sea exitosa.

Estas dimensiones ayudan a esta investigación a identificar los factores del clima organizacional, para una mejoría de la institución o empresa.

Comunicación: se menciona en esta magnitud la percepción el nivel de naturalidad,

afinidad, coherencia y su exactitud en la información relativa en su funcionalidad en su ambiente gremial. Su elaboración de su desempeño en la institución sea eficaz, gracias a la comunicación que ocurre entre trabajadores, empero existe una diferencia una vez que se comunican con los delegados a diferentes áreas de mando debido a que otros no brindan una comunicación cercana con jefes u otras zonas.

Condiciones laborales: se menciona la otorgación de la organización u organización a dar los recursos primordiales como los instrumentos físicos, financiero y psicosociales para el logro de las funcionalidades encargadas, de tal forma que haya condiciones para desarrollar el trabajo de la mayor forma.

III. **METODOLOGÍA**

3.1. Tipo y diseño de investigación Enfoque de la investigación **Cuantitativo**

Hernández, Fernandez y Baptista (2006) se manifiestan en este enfoque que toda investigación sigue un orden en cuanto a los procesos científicos y se manifiesta por medio de pruebas, en donde se estudiara una idea especifica. donde se establecen interrogantes con la finalidad de investigar, de las cuales se infiere hipótesis que se mide a través de métodos estadísticos para poder obtener conclusiones en base adichas hipótesis planteadas.

En esta investigación se busca comprobar estadísticamente los niveles de clima Organizacional en el personal Administrativo.

Tipo de Investigación

Aplicada.

Cols(2020) afirma en esta investigación se basa en aplicar métodos, técnicas y protocolos, donde la investigación buscara detallar las estrategias en acción al Clima Laboral (pg.07).

Diseño

No experimental

Hernandez,Fernandez (2014) contribuye que el diseño de investigación como aquel estudio en el cual no es manipulable para las variables, se observa el entorno de la variable en su ambiente habitual para examinarlo/(pg.67). las variables a estudiar no serán manipuladas, solo se busca entender cómo se desarrollan en la coyuntura del COVID-19.

Diseño de la Investigación

Transversal

Hernández, Fernández y Baptista (2014), detallan se busca describir a las variables, además de examinar su relación en un contexto específico. (p. 154) Las variables que se estudiarán, se analizarán en la coyuntura desarrollada por el COVID-19.

Nivel de la Investigación

Descriptiva

Fernández, Baptista (2014), detallan en su investigación descriptiva ,describir sus características, enfoques, teorías y componentes de las variables en un contexto, situación o fenómeno determinado. (p. 155). La siguiente investigación examina, describir la variable de Clima Organizacional en el personal administrativo de los Servicios Básicos de Salud Chilca Mala -2021

3.2. Variables y operacionalizacion

Variable independiente - Clima laboral

Tabla 1 Matriz operacionalización

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUALES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	Chiavetano (2011) el clima organizacional es “una cualidad o propiedad del entorno laboral que aprecia o percibe los miembros y que eso hace que intervenga su comportamiento” así mismo. Toro (2010) refiere que el “clima organizacional es responsable de resultados importantes sobre la, motivación, satisfacción y crecimiento; esto de define por el tiempo de trabajo, el genero, las condiciones laborales” ya que esta variable es la realidad vivencial de las organizaciones y comportamiento de los colaboradores.	Se asume la conceptualización en base a las puntuaciones obtenidas de la Escala de Clima Laboral CL-SPC	Realización Personal	Desarrollo personal	1,6,11,16,21,26	1-SIMPRE 2- CASI SIEMPRE 3- A VECES 4- CASI NUNCA 5-NUNCA
				Desarrollo profesional	31,36,41,46	
			Involucramiento personal	Compromiso con la institución	2,7,12,17,22,27	
				Identificación con la institución	32,37,42,47	
			Supervisión	Apoyo a las actividades	3,8,13,18,23,28	
				Funcionamiento	33,38,43,48	
			Comunicación	Fluidez en la comunicación	4,9,14,19,24	
				Claridad en la comunicación	29,34,39,44,49	
			Condiciones Laborales	Elementos materiales	5,10,15,20,25,30	
				Elemento psicosociales	35,40	
				Elementos económicos	45,50	

3.1. Población y Muestra Población

Finita

Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) “la población consiste en el universo de todos los sujetos, los mismo que comparten aspectos similares”. (p. 174)

La población es de 70 personas que son Personal Administrativo de los Servicios Básicos de Salud Chilca Mala 2021.

Criterio de Inclusión

La población se ha considerado a todos los trabajadores de la Red de Salud Chilca Mala

- Sexo: Femenino/Masculino
- Edad: 18 a más
- Condición: Trabajo Presencial

Criterio de Exclusión

Se excluyen al personal que se encuentra laborando de manera remota

Muestra

Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) “indican que es un subgrupo representativo de la población de la investigación”(p.175)

Después de aplicar la fórmula de determinación de tamaño de muestra finita tenemos que serían 60 trabajadores los mismos que representan a la población.

DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

El resultado obtenido de la fórmula es el siguiente: $n = 60$

n (Redondeo)

= 60 Muestra

No probabilístico

Judith Scharanger (2001) “trata que cada integrante de la organización puede ser seleccionado por conveniencia, para lo cual se le designa de acuerdo al contexto”.

3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

Encuesta

En esta investigación, la técnica a aplicar es la encuesta a la muestra de 60 colaboradores, que según López-Roldan y Fachelli (2015) “consiste en la recolección de datos; por medio de, preguntas realizadas a la muestra de la investigación. Cuyo objetivo es recabar información de la problemática que se investiga”. (p. 08)

Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario

Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) definen al cuestionario como un grupo de preguntas respecto de una o más variables que se realizan para obtener información que sirve en la investigación que se realiza. (p. 217) Por tanto, en esta investigación el instrumento a utilizar para la recolección de datos es el cuestionario, en el mismo que se han formulado 50 preguntas coherentes para ser contestado en una escala Likert del 1 al 5; en donde 1 ninguna, regular mucho algo y, 5 siempre.

Validez

Hernandez, Fernandez y Baptista (2014 Según), lo define como el grado por el cual un instrumento logra medir la variable de la investigación.

La validez ha sido definida por medio del estudio factorial de elementos primordiales, este método se logró por medio de la información obtenida de un Contact Center de Lima.

Los resultados del estudio de los elementos primordiales de la escala de Clima Gremial OIT-OMS, se estructuraron en 2 componentes que explicaron el 43,55% de la varianza total. Constituidos con ítems de peso.

La factorial mayor a 0,37 y la validez importante es de 65% en el cuestionario generalmente.

Tabla 2

Estimación de confiabilidad de la escala de Clima Laboral

Dimensiones	N° Items	Crombach
Realización Personal	10	,901
Involucramiento Laboral	10	,856
Supervisión	10	,869
Comunicación	10	,869
Condiciones Laborales	10	,673
Escala total	10	,659

Confiabilidad

El valor de alfa de Crombach N es de 0.833 o 83,3% lo que refiere que el puntaje es confiable para cualquier empresa para una presente investigación.

3.3. Procedimiento

la investigación se ejecutará para obtener la muestra analítica no probabilístico por conveniencia, sunedu el siguiente paso obtener la información de cada personal administrativo con el siguiente instrumento “Escala de clima Laboral CL-SPC”, donde se plasmará la explicación del instrumento y poder resolver las pruebas correctamente. Se distribuyó una cartilla para cada colaborador y un tiempo determinado de 45 minutos. La aplicación fue de manera colectiva, a quienes en todo momento tuvieron predisposición a colaborar con mi investigación.

3.4. Método de Análisis de Datos

Los resultados obtenidos se calificarán en una hoja de datos del programa Microsoft Excel 2021. Para así lograr obtener el estado situacional del Clima Organizacional. Ya que la variable Clima Laboral es de tipo cuantitativa.

3.5. Aspectos Éticos

La investigación fue efectuada siguiendo las normas establecidas por la oficina de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Y el desarrollo de la investigación sigue las normas APA, Cabe mencionar, que la encuesta fue tomada con discreción y en absoluta reserva de los datos aportados y con el consentimiento de los encuestados, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad con los encuestados para evitar la dispersión del COVID-19.

I. RESULTADOS

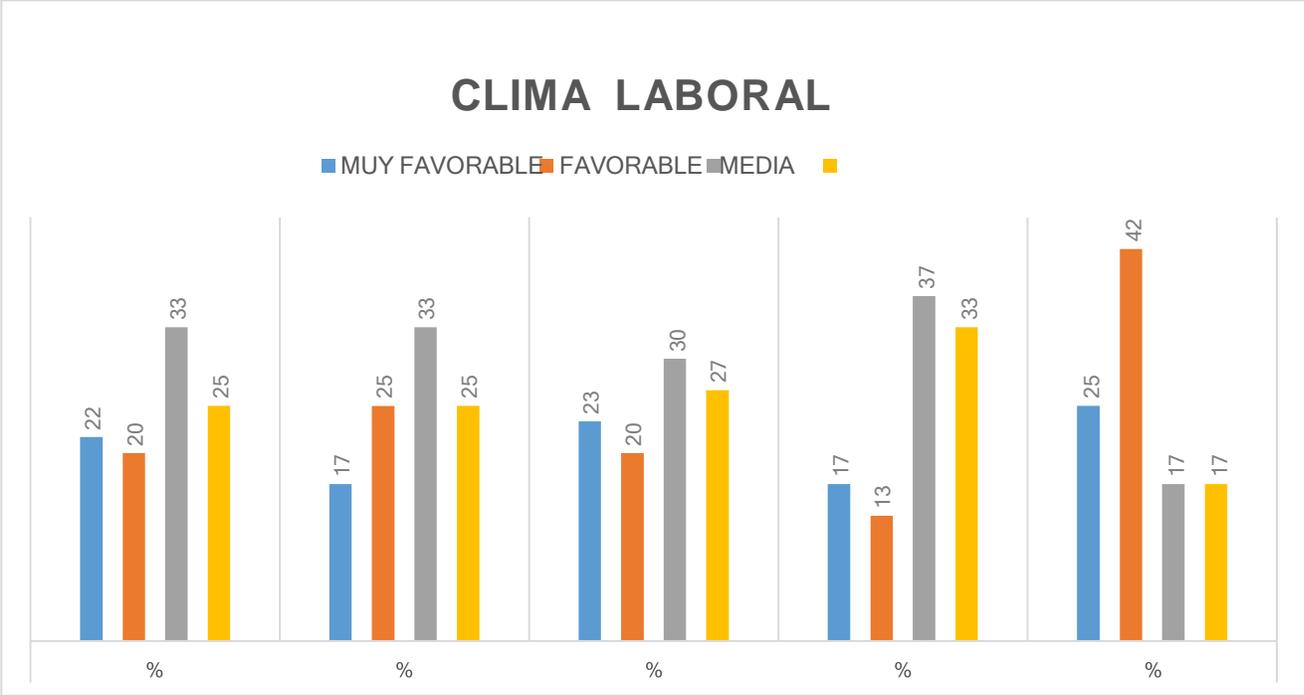
Tabla 3 Resultados de la dimensión de clima Laboral

	REALIZA CION PERSON AL		INVOLUCRA MIENTO LABORAL		SUPERVI CION		COMUNIC ACION		CONDICI ONES LABORA LES	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
MUY FAVORAB LE	13	22%	10	17%	14	23%	10	17%	15	25%
FAVORAB LE	12	20%	15	25%	12	20%	8	13%	25	42%
MEDIA	20	33%	20	33%	18	30%	22	37%	10	17%
DESFAVO RABLE	15	25%	15	25%	16	27%	20	33%	10	17%
TOTAL	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%

INTERPRETACION: Se observa en la tabla del Clima Laboral en la Dimensión Realización Personal un 33% en nivel medio, un 25% en los trabajadores desfavorable, así mismo un 22% muy favorable y un 20% favorable. En la dimensión de Involucramiento laboral se encuentra un 33% en un nivel medio, un 25% desfavorable, en un 25% favorable y un 17% muy favorable. En la dimensión

supervisión se encuentra un 30% en el nivel medio, un 27% desfavorable, así mismo un 23% muy favorable y un 20% favorable. En la dimensión de comunicación un 37% en nivel medio, un 33% desfavorable, así mismo un 17% muy favorable y un 13% favorable. En la dimensión de condiciones laborales se encuentra un 42% favorable, con un 25% muy favorable y con un nivel 17% en los niveles media y desfavorable.

FIGURA 1 Resultados de las dimensiones de Clima Laboral



Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Planteamiento de la hipótesis general

Se expresa que la relación que existe entre el clima organizacional y el personal administrativo de los servicios Básicos de Salud Chilca Mala,2021 es de un nivel medio ya que en cada dimensión se obtuvo el mayor porcentaje.

Prueba hipótesis específico

Según la tabla 3 de los resultados de la dimensión de Clima Laboral

Se determina que la correlación en la realización personal y el personal administrativo de los servicios Básicos de Salud Chilca Mala,2021 es de un 33% de un nivel medio.

Se determina que la relación entre el involucramiento personal y el personal administrativo de los servicios Básicos de Salud Chilca Mala,2021 es de un 33% lo cual se encuentra en un nivel medio.

Se determina que la correlación entre la supervisión y el personal administrativo de los servicios Básicos de Salud Chilca Mala,2021 es de un 30% que se ubica en un nivel medio.

Se determina que la correlación entre la comunicación y el personal administrativo de los servicios Básicos de Salud Chilca Mala,2021 con un 37% que corresponde a un nivel medio.

Se determina que la correlación entre las condiciones laborales y el personal administrativo de los servicios Básicos de Salud Chilca Mala,2021 con un 42% favorable que se ubica en un nivel favorable.

II. DISCUSIÓN

En la tabla de clima laboral se encuentra una relación en la dimensión de la realización personal con un porcentaje elevado del 33% en los trabajadores se encuentra en un nivel medio, de acuerdo a Robbins (1987), refiere que la ilusión de poner mucho empeño por lograr sus objetivos o metas de su área laboral, es adecuado por satisfacer sus propias necesidades. En la dimensión de involucramiento laboral con la relación del personal administrativo con un mayor porcentaje de 33% en un nivel medio ya que se identifica a los trabajadores con los valores organizacionales y compromiso con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

En la supervisión se encuentra una relación con el personal administrativo con un mayor porcentaje de 30% en un nivel medio ya que la apreciación de los trabajadores da la función de aportar un apoyo y orientación en las actividades que forman parte de su desempeño cotidiano.

En la comunicación existe una relación con el personal administrativo un 37% en un nivel medio, aquella que está establecida por la organización, esto contribuye a orientar los comportamientos hacia sus principios donde las normas y metas de la institución y su comunicación informal, que sobresale en sus virtudes de interés común entre los empleados de su organización.

Y en los talentos laborales existe una relación con el personal administrativo con un 42% favorable donde la organización provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las actividades encomendadas.

III. CONCLUSIONES

1. Se afirma que clima organizacional se encuentra relativamente equilibrado ya que los factores e impacto. Se determina que en el aspecto de involucramiento laboral presenta un nivel medio ya que los trabajadores presentan considerable los valores organizacionales y compromiso con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
2. Se define que en aspecto de supervisión se encuentra también en un nivel medio ya que la apreciación de los trabajadores da la función de brindar apoyo y orientación en las tareas que forman parte de su desempeño diario.
3. Se determina que la comunicación se encuentra en un nivel medio, ya que la organización ayuda de manera parcial a encaminar diferentes tipos de comportamientos hacia el principio o también normas de la organización o institución que surge a raíz de los intereses comunes entre personas que realizan trabajos en la organización.
4. Se concluye que las capacidades laborales son favorables, ya que la organización facilita los factores materiales, económicos y/o psicosociales fundamental para concretar las tareas habilitadas.

Referencias:

Barquinero, A. (25 de abril de 2014). 70% de trabajadores sufre estrés laboral. Diario La República. Redcuperado de

<http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadoressufre-estres-laboral>.

Belkys, M. (2008). El estrés laboral en el personal que elabora en servicio de Bioanálisis del Hospital “Dr. Domingo Luciani” en la ciudad de Caracas, Venezuela, recuperado de

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>

Castillo, N. (2014). Clima Organizacional, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos de una Empresa Privada en Lima, Perú, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1

Alfaro, r., LEYTON, S., MEZA, A., & SAENZ, I. (MARZO de 2013). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupaciones en tres municipalidades. Recuperado el 13 de FEBRERO de 2018, de REPOSITORIO UPC:

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4593>

Chiavenato, & Mascaró, S. (s.f.). Chiavenato, I. (1998). El Capital Humano de las Organizaciones. En Administración de Recursos Humanos

(P. Mascaro, M. Hano, & M. Obon , Trads., Novena ed.). Mexico, Mexico: McGraw-Hill/interamericana edition.

Chiavenato, I. (1999). Administración de Recurso Humanos. Recuperado el 20 de octubre de 2017, de <http://cidseci.dgsc.go.cr/datos/Administraci%C3%B3n%20de%20RHIDALBERTO%20CHIAVENATO.pdf>

Palomino m., Peña R. CLIMA ORGANIZACIONAL de la Universidad de cartagena facultad de ciencias económicas programa de administración de empresas
(unicartagena.edu.co)

Pastor A. (2018) "clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017 de la Universidad San Ignacio de Loyola- Lima Peru

Restrepo, H. (2015). Clima Organizacional y productividad en las empresas u organizaciones. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.

ANEXO

CUESTIONARIO PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado trabajador: a continuación, encontrará un cuestionario para medir la percepción de clima organizacional en el centro laboral. 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	ITEMS		2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, e mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16	Se valoran los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					

19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimientos por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					

41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la institución.					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Valores de la Variable Percepción de Clima Organizacional

VARIABLE	DIMENSIÓN	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÍNIMO
Clima Organizacional	Realización Personal	10	50
	Involucramiento laboral	10	50
	Supervisión	10	50
	Comunicación	10	50
	Condiciones laborales	10	50
	Total	50	250

	Realización Personal	Involucramiento Personal	Supervisión	Comunicación	Condiciones Laborales	Percepción de Clima organizacional
Muy favorable	42-50	42-50	42-50	42-50	42-50	210-250
Favorable	34-41	34-41	34-41	34-41	34-41	170-209
Mediamente Favorable	26-33	26-33	26-33	26-33	26-33	130-169
Desfavorable	18-25	18-25	18-25	18-25	18-25	90-129
Muy desfavorable	10-17	10-17	10-17	10-17	10-17	50-89

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

INFORME N° -0292 -2021-DIRESA L-U.E.406-DRS-CH-M-DE/RRHH

SR. MARCOS PINEDA CONTRERAS
INVESTIGADOR CIENTIFICO

REFERENCIA: OFICIO N° 025-2021-GM/MDCH

FECHA : San Antonio, 10 de marzo del 2021.

Es grato dirigirme a Usted para saludarlo y el motivo del presente es para manifestar la AUTORIZACIÓN de la ejecución de cuestionario científico para medir el CLIMA ORGANIZACIONAL en el personal Administrativo de los Servicios Básicos de Salud Chilca Mala del año 2021.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
L.U.E. 406 - 986 CHILCA MALA
DR. PEDRO RAUL ALFARO TORRES
C.M.P. 60099 RNA 141211
DIRECTOR EJECUTIVO

JLAM/jlam
C.c: Archivo

Folios()