



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS:**

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO  
DEL HOSPITAL “SAN JUAN BAUTISTA” EN EL DISTRITO DE  
HUARAL, 2018”**

**PRESENTADO POR:**

**OBREGON LUJERIO, JANET AIDE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser quien guía mi vida, y me da la fuerza y sabiduría para lograr mis objetivos propuestos.

A mi familia, especialmente a mis padres por su paciencia, comprensión y apoyo en mi carrera profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi alma mater, la Universidad Alas Peruanas, en especial a la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales; por haberme forjado como profesional de éxito.

## RESUMEN

En la presente investigación se planteó como problema general: ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral, 2018?; se tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral del personal administrativo.

La metodología se desarrolló con una investigación de tipo No Experimental de corte transversal, aplicada, nivel descriptivo y correlacional; la población estuvo conformada por 46 trabajadores del área administrativa del Hospital “San Juan Bautista” – Huaral, la muestra es de tipo No probabilístico, censal, el 100% de la población. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, como instrumentos se aplicaron un cuestionario de clima organizacional y un cuestionario de desempeño laboral, aplicándose la escala de Likert.

El proceso estadístico se realizó en dos etapas: en la estadística descriptiva se elaboraron las tablas de distribución de frecuencias, el gráfico de barras y su respectivo análisis. Para la estadística inferencial, en la contrastación de hipótesis se aplicó el estadístico de Spearman  $r_s = 0,514$ , con un  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ , nos muestra una relación moderada positiva y estadísticamente significativa, se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo.

**Palabras Claves:** Clima organizacional, desempeño laboral.

## ABSTRACT

In the present investigation, the following general problem was posed: ¿How is the organizational climate related to the work performance of the administrative staff of the "San Juan Bautista" Hospital in the district of Huaral, 2018?; The general objective was to: Determine the relationship between the organizational climate and the work performance of administrative personnel.

The methodology was developed with a non-experimental investigation of cross-sectional, applied, descriptive and correlational level; the population consisted of 46 workers from the administrative area of the Hospital "San Juan Bautista" - Huaral, the sample is non-probabilistic type, census, 100% of the population. For data collection, the survey technique was used, as instruments were applied an organizational climate questionnaire and a job performance questionnaire, applying the Likert scale.

The statistical process was carried out in two stages: in the descriptive statistics the frequency distribution tables, the bar graph and their respective analysis were elaborated. For the inferential statistics, in the hypothesis testing, the Spearman statistic  $r_s = 0,514$  was applied, with a  $p\_value = 0,000 < 0,05$ , it shows us a moderate positive and statistically significant relation, it is concluded that the organizational climate is significantly related to the work performance of administrative personnel.

**Key words:** Organizational climate, work performance.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
TÍTULO.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	x
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>12</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Formulación del problema.....	15
1.3. Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1. Objetivo general.....	16
1.3.2. Objetivos específicos.....	16
1.4. Justificación del estudio.....	16
1.5. Limitaciones de la investigación.....	18
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes del estudio.....	20
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	22
2.2. Bases teóricas.....	25
2.2.1. Clima organizacional.....	25
2.2.2. Desempeño laboral.....	37
2.3. Definición de términos.....	45

2.4.	Hipótesis.....	47
2.4.1.	Hipótesis general.....	47
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	47
2.5.	Variables.....	48
2.5.1.	Definición conceptual de las variables.....	48
2.5.2.	Definición operacional de las variables.....	48
2.5.3.	Operacionalización de las variables.....	50
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....</b>		<b>52</b>
4.1.	Tipo y nivel de investigación.....	52
4.2.	Descripción del ámbito de la investigación.....	53
4.3.	Población y muestra.....	54
4.4.	Técnica e instrumentos para la recolección de datos.....	55
4.5.	Validez y confiabilidad del instrumento.....	55
4.6.	Plan de recolección y procesamiento de datos.....	56
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....</b>		<b>58</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....</b>		<b>71</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>77</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>		<b>79</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>		<b>80</b>
-	Bibliográficas.....	80
-	Revistas.....	81
-	Páginas web.....	81
<b>ANEXOS.....</b>		<b>84</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Operacionalización de las Variables	50
Tabla 2. Estadísticos de fiabilidad	56
Tabla 3. Interpretación del coeficiente de correlación	57
Tabla 4. Distribución de los niveles de clima organizacional de los trabajadores del área administrativa	58
Tabla 5. Distribución de la dimensión estructura	60
Tabla 6. Distribución de la dimensión responsabilidad	61
Tabla 7. Distribución de la dimensión recompensa	62
Tabla 8. Distribución de los niveles de desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa	63
Tabla 9. Distribución de la dimensión eficiencia	64
Tabla 10. Distribución de la dimensión eficacia	65
Tabla 11. Distribución de la dimensión efectividad	66
Tabla 12. Correlación de las variables clima organizacional y desempeño laboral	67
Tabla 13. Correlación de las variables clima organizacional en su dimensión estructura y desempeño laboral	68
Tabla 14. Correlación de las variables clima organizacional en su dimensión responsabilidad y desempeño laboral	69
Tabla 15. Correlación de las variables clima organizacional en su dimensión recompensa y desempeño laboral	70

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1. Modelo de clima organizacional de Litwin y Stringer.	31
Gráfico 2. Croquis del Hospital San Juan Bautista – Huaral	54
Gráfico 3. Distribución de los niveles de clima organizacional de los trabajadores del área administrativa	59
Gráfico 4. Distribución de la dimensión estructura	60
Gráfico 5. Distribución de la dimensión responsabilidad	61
Gráfico 6. Distribución de la dimensión recompensa	62
Gráfico 7. Distribución de los niveles de desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa	63
Gráfico 8. Distribución de la dimensión eficiencia	64
Gráfico 9. Distribución de la dimensión eficacia	65
Gráfico 10. Distribución de la dimensión efectividad	66

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad en el ámbito político, económico, tecnológico y comunicación, se han producido cambios creando la globalización; lo que ha comprendido a que las empresas tengan que afrontar este fenómeno con respuestas nuevas a esta situación de nuevos desafíos, de la mejor manera y obligando a las organizaciones a obtener procesos de renovación y a optar por nuevas estrategias que nos permitan desarrollarnos ante los diversos escenarios que se presentan.

Los cambios que han ocurrido gracias a la globalización el potencial humano es un excelente recurso para las instituciones y por esta razón, el clima organizacional es de vital importancia porque esto puede hacer la diferencia entre una institución con un excelente desempeño y una institución precaria.

Por lo que, el clima organizacional ha venido alcanzando gran importancia en las instituciones del sector público, debido a que los involucrados en las altas direcciones han tomado conciencia de que solo se puede conseguir alcanzar la calidad total en el servicio, al tener conocimiento y optimizar la relación entre estructura física, relaciones humanas y estrategias profesionales que operen dentro de una Institución, ello determinará la forma en que se está trabajando para lograr los objetivos plasmados por la institución.

Por la cual, se considera de mucha importancia ejecutar el presente trabajo de investigación, ya que anteriormente no se ha realizado un estudio de este tipo dentro de la institución en cuestión. Además servirá de fuente de información para investigaciones futuras que quieran contribuir con el desarrollo de este hospital.

La investigación se ha estructurado en cinco capítulos, tal como se detalla a continuación:

En el Capítulo I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN se desarrolla el Planteamiento del problema, Formulación del problema, objetivos de la investigación, Justificación del estudio y Limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II MARCO TEÓRICO, se expone los Antecedentes del estudio, Bases teóricas, Definición de términos, Hipótesis y Variables.

En el Capítulo III METODOLOGÍA se analiza el Tipo y nivel de investigación, Descripción del ámbito de la investigación, Población y muestra, Técnica e instrumentos para la recolección de datos, Validez y confiabilidad del instrumento y Plan de recolección y procesamiento de datos.

En el Capítulo IV RESULTADOS se elaboran las tablas y gráficos de los resultados de la aplicación de los instrumentos.

En el Capítulo V DISCUSIÓN se analiza la discusión de los resultados.

Finalmente se presenta las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas de acuerdo a las normas de redacción APA (6ta edición).

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **Diagnóstico**

En el contexto mundial, el clima organizacional de las organizaciones de élite es considerado como uno de los principales aspectos para conseguir elevados niveles de eficiencia y eficacia organizacional, ya que ejerce relación directa en el desempeño laboral del personal y éste se ve manifestado en los resultados de la empresa. Medir el clima de la institución brinda un indicador de satisfacción laboral que facilita corregir acciones para optimizar los principales entornos para el desempeño y dinámica de la institución, fuente del éxito de la institución y de sus trabajadores.

En América Latina las empresas que manejan modelos estructurales antiguos, pueden llegar a ser obsoletos o disfuncionales si no ponen en práctica diversos patrones de dirección. Un enfoque metodológico que marque la diferencia, sería de gran utilidad para la dinámica de las instituciones de países en vías de desarrollo, influenciar de forma efectiva en el modo de dirigir, mediante la creación de ambientes laborales motivadores y comenzar a darse cuenta de que se

debe concebir al ser humano inmerso en una totalidad, reclama responsabilidad y compromiso consigo mismo. El clima organizacional es esencial en el análisis organizacional y es hacia esta comprensión que se debe dirigir en los próximos años con una mirada transformada.

En la actualidad los gerentes adquieren mayor relevancia respecto al clima organizacional debido a que pueden contribuir y encaminar en el logro de los objetivos de la institución. El clima laboral de manera tradicional, ha sido tratado como algo circunstancial. La preocupación principal de las áreas comprometidas en algunas instituciones se ha visto limitada a la parte administrativa de las planillas del personal y las relaciones colectivas de trabajo, existen algunas instituciones que funcionan bajo esta perspectiva habitual. Es decir, este enfoque ha dado un giro en el contexto internacional y nacional, debido a que el personal que labora requiere un adecuado y apropiado ambiente para poder desenvolverse. Esto muestra que el éxito o el fracaso de las organizaciones dependerán en gran medida del grado de conocimiento que tengan los colaboradores con respecto a sus actividades laborales y a la institución.

A nivel nacional, se observa que los hospitales estatales del Ministerio de Salud, son organismos de naturaleza social, con un único objetivo y misión brindar servicios de salud con calidad a la población; esta labor la tienen como responsabilidad personas, que desempeñan funciones y actividades organizadas tanto asistenciales como administrativas, para lograr los objetivos y misión de las instituciones; asimismo tienen una plana de personal directivo para su conducción y administración eficaz con los recursos que el estado les designa. Por lo que el accionar y conducta de su personal influye directamente en los resultados y por ende los directivos responsables deben tratar de mantener un ambiente de clima organizacional favorable para lograr objetivos propuestos.

En Salud Pública la evaluación del clima organizacional facilita una visión futura de la institución, permitiendo el diagnóstico de la realidad cambiante del entorno. La medición del clima se establece a partir de las percepciones que tiene el personal que labora en la organización. El clima se refleja en un contexto que puede ser de confianza, progreso o temor, por ello, la manera de comportamiento de un colaborador en su centro laboral depende también de la forma en que éste la percibe. Puede presentar consecuencias positivas como el sentimiento de logro, afiliación, productividad, o baja rotación, e innovación; o consecuencias negativas como ausentismo, poca innovación, bajo desempeño laboral, productividad, entre otros.

Por lo antes expuesto, esta problemática se observa en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, a pesar de que en la actualidad se encuentra mejorando sus servicios y al mismo tiempo brindando al personal capacitaciones como parte primordial de la política de la institución; existen diversas ineficiencias como el inadecuado clima organizacional por parte del personal administrativo conllevando a un bajo desempeño laboral de los trabajadores.

### **Pronóstico**

Se evidencia que el personal administrativo presenta un bajo nivel de compromiso con respecto al cumplimiento de los objetivos institucionales, cometen faltas y no asumen sus obligaciones y responsabilidades de convivencia en el trabajo. Se pronostica que en la institución objeto de estudio, por la falta de un área específica que vele por el bienestar de los trabajadores y por los malos tratos que reciben cada uno de los empleados del hospital, el trabajo se hace rutinario, la evaluación y control del desempeño laboral sea inadecuado, ya que si no se atiende esta problemática los trabajadores se sentirán desganados, sin ánimos de realizar ningún trabajo, en su mayoría no respetan las normas y objetivos planteados, todo ello, debido a que no se fomenta el trabajo en equipo, en su mayoría sienten que están siendo utilizados y consideran que su trabajo no es retribuido.

## **Control de pronóstico**

Por lo expuesto anteriormente, la aplicación de un adecuado control de pronóstico permitirá realizar una investigación que muestre la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital San Juan Bautista de Huaral, a efectos de que al estar en un ambiente agradable, manifestado en un buen clima organizacional se desee lograr un mejor desempeño, con compromiso y participación del personal, mediante la creación de un sistema de incentivos y recompensas que ayude a mejorar su desempeño,

De otro lado, es importante que el talento humano se integre a la institución que demuestre mantener buenas relaciones con cada una de las personas que trabaje a su alrededor, pero no solamente el problema radica en las personas sino también en la institución dando las herramientas adecuadas para que puedan dar un buen desempeño y sobre todo llevar a cabo un clima adecuado en el trabajo.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral, 2018?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS**

#### **Problema secundario 1:**

¿De qué manera el clima organizacional en su dimensión estructura se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral?

#### **Problema secundario 2:**

¿De qué manera el clima organizacional en su dimensión responsabilidad se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral?

**Problema secundario 3:**

¿De qué manera el clima organizacional en su dimensión recompensa se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral, 2018.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

**Objetivo específico 1:**

Establecer la relación entre el clima organizacional en su dimensión estructura con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral.

**Objetivo específico 2:**

Identificar la relación entre el clima organizacional en su dimensión responsabilidad con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral.

**Objetivo específico 3:**

Señalar la relación entre el clima organizacional en su dimensión recompensa con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

**Conveniencia:**

La investigación fue conveniente, puesto que en los últimos años a nivel globalizado está adquiriendo especial relevancia la gestión y mejoramiento de la calidad de los servicios de salud tanto administrativos como asistenciales, que incluyen en primer orden al personal administrativo, siendo los recursos humanos el componente más importante de las instituciones de salud y existe la necesidad de evaluar el grado de desempeño laboral de los trabajadores, en los factores que la generan, analizarlos y tomar las medidas correctivas basados en evidencias.

#### **Justificación teórica:**

Como justificación teórica, se considera que la presente tesis se justifica a razón de las teorías y/o modelos propuestos, como son: Teorías X e Y de McGregor, Teoría del Clima Organizacional de Likert, Modelo explicativo del clima organizacional de Litwin y Stringer, para la variable clima organizacional; y el Modelo de equidad de Adams, y la Teoría del establecimiento de metas de Locke para la variable desempeño laboral, que se ajustan a lo que se observa en el Hospital San Juan Bautista - Huaral, materia de esta investigación.

#### **Justificación práctica:**

Se justifica en lo práctico, debido a que los resultados de la investigación han contribuido a que el personal administrativo sea capaz de reconocer los factores de riesgo que interfieren en el buen desempeño de sus actividades, además de controlarlos y en algunos casos de extinguirlo. Esto con la finalidad de lograr un ambiente armonioso y favorable para trabajar, salvaguardando la salud mental del paciente y/o usuario.

#### **Justificación social:**

El estudio presenta relevancia social, en la medida que permitió que los gestores de los servicios de salud utilicen los resultados para tomar decisiones en cuanto a la satisfacción laboral y desempeño del personal administrativo que redunde en la calidad de atención

reduciendo la brecha entre la demanda y los servicios de salud, donde el paciente y/o usuario será beneficiado de la buena atención de los profesionales. Además, el estudio permite conocer el desempeño del personal administrativo del hospital, quien será posible de reconocer sus necesidades y/o problemas para resolverlos en la práctica diaria con los recursos disponibles, asegurando una adecuada atención de los pacientes y/o usuarios.

#### **Justificación metodológica:**

La investigación presenta relevancia metodológica, por cuanto se evaluaron y validaron los instrumentos utilizados para conocer la relación de las variables, clima organizacional y desempeño laboral, del personal administrativo en un Hospital Público, método que pueda ser utilizado en investigaciones similares. Las dimensiones sometidas a comprobación para determinar las relaciones, son producto de una evaluación ajustada a los criterios de mayor exigencia metodológica.

#### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

En el presente estudio se han tenido diversas limitaciones, las cuales han sido superadas con el transcurso de la investigación:

- **Teórico.-** En la búsqueda de información del marco teórico se ha tenido dificultad para el ingreso de algunas universidades, debido a que no dejan entrar a estudiantes de otras universidades que no sean de la misma casa de estudio. Así mismo en la búsqueda de antecedentes nacionales e internacionales, las tesis aparecen desde la percepción del personal de salud más no administrativo, pero se superó suscribiéndome a bibliotecas virtuales online.
- **Económico.-** El presupuesto se elevó al tener que contar con el apoyo de un metodólogo estadístico, para la asesoría sobre el planteamiento del problema, objetivos, hipótesis y marco metodológico de la investigación.

- **Tiempo.-** Fue una limitación, ya que demoró más de lo planificado, debido a que la investigación se tuvo que parafrasear su contenido para que se someta a revisión.
  
- **Metodológica:** Se presentó una limitación metodológica, al no contar en un inicio con expertos que me puedan validar los instrumentos, pero fue superado al solicitar el apoyo de docentes de otras universidades que me brindaron la constancia de validación.
  
- **Entorno:** Otra limitación que se presentó es la autorización del Hospital San Juan Bautista – Huaral para poder realizar el estudio, ya que requieren de varios documentos que solicitan al investigador, pero fue superado al entregar los documentos solicitados.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Espinoza (2018), en su tesis titulada “*El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato*”, Ecuador. Tuvo propósito establecer si el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal que labora en la EP-EMAPA, Ambato. El estudio es de enfoque cuali cuantitativo, investigación de campo, nivel descriptivo y correlacional, la población está conformada por 129 personas, 76 son hombres y 53 son mujeres. Se tuvo como objetivo, que 29 funcionarios consideran que el clima organizacional si influye positivamente en su desempeño laboral, mientras que 15 funcionarios respondieron que probablemente y 85 funcionarios que corresponde a la mayoría respondieron que la EP-EMAPA no influye de manera positiva en su desempeño laboral. Se concluye que el Clima Organizacional no se ve fortalecido por parte de las autoridades de la Empresa, lo que genera comportamientos y conductas controvertibles en el personal y funcionarios públicos, que influyen directamente en el Desempeño Laboral, afectando así la eficiencia y eficacia de las funciones de los

trabajadores y por ende la imagen institucional.

Zans (2017), en su tesis titulada "*Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*", Nicaragua. Tuvo como propósito explicar el clima organizacional, reconocer el desempeño laboral que existe, y valorar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa. La metodología se desarrolló con un diseño no experimental, enfoque cuantitativo, tipo descriptivo - explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios de las variables de estudio. Los resultados obtenidos indican que el clima organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable, el mejoramiento del clima organizacional incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad. Se debe elevar el desempeño laboral en la facultad, motivando y generando un ambiente adecuado para la productividad, evitar en gran medida la toma de decisiones individuales y fortalecer la toma de decisiones en forma grupal.

Sierra (2015), en su tesis titulada "*El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.*", Guatemala. Se tuvo como objetivo identificar el Clima Laboral de los /as colaboradores/as el área administrativa del Hospital Regional de Cobán. La metodología se plasmó en un diseño no experimental, transeccional, de tipo descriptiva, proponiendo una guía de seguimiento y apoyo, para el área donde fuere aplicado el estudio. La población lo conformaron 29 personas, siendo 16 mujeres y 13 hombres, el instrumento aplicado fue una encuesta, denominada "Diagnóstico del

Clima Laboral, aprobado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en el año 2,010, recopilado y adaptado por la Lic. Mabell Mejía. Los resultados detallan que el Clima Laboral del área administrativa, es satisfactorio, enfatizando la buena comunicación y relación entre compañeros, así mismo con jefes, lo que devela las posibilidades de un fortalecimiento a corto plazo. Se concluye que la comunicación ascendente y descendente no es la adecuada lo que permite una valoración a mediano plazo para nutrir este aspecto, en torno a la remuneración el personal, se percibe que esta debiere mejorar, brindando oportunidad de desarrollo personal ,en un marco de superación e igualdad de oportunidades.

Obreque (2015), en su tesis titulada "*Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad*", Chile. Se tuvo como objetivo explorar el clima organizacional y su relación con el compromiso funcionario y a su vez cuales son las dimensiones de clima que tienen mayor impacto sobre el compromiso en un hospital de baja complejidad del Servicio de Salud Aconcagua. La metodología se enmarca en un diseño no experimental, transversal, tipo descriptivo, la población estuvo conformada por 102 funcionarios del Hospital de Llay, se les aplicó un cuestionario de Clima organizacional y un cuestionario de Compromiso funcionario. Se tuvo como resultados que los funcionarios del hospital Llay tienen una percepción favorable del clima organizacional. Donde la frecuencia de medianas de la afirmación de acuerdo y totalmente de acuerdo, es mayor a las otras afirmaciones (69%). Se concluye que existe correlación entre Clima Organizacional y el nivel de compromiso funcionario ( $p = 0,004$ ), donde además se evidencia que las dimensiones del clima que más se relacionan con el compromiso son la comunicación, la motivación, el estilo de supervisión y la identidad.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Espinoza (2018), en su tesis titulada "*Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral*", Lima. Se formuló como objetivo establecer de qué manera el clima organización se relaciona con el desempeño laboral en el hospital de Huaral. El proceso metodológico se enmarca dentro de un enfoque cuantitativo, tipo correlacional, diseño no experimental de corte transeccional, la población estuvo constituida por 426 trabajadores y la muestra es de tipo probabilístico aleatorio simple con un total de 105 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario por cada variable. Se tuvo como resultados que predominan los niveles medios en clima organizacional y desempeño laboral, asimismo se empleó el estadístico de Spearman con un valor de 0,741, que nos indica una relación alta positiva y estadísticamente significativa con una significancia menor a 0,05. Concluyendo que existe correlación positiva entre el clima organizacional y desempeño laboral, y del mismo modo en las dimensiones, aceptándose las hipótesis alternativas.

León (2017), en su tesis titulada "*Clima organizacional y el desempeño laboral del personal en El Hospital San Juan de Lurigancho – Año 2017*", Lima. Se planteó como objetivo establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho. La metodología se plasmó dentro de un enfoque cuantitativo, diseño No Experimental transeccional, tipo descriptivo y correlacional. La población estuvo conformada por 98 colaboradores administrativos, con un muestreo sistemático, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos se aplicaron dos cuestionarios de acuerdo a las variables de estudio. Se tuvo como resultados de aplicación del estadístico de Spearman un valor de 0,792 evidenciando una correlación alta positiva y estadísticamente significativa con un nivel de significancia menor a 0,05. Se concluye que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, donde prevalecen los niveles medios en la

aplicación de ambos instrumentos.

Gutiérrez (2017), en su tesis titulada "*Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta De Chimbote, 2017*", Chimbote. Se tuvo como objetivo determinar el grado de correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta, la metodología se enmarca en un diseño no experimental, transversal, correlacional, método hipotético deductivo. La población estuvo conformada por 75 trabajadores administrativos, usando la muestra poblacional de 62 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos se aplicaron un cuestionario de clima organizacional con 50 ítems formulados, y un test de desempeño laboral con 23 afirmaciones, fueron validados por juicio de tres expertos y para medir la confiabilidad se aplicó el método Alfa de Cronbach, dando como resultado un nivel alto de confiabilidad. Los resultados detallan una correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, lo que nos indica que efectivamente, existe una fuerte relación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral y todos los aspectos que afecten el clima organizacional van a producir una variación positiva en relación al desempeño laboral y viceversa del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.

Gamonal (2016), en su tesis titulada "*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la red de salud Moyobamba – 2014*", Rioja. Se tuvo como objetivo identificar el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Red de Salud Moyobamba y los factores que influyen en los distintos niveles. La metodología se desarrolló con un diseño no experimental, transversal, transeccional, de tipo descriptivo, correlacional. La población lo conformaron todos los trabajadores nombrados y contratados con un total de 40, y una muestra

de 36 trabajadores. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos se aplicaron dos cuestionarios. Los resultados resaltan que el nivel de clima organizacional es regular, con un 69.4%, el nivel de desempeño laboral es regular con un 88.9%. Se concluye que existe estrecha correlación entre el nivel de clima organizacional y el nivel de desempeño, con un coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0,095$ . Un factor determinante para el nivel de clima organizacional es el trato que reciben los trabajadores de parte de sus jefes con un total de 34 respuestas (21.5%) que revelan este factor aunado al compromiso que los trabajadores tiene con la Red con igual porcentaje.

Cancino (2015), en su tesis titulada "*Clima organizacional y el desempeño del personal administrativo del hospital Santa Rosa – Lima, 2014*", Lima. Se tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo. El estudio se enmarca dentro del diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo correlacional, método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 110 trabajadores del personal administrativo del hospital Santa Rosa, para recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta a través de los cuestionarios de ambas variables de estudio, aplicando la escala de Likert, con una confiabilidad alta de los instrumentos. Se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Santa Rosa – Lima, 2014, según la correlación de Spearman de 0,627 representando ésta una alta correlación entre las variables y  $p\_valor = 0,000$  siendo altamente significativo, siendo aceptado la relación positiva entre las variables.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL**

#### **2.2.1.1. Teorías y/o enfoques de clima organizacional**

##### **a) Las teorías X e Y de McGregor**

McGregor es quien descubrió las teorías "Teoría X" y "Teoría Y". Ambas teorías se contraponen de dirección; en la primera teoría, los jefes consideran el actuar de los trabajadores solo bajo amenazas, y en la segunda teoría, los jefes establecen al principio lo que la gente requiere y necesita laborar.

Después de observar la manera en que los gerentes tratan a sus empleados, McGregor resaltó que la opinión de aquellos sobre la naturaleza humana se basa en un conjunto de indicios con lo que forma su comportamiento hacia sus colaboradores.

### **La teoría X**

McGregor elaboró la teoría X intentando explicar el modo de comprender a la empresa y al trabajador que ha sido mayoritaria hasta el momento.

De acuerdo a la teoría el colaborador es un ente pasivo a quien se le debe obligar a trabajar, es un ser holgazán que tiende a trabajar lo mínimo y que su única motivación para hacerlo es conseguir dinero. Es una persona poco informada, con poca capacidad de gestionar cambios y conflictos y nada ambicioso. Sin no es supervisado exhaustivamente no llevaría al término sus labores encomendadas.

Bajo esta percepción, la gerencia debe tener la capacidad de liderar y ejercer un control permanente sobre algunos colaboradores con la finalidad de evitar su inactividad. Es importante controlar la conducta de los colaboradores para que asuma las responsabilidades, proporcionándoles actividades definidas.

El liderazgo es autoritario, ya que siempre indica lo que cada colaborador debe realizar y cómo debe hacerlo. Las normas son estrictas y se establecen fuertes sanciones, mandatos y medidas disciplinarias para mantener a los empleados trabajando. El dinero y la

remuneración lo emplean como elemento básico de motivación para la realización del trabajo.

### **La teoría Y**

En la teoría X McGregor se explica la forma tradicional de entender el trabajo que se tenía desde la época de la Revolución Industrial. No obstante, sostuvo que se requería partir de una teoría opuesta que tenga una visión del trabajador diferente y su rol en la organización. El resultado de ello fue la teoría Y.

El autor sostiene que la administración es el responsable de la organización de una empresa y sus recursos (humano, económico, otros), cuya finalidad es cumplir con sus propósitos, en la que los colaboradores no son un componente pasivo sino activo, a menos que son empujados a ello. La valoración, la motivación y el reto, son elementos que no suelen ser aprovechados, imposibilitando a los colaboradores desarrollarse hasta lograr su máximo potencial. Del mismo modo, no se observa que cada persona tenga sus propios objetivos que a menudo no se ven reflejados con los de la empresa.

La gerencia de la empresa debe contar con una buena organización, en la cual el trabajo fomente dicho desarrollo permitiendo al colaborador cumplir no solo con los objetivos trazados por la empresa, sino que pueda lograr en el proceso cumplir las metas de la empresa como las suyas propias. Del mismo modo se valora el compromiso mayor cuando se observa un reconocimiento de sus logros, y que aplicar las capacidades de los colaboradores genera soluciones a problemas organizacionales imprevistos o para los que la dirección no tiene una solución válida.

Esta teoría, que defiende el autor ante la tradicional o X, se basa principalmente en el pensamiento de fomentar el autogobierno y beneficiar el autocontrol y autonomía del colaborador, en vez de verlo como una pieza de cambio. Se propone responsabilizar al colaborador de diferentes tareas, para enriquecer el trabajo fomentando que sea

activo y participativo, con capacidad de toma de decisiones y se comprometa con su labor profesional. Formar, brindar información, negociar responsabilidades y objetivos generando un clima de confianza son aspectos primordiales para el buen funcionamiento de la empresa.

Se trata de ejercer un liderazgo donde se admita la participación y confianza, donde se aprecie la labor del colaborador, ampliando y enriqueciendo el trabajo y responsabilidad personal (delegación de responsabilidades) y poder enfocar la consecución de propósitos en vez de la autoridad y el poder personal.

### **b) Teoría del Clima Organizacional de Likert**

Rensis Likert es un investigador conocido por sus estudios realizados en psicología organizacional, principalmente por la elaboración de cuestionarios y realización de estudios sobre procesos administrativos. La teoría del clima organizacional permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, permitiendo analizar las variables que conforman el clima.

De acuerdo a las teorías de motivación es trascendental no confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, ya que, algunas son expresadas en el comportamiento organizacional. Para Brunet (2011), “el liderazgo forma parte de una de las variables explicativas del clima en la teoría de Likert y la finalidad que busca la teoría de los sistemas es revelar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza” (p. 28).

### **Teoría de los sistemas:**

Para Likert, el comportamiento que presentan los subordinados se debe a causa del proceder de los administrativos y las condiciones organizacionales que éstos sienten, así como por sus apreciaciones, informaciones, expectativas, valores y destrezas. La reacción que pueda tener una persona ante cualquier entorno se da en función a la evaluación sobre ésta. Lo importante es saber cuál es la percepción que

se tiene, lo que determinará el tipo de comportamiento que una persona va adoptar en la organización.

Tomando en cuenta esta secuencia de ideas, se hace posible separar cuatro factores principales que intervienen sobre la percepción personal del clima y que pueden exponer la naturaleza de los microclimas dentro de la empresa. Estos factores se definen entonces como:

- Los parámetros enlazados a la tecnología, contexto y estructura del sistema organizacional.
- El puesto jerárquico que ocupa la persona dentro de la organización así como el sueldo que gana.
- Los componentes propios, así como la personalidad, las cualidades y el nivel de complacencia.
- La apreciación que poseen los trabajadores, los colegas y los superiores del clima de la empresa.

De una manera más específica, existen tres tipos de variables que establecen las propias características de una organización: las variables causales, intermediarias y finales.

**Variables causales:** Son aquellas variables autónomas que establecen el sentido en que una organización evoluciona así como los resultados que obtiene. Éstas no incluyen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una modificación proveniente de la empresa de los responsables de ésta. Aunque la situación general de una empresa, representante de una variable independiente, no forma parte, por ejemplo, de las variables causales, éstas, en cambio, comprenden la organización de la empresa y su gerencia; normas, decisiones, competitividad y cualidades. Las variables causales presentan dos rasgos esenciales:

- Pueden ser cambiadas por los miembros de la administración que pueden también ingresar nuevos elementos.

- Son variables independientes (de causa y efecto). En otras palabras, si éstas se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables; si estas permanecen sin cambios, no sufren generalmente la influencia de las otras variables.

**Variables intermediarias:** Estas variables determinan como se encuentra una organización internamente, por ejemplo, las motivaciones, las condiciones, los propósitos de rendimiento, comunicación eficaz y toma de decisiones, etc. Las variables que intervienen son, las que constituyen a los procesos del sistema organizacional de una empresa.

**Variables finales:** Son aquellas variables que expresan los resultados que la organización obtiene, como: la productividad, gastos de la organización, ganancias y pérdidas. Estas variables componen la eficacia organizacional de una empresa.

La combinación de estas variables y la interrelación que existe entre ellas se establecen dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, que a su vez se subdividen. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un proceso que inicia en el sistema autoritario y prosigue a un sistema participativo.

### **c) Modelo explicativo del clima organizacional de Litwin y Stringer**

El modelo de Litwin y Striger son los modelo actuales más aceptados para la explicación del clima, ya que deja conocer y comprender los diversos componentes del clima como la estructura, el liderazgo, la toma de decisiones, entre otros, que al ser evaluados se mide la manera como es observada la organización por los trabajadores que la conforman, permitiendo a su vez determinar la conducta de éstos en función de su motivación, comodidad, utilidad y la productividad de la empresa. Litwin y Stringer citado por Goncalves (2011) exponen el Modelo explicativo del clima organizacional.

Goncalves (2000), sostiene que “el Clima Organizacional es un filtro por donde pasan elementos como (estructura, liderazgo, toma de

decisiones), por lo tanto, valorando el clima organizacional se mide la forma como es percibida la empresa” (p. 145).

Las particularidades del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional, lo cual repercute sobre la motivación de los integrantes de la empresa y su comportamiento propio. Este comportamiento presenta diversas influencias para la empresa como, bienestar, rendimiento, armonía, producción, accidentabilidad, ausentismo etc., estas pueden ser negativas o positivas según la manera como ha sido percibido el clima por el individuo.

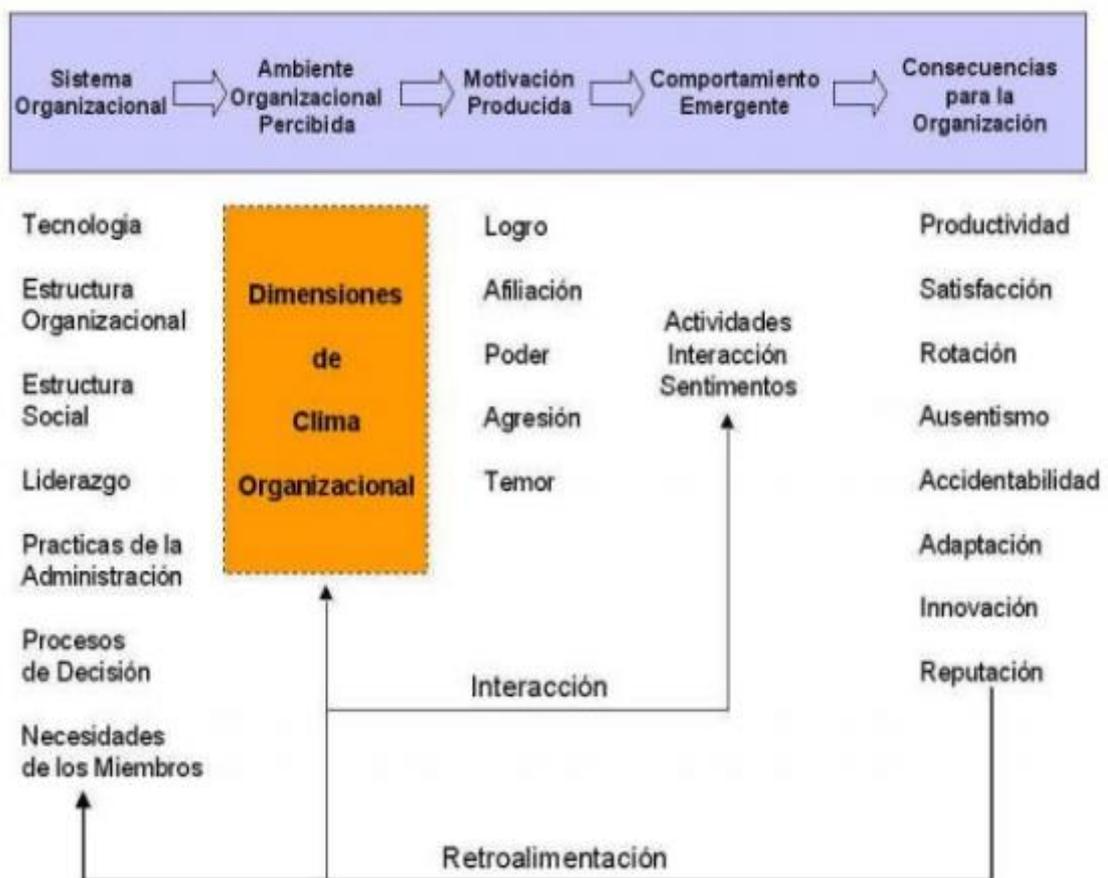


Gráfico 1. Modelo de clima organizacional de Litwin y Stringer. Fuente: Goncalves (2000, p. 148).

Este modelo ha sido admitido y empleado para comprender el cargo que cumple el clima dentro de las empresas ya que no solo abarca

componentes de estructura organizacional sino de métodos y procedimientos individuales que se presentan en el ámbito laboral.

#### **2.2.1.2. Definiciones de clima organizacional**

Robbins (2012), define el clima organizacional como “un contexto compuesto de las estructuras y fuerzas exteriores que logran intervenir en su desempeño” (p. 236).

Para Forehand & Gilmer (2005), el clima organizacional es:

La suma de características duraderas que detallan a una organización, la distinguen una de otra e interviene en el comportamiento de las personas que forman parte de la empresa, se sustenta que el clima de una organización se fundamenta en las valoraciones compartidas por los integrantes de una organización respecto al trabajo, el contexto físico en que éste se da en un grupo de personas (p. 125).

De otro lado, Chiavenato, (2012), nos hace mención que:

El ambiente laboral de los trabajadores de la organización se denomina clima organizacional y está relacionado al nivel de motivación de los individuos, por lo tanto, se basa en su estado emocional de los trabajadores, los mismos que son beneficio de la forma en que ellos observan diferentes aspectos dentro de su organización, ya sea sobre la comunicación, el liderazgo de sus directivos, sus expectativas de desarrollo, el reconocimiento que reciben o el sistema de compensaciones (p. 321).

Se entiende por clima organizacional al ambiente de trabajo percibido por cada uno de los empleados quienes son pieza esencial en el desarrollo de la institución. Es decir, es importante que el personal se sienta motivado y contento en su puesto laboral para que pueda realizar un trabajo acorde a la exigencia.

### **2.2.1.3. Características del clima organizacional**

De acuerdo a Sierra (2015), manifiesta que hay ciertas características determinantes a considerar en el clima organizacional y estas son:

**Condiciones económicas:** Pueden ser relevantes, cuando se presentan situaciones de variación o crisis económica en la empresa, las

situaciones de problemas, de riesgo o de premios, presentarán variaciones.

**Estilo de liderazgo:** Con probable incidencia en el clima laboral, afectando las cualidades y apariencias de todos los altos jefes de la empresa.

**Políticas organizacionales:** Las disposiciones de la empresa van a repercutir en el ambiente laboral, para las relaciones empresariales y sus problemas a responder.

**Valores gerenciales:** De todas formas los valores de los jefes poseen acontecimientos en el clima, algunas veces son vistas como permisibles, no personales, no formales, beligerantes, pasibles o no confiabilidad.

**Características de los miembros:** La moda utilizada, edad, comportamiento, la cantidad de los superiores de diferente sexo, entre otros, podrán acarrear cierta influencia en algunas características del contexto de una organización.

**Tipo de actividad:** La orientación del rubro en el que se desarrolla una empresa, tiene efecto en su clima, el cual puede influenciar en ciertas actividades como futuro personal de la organización, y su comportamiento luego de pertenecer a la compañía.

Las características mencionadas son de gran apoyo a la institución, para que tenga un buen clima organizacional y se vea reflejado en la motivación del personal administrativo mediante el perfeccionamiento de sus funciones laborales del hospital.

#### **2.2.1.4. Elementos del clima organizacional**

Warren y Dennis (2009), sostienen que el clima organizacional lo conforman los siguientes elementos:

- La característica individual de los trabajadores, con sus actitudes, lo que perciben, su personalidad, sus valores, sus experiencias aprendidas, el nivel de estrés del personal.
- Los equipos en la empresa, su configuración, sus procedimientos, su fortaleza, normativa y documentos.
- El nivel de apreciación emocional, exigencias, reforzamiento.
- Calidad de líder, filosofía de la empresa, formas.
- La distribución de la empresa y sus dimensiones.
- Los procesos fundamentales de la empresa, evaluación, remuneraciones, el proceso comunicativo, y como se toman decisiones (p. 46).

### **2.2.1.5. Dimensiones de clima organizacional**

De acuerdo al propósito de la investigación, las dimensiones de clima organizacional utilizadas son:

#### **Estructura**

Litwin y Stringer (1968), citados por Fernández y Gurley (2003), “destacan que existe un acceso continuo que se encuentra presente en una empresa y orienta la percepción que asumen los colaboradores acerca de las normas, reglas, programaciones y restricciones en el grupo” (p. 32).

La dimensión estructura se refiere a la manera en que se parten, juntan y coordinan las acciones de las instituciones en referencia a las interrelaciones de los diversos niveles jefaturales, sin distinguir la condición en el nivel. Está basado en una relación inmediata con la distribución orgánica, formada en el organigrama, y que usualmente sabemos cómo estructura organizacional. Ello depende de la formación que posea la empresa, para conseguir hacerla práctica es importante establecer la normatividad, políticas, instrucciones, etc., que faciliten o entorpezcan el buen progreso de las tareas de la empresa, y a los que sean confrontadas al personal en el ejercicio de sus funciones. El logro efectivo o perjudicial, se dará en la manera en que la institución vea y

realice un control del entorno laboral. La manera que se ordena la estructura organizacional en la institución, facilitará o dificultará la circulación de la comunicación, parte primordial en todo tipo de sociedad que aspira a convivir en buenas condiciones.

### **Responsabilidad**

Litwin y Stringer (1968), citados por Fernández y Gurley (2003), manifiestan que “se refiere a la opinión que tiene la persona de ser jefe, tener un gran compromiso con el trabajo a realizar, toma de decisiones por sí solo y la idea de autonomía para tomar decisiones y responsabilidades” (p. 32).

La responsabilidad va unido a la independencia en la resolución de las funciones encomendadas y tienen una exacta armonía con la manera en que se brinda la supervisión que sea aplicada a las funciones indicadas al personal para nosotros, fuera de la ocupación o la actividad que realicemos, si hacemos una tarea que no nos gusta realizar, por ello la función que realizamos es muy importante, entendiendo que siempre estamos brindando un apoyo necesario para la organización, y ese valor lo calculamos de forma directa relacionada con el nivel de libertad dada, los retos que plantean el trabajo y la responsabilidad que tengamos con los mejores resultados.

### **Recompensa**

Litwin y Stringer (1968), citados por Fernández y Gurley (2003), lo definen como “la percepción que tiene una persona de ser premiado por un trabajo bien hecho. En este caso la organización utiliza más el premio que el castigo” (p. 32).

La recompensa que recibimos por el esfuerzo y dedicación y sobre todo por el buen resultado que se obtiene de realizar una labor, tiene que ir acompañado de un salario razonable y adecuado, conforme con la labor realizada, forma el primer beneficio en un vínculo laboral.

Es importante no dejar de lado que aun teniendo un salario razonable y los logros de la función efectuada alcancen el nivel esperado, el personal adquiere un beneficio complementario.

#### **2.2.1.6. Clima organizacional como herramienta de gestión**

El clima organizacional es la apreciación que los trabajadores de una empresa poseen de las características más importantes que les son propias, que la representan y distinguen de otras empresas. Estas percepciones influyen también en el comportamiento organizacional.

El clima está relacionado con la estructura, métodos, metas y objetivos de la organización, y en los individuos sus actitudes, conducta y desempeño laboral, por otro. Se cimienta a partir de componentes extra-organización (macroeconómicos, sociales, del sector industrial, otros) e intra-organización (estructurales, comerciales, individuales y psicosociales). Su influencia poderosa de la motivación, la responsabilidad, la creatividad y el desempeño de los individuos y los grupos de trabajo, lo convierten en un instrumento estratégico esencial para la gestión de los recursos humanos y el proceso estructural en la organización contemporánea.

Dentro de los factores del proceso organizativo de gestión, cambio e innovación, se encuentra el clima organizacional.

Adquiere relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo. Los cambios y las innovaciones en gestión son percibidos de un modo particular por las personas en la organización; ellos se verán afectados y a su vez inquietando al clima contingente al proceso de cambio. Un buen clima beneficiará la actitud de las personas para revolverse escenarios de inseguridad, minimizando los desacuerdos negativos propias del proceso de cambio sobre la eficacia de la organización.

Las organizaciones deben trabajar en mejorar el desarrollo de un adecuado ambiente organizacional al trabajo periódico y las metas trascendentales, aprovechando la oportunidad de emplear una variable no económica para impactar sobre los resultados de la organización o empresa.

## **2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL**

### **2.2.2.1. Teorías y/o enfoques del desempeño laboral**

#### **a) Modelo de equidad de Adams**

Existen diversos modelos que analizan al hombre en forma aislada, como si este no formara parte de una organización por más pequeña que sea y en el contexto con el cual el hombre se relaciona. El modelo de equidad de Adams subsana la omisión indicada, demostrando el efecto que produce sobre la motivación, a favor y en contra, la capacidad de las personas para efectuar comparaciones con el ambiente interno y externo que lo rodea.

El autor Stacy Adams manifiesta que a los colaboradores les llama la atención la obtención de recompensas por su desempeño; asimismo, se requiere que sean justos para poder adquirir una motivación en sus actividades laborales. Se toma en cuenta los resultados (recompensas) así como los aportes (esfuerzo), realizando comparaciones con otros individuos que pertenezcan o no a la empresa.

Si se da este binomio aporte/resultados en los trabajadores, se percibirá una igualdad en los que forman parte de la empresa, la cual debe ser equitativa para que no exista preocupación alguna.

Si existe excesiva recompensa hacia el trabajador conllevará a un exceso de conductas positivas en su desempeño, tales como: una mayor intensidad en el trabajo, mejor relación con sus compañeros y un mejor status económico entre otras.

Es decir, si existe sentimiento de desigualdad en los colaboradores, conllevará una situación de tensión, reduciendo su esfuerzo laboral desde diversos aspectos como: impuntualidad, incumplimiento en sus actividades, solicitud de mayor pago, absentismo, robos, reducción de esfuerzo, etc.

De acuerdo a lo expuesto, la capacidad que deben tener los gerentes y administradores para afrontar esta situación, dependerá de la habilidad que posean para conducir al grupo de trabajadores como: analizar la sensibilidad de cada empleado ya que algunos son más “benevolentes” y otros más “sensibles”, poder identificar a los individuos que demuestran desigualdad ante esta situación planteada y que podría influir negativamente en el comportamiento de sus compañeros.

#### **b) Teoría del establecimiento de metas de Locke**

Esta teoría planteada por Locke (1968) sobre el papel motivacional que deben poseer los sujetos al realizar una actividad para cumplir los objetivos y/o metas planteadas por la institución, como la realización de funciones donde se establezca el nivel de esfuerzo para su ejecución. Este enfoque explica las consecuencias que puede arraigar cumplir los objetivos para un mejor rendimiento.

En donde, los objetivos que se perciben determinarán la dirección de la conducta del individuo y puedan contribuir a la función del esfuerzo que tienen que poseer para un mejor desempeño. Estas modificaciones en la valoración de incentivos pueden verse afectados en la conducta, de acuerdo a los cambios relacionados a los objetivos. La satisfacción de los colaboradores con su desempeño estará ligado al nivel de ejecución de los objetivos plasmados.

De acuerdo al autor Locke en este enfoque se realizan suposiciones referentes a las intenciones de trabajo para poder cumplir las metas trazadas, contando con una fuerza motivadora del esfuerzo en cumplimiento de las tareas laborales.

A partir de este enfoque se han formulado conclusiones óptimas para la motivación de la conducta en el ámbito organizacional, tal como se detalla:

- Establecer objetivos de manera formal incrementará el grado de ejecución cuando se compara con las situaciones en las que no existen objetivos claros, en cuanto los objetivos sean más precisos resultará eficaz motivar el comportamiento. Los objetivos generales son poco adecuados.
- La participación de los colaboradores, contribuye a la eficacia y al rendimiento de las actividades laborales, al establecer los objetivos que se desean lograr. Esta participación permitirá incrementar la cantidad y calidad del rendimiento en la organización.
- Los objetivos cuando no son aceptados por el individuo tienen que esforzarse en una mejor condición, para obtener mejor resultados en su ejecución. Hay casos en la que los objetivos son difíciles de cumplir por lo que no se logra ejecutarlos en su plenitud.
- La estrategia de las recompensas puede ocasionar efectos positivos para poder cumplir los objetivos trazados, de igual forma sucede con otros factores como las influencias, presiones sociales y conocimiento de los resultados.

En síntesis, esta teoría nos trata de explicar que los incentivos económicos y el conocimiento de los resultados pueden verse alterados por el actuar del trabajador, debido a que no existe un control de las diferencias de intención, produciendo que los incentivos no pueden tener efecto alguno.

#### **2.2.2.2. Definiciones del desempeño laboral**

Stoner, Freeman y Gilbert (2012), definen el desempeño laboral como “la característica que presenta los integrantes de una organización que laboran eficazmente, para el logro de metas comunes, de acuerdo a normas básicas planificadas” (p. 510). De acuerdo a lo antes mencionado el desempeño laboral es la realización de las actividades

por parte de los colaboradores de una organización de manera eficiente, con el fin de alcanzar metas planificadas.

Para Chiavenato (2009), el desempeño laboral "es el comportamiento del trabajador en la indagación de los objetivos fijados; este constituye la estrategia individual para el logro de los propósitos deseados" (p. 359).

Márquez (2009), sostiene que es:

El desarrollo progresivo y periódico de evaluación a todos los trabajadores del cumplimiento de la idoneidad demostrada, las competencias y los resultados de trabajo para conseguir los objetivos de la empresa, realizado por el jefe inmediato, iniciando con la autoevaluación del trabajador y los criterios de los compañeros que trabajan en el área. Sin la evaluación del desempeño no existe un desarrollo individual (p. 68).

En síntesis, el desempeño laboral es el conjunto de comportamiento y destrezas que son observadas en un trabajador y que hacen que este desarrolle sus actividades laborales en forma eficaz y eficiente, logrando así los objetivos deseados por la empresa.

### **2.2.2.3. Características del desempeño laboral**

Dentro de las características de desempeño laboral, se halla una calificación ordenada de la valía que un colaborador demuestra por sus características particulares y/o presentación en relación a la empresa en la cual labora, expresado de forma periódica acorde al proceso realizado por uno o más encargados, que conozcan a la persona y sus habilidades labores.

Zerilli, (2012), nos propone las siguientes características del desempeño laboral como el grado en que el empleado cumple con los requisitos de su trabajo. Las cuales detallo a continuación:

- Habilidad para aprender: El interés y las motivación que tiene el trabajador en adquirir conocimientos nuevos en puesto laboral.
- Calidad de trabajo: Viene hacer el cumplimiento eficaz de los trabajadores de acuerdo a las funciones establecidas en su puesto de trabajo.
- Actitud y dedicación al trabajo: Es el compromiso, responsabilidad y actitud positiva que debe tener el empleado con su empresa.
- Seguimiento de normas: Donde el trabajador debe poseer actitudes y capacidades para poder cumplir con los lineamientos y reglamentos establecidos por la empresa.
- Relaciones interpersonales: Es la capacidad que debe poseer todo empleado para poder relacionarse con los demás.
- Puntualidad: Todo trabajador debe ser disciplinado para realizar de manera eficaz sus actividades laborales y cumplir a tiempo obligaciones encomendadas por la empresa.
- Servicio al cliente: Debe existir una buena actitud comunicación entre el trabajador y el cliente, con la finalidad de cumplir con las necesidades que requiera el cliente (p. 79).

#### **2.2.2.4. Dimensiones del desempeño laboral**

De acuerdo al propósito de la investigación se consideran como dimensiones las siguientes:

##### **Eficacia**

Según Rodríguez (2009), nos plantea que “en toda organización la eficacia se presenta de manera independiente a la calidad de recursos (dinero, tiempo) que se emplea para poder cumplir sus objetivos”. La eficacia es el cumplimiento de las metas y objetivos que tiene por

cumplir una gestión, es decir, que cuando sucede una dificultad con las actividades encargadas a los trabajadores, estos deben tener capacidad de brindar una alternativa de solución, para cumplir en un tiempo establecido.

### **Eficiencia**

En relación a los recursos empleados, se debe considerar la eficiencia. Si se utiliza de manera oportuna será eficiente en su labor, aunque no se logre los resultados esperados; es decir, ser eficaz, por ejemplo, se puede contar con un administrador eficiente, que utilice adecuadamente los recursos con los que cuenta, pero no cuenta con la capacidad de tener la contabilidad al día, presentar sus informes, etc. porque es insuficiente, ya que para este departamento se necesita contar con un grupo de trabajo para cumplir dicho requerimiento.

### **Efectividad**

Rodríguez (2009), nos dice, que la efectividad es sinónimo de la eficiencia, de otro lado David Osborne y Ted Gaebler detallan que es una medida de la calidad de los objetivos logrados. Se puede ser eficaz (al obtener los objetivos deseados), eficientes (se ha empleado los recursos apropiados).

Por lo que, la efectividad es el nivel de acatamiento de los objetivos planificados, o sea es el resultado obtenido entre las metas fijadas o predeterminadas con el uso óptimo de los recursos. La efectividad es la suma de la eficiencia y la eficacia, es decir que las tareas que encargan las empresas a sus trabajadores deben ser efectuadas apropiadamente con los materiales necesarios, tomando en cuenta los propósitos en el periodo indicado por la administración de la empresa.

#### **2.2.2.5. Factores que influyen en el desempeño laboral**

Newstrom (2013), menciona que las empresas de servicio para ofrecer una atención de calidad a sus clientes, así como también a la

sociedad se debe considerar los componentes que se hallan relacionados e incurren de forma directa en el desempeño de los empleados, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del colaborador, estima personal, trabajo grupal y preparación para los colaboradores. Se puede apreciar que los factores que influyen en el desempeño laboral son diversos las mismas que paso a detallar:

**Satisfacción del trabajo:** Para Newstrom (2013), “la satisfacción en el trabajo es la sensación de placer o dolor que diferencia los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento, estas actitudes contribuyen con los jefes prediciendo el efecto que deben tener las tareas en el comportamiento futuro” (p. 301). Asimismo, es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el trabajador percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros

**Autoestima:** Comprende un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la organización, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

**Trabajo en equipo:** Se debe tomar en cuenta, que la labor efectuada por los colaboradores mejora si es que existe contacto directo con los usuarios a quienes se presta el servicio, o si corresponden a un grupo de trabajo mediante la cual se pueda valorar su calidad.

Del mismo modo, se denomina equipo de trabajo cuando los colaboradores se reúnen y cumplen un cúmulo de necesidades mediante un sistema estable de relaciones que posee la organización. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos

procedimientos, como la relación del equipo, la igualdad de sus integrantes, la búsqueda del liderazgo, modelos de comunicación, entre otros; aunque estas tareas que son desarrolladas en grupo ciertamente descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que lleva a reflexionar que la naturaleza de las personas impone condiciones que deberán considerarse para un trabajo efectivo.

**Capacidad del trabajador:** Este factor, va dirigido al perfeccionamiento técnico del colaborador para su desempeño eficiente en las funciones que se le asignen en la empresa, producir resultados de calidad, brindar excelentes servicios a los usuarios, prevenir y solucionar previamente problemas potenciales.

#### **2.2.2.6. Beneficios de la evaluación del desempeño**

El autor Chiavenato, (2008), remarca que "cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazo" (p. 365).

##### **a. Beneficios para el jefe:**

- Evaluar el comportamiento y desempeño de los subordinados en relación a las variables y factores de valoración, en donde se considere un sistema de medición adecuado para la neutralización de la subjetividad.
- Ejecutar disposiciones y medidas enfocadas a obtener un buen estándar de rendimiento de los trabajadores.
- Comunicarse con sus subordinados para que comprenda la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo, y que mediante ese sistema puedan conocer cuál es su desempeño.

##### **b. Beneficios para el subordinado**

- Tener conocimiento de las normas del juego, es decir, los aspectos de conducta y de desempeño que más valora la organización de sus trabajadores.

- Conocer las expectativas del jefe de acuerdo a su rendimiento, debilidades y fortalezas, según la valoración del jefe.
- Conocer las medidas que considere el jefe para mejorar el rendimiento (capacitación y/o actualizaciones, programas de entrenamiento, etc.) y las que el colaborador considere (concentración en el trabajo, autorrealización, incremento de su capacidad profesional, etc.).
- Autoevaluación y autocrítica sobre su desempeño laboral.

### **c. Beneficios para la organización**

- Evaluación de la contribución de cada trabajador y el potencial humano que puede ser a corto, mediano y largo plazo.
- Identificar a los colaboradores que requieren actualizarse o perfeccionarse en diferentes actividades laborales, seleccionando aquellos que presenten mejor desenvolvimiento para su ascenso.
- Brindar una adecuada política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades laborales (desarrollo personal, ascensos, progreso, etc.) motivando la producción y mejora de las relaciones humanas.

De lo anteriormente descrito, se comprende que en toda organización es propicia la evaluación del desempeño, ya que por medio de ella se tiene conocimiento de las fortalezas y debilidades de los trabajadores dentro de una empresa.

## **2.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

**Clima organizacional:** Es el comportamiento asumido por los colaboradores, depende directamente de la conducta administrativa y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará establecida por la percepción.

**Comunicación:** Consiste en la habilidad que poseen las personas para transmitir información e interrelacionarse bajo diferentes formas y medios.

**Condiciones de trabajo:** Es un área interdisciplinaria en relación con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo. También estudia el impacto del empleo o su localización en comunidades cercanas, familiares, empleadores, clientes, proveedores y otras personas.

**Eficacia:** Consiste en la relación con el logro de los objetivos/resultados propuestos.

**Eficiencia laboral:** Grado o cantidad en que se utilizan los recursos de la empresa para la realización de un trabajo u obtener un producto. Implica la mejor manera de hacer o realizar las cosas (mínimo de esfuerzo y costo).

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

**Motivación:** Es el estado emocional de un individuo como resultado de los sentimientos del reconocimiento a su labor, crecimiento profesional, manifestados en la ejecución de actividades que tienen gran significancia para la institución.

**Organización:** Es una entidad conformada por dos integrantes como mínimo que laboran para poder cumplir sus metas y objetivos. Está conformada por personas jurídicas para satisfacer las necesidades de los clientes.

**Productividad laboral:** Viene a ser la disminución o el aumento del desempeño de los colaboradores ocasionados por: capital, la estrategia a utilizar, variaciones de trabajo, entre otras.

**Recompensa:** El desempeño permite obtener la información meritoria entre otros, para sustentar los incrementos de remuneraciones, ascensos o en todo caso término de relaciones laborales, entre otros; de los trabajadores en la empresa.

**Relaciones interpersonales:** Es una interacción entre dos o más individuos. Es decir, son relaciones sociales que se encuentran reguladas por una interacción social, en donde interviene la comunicación y capacidad para obtener información.

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

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral, 2018.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

#### **Hipótesis secundaria 1:**

El clima organizacional en su dimensión estructura se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral.

#### **Hipótesis secundaria 2:**

El clima organizacional en su dimensión responsabilidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral.

#### **Hipótesis secundaria 3:**

El clima organizacional en su dimensión recompensa se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral.

## **2.5. VARIABLES**

Para el propósito de la investigación de acuerdo a las bases teóricas y metodología empleada, las variables presentan las siguientes definiciones conceptuales y operacionales:

### **2.5.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES**

#### **Variable Relacional 1(X): Clima organizacional**

Zuloaga (2014), lo define como “el conjunto de percepciones compartidas que los servidores públicos desarrollan en relación con las características de su entidad, tales como las políticas, prácticas y procedimientos, formales e informales, que la distinguen de otras entidades e influyen en su comportamiento” (p. 5), comprende en esencia factores tales como: Relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección valores colectivos.

#### **Variable Relacional 2 (Y): Desempeño laboral**

Romero (2016); señala que “el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan es función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización” (p. 11); concretamente involucra mejora de aspectos tales como: metas, iniciativa, relaciones interpersonales y liderazgo, en el individuo.

### **2.5.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES**

#### **Variable Relacional 1 (X): Clima organizacional**

Se aplicó el cuestionario de clima organizacional, para medir la percepción del personal administrativo del hospital San Juan Bautista - Huaral, abarcará tres dimensiones: Estructura, responsabilidad y recompensa; en tres niveles de evaluación: Bajo, medio y alto. Se empleó la valoración escala de Likert con preguntas cerradas de proposición positivas

**Variable Relacional 2 (Y): Desempeño laboral**

Se aplicó el cuestionario de desempeño laboral, para medir la percepción del personal administrativo del hospital San Juan Bautista - Huaral, abarcará tres dimensiones: Eficiencia, eficacia y efectividad; en tres niveles de evaluación: Bajo, medio y alto. Se empleó la valoración escala de Likert con preguntas cerradas de proposición positivas

### 2.5.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1. *Operacionalización de las Variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
<b>Variable Relacional 1 (X):</b>	Estructura	- Libertad de expresión	1	<b>Ordinal</b>	
		- Trato justo	2, 3		
		- Valores colectivos	4		<b>Valoración:</b> Likert
		- Optima	5		Nunca..... ( 1 )
		- Honestidad	6		Casi nunca..... ( 2 )
		- Orientado al logro	7, 8		A veces..... ( 3 )
	Responsabilidad	- Conocimientos de objetivos	9	Casi siempre..... ( 4 )	
		- Liderazgo participativo	10, 11	Siempre..... ( 5 )	
		- Desempeño	12, 13		
	Clima organizacional	Recompensa	- Relaciones interpersonales	14, 15	<b>Niveles:</b> Bajo 23 - 53 Medio 54 - 84 Alto 85 - 115
			- Trabajo corporativo	16, 17	
			- Logro profesional	18	
		- Estabilidad	19, 20		
- Capacitación		21			
- Ascenso		22, 23			

<b>Variable Relacional 2 (Y):</b>	Eficiencia	- Disponibilidad	1, 2	<b>Ordinal</b>		
		- Optimización de recursos	3			
		- Cumplimiento de tareas	4, 5			
	Eficacia	- Planeamiento	6, 7	<b>Valoración: Likert</b>		
		- Recursos	8			
		- Cumplimiento de objetivos	9, 10			
		- Incremento de usuarios	11			
	Desempeño laboral	Efectividad	- Alcanzar metas	12, 13, 14	<b>Niveles:</b>	
			- Productividad	15, 16, 17		Bajo 21 - 49
			- Cumplimiento de normas	18, 19		Medio 50 - 77
- Valor agregado			20, 21	Alto 78 - 105		

Fuente: Elaboración propia.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

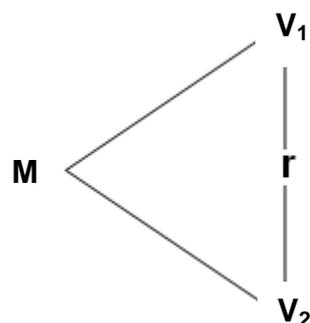
#### 3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

##### 3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio se ha desarrollado dentro de un tipo de investigación No Experimental de corte transversal. Los autores Hernández, et al. (2014), sostienen que “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

La investigación transversal, son estudios establecidos para medir la prevalencia de una exposición y/o resultado en una población establecida y en un punto específico de tiempo.

Presenta el siguiente esquema:



**Donde:**

- M : Muestra  
V<sub>1</sub> : Clima organizacional  
V<sub>2</sub> : Desempeño laboral  
r : Relación entre la V<sub>1</sub> y V<sub>2</sub>

Según la finalidad, el presente estudio, se caracteriza por presentar las condiciones metodológicas de una investigación de tipo aplicada, porque responde a preguntas o problemas concretos que se presentan al investigador con el objeto de encontrar soluciones o respuestas que puedan aplicarse de manera inmediata en contextos o situaciones específicas.

**3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel de investigación es descriptivo y correlacional. Los estudios descriptivos miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Esto con el fin de recolectar toda la información que obtengamos para poder llegar al resultado de la investigación. Los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

**3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación se ha efectuado en el Hospital “San Juan Bautista”, ubicado en la Av. Tacna Nro. 120 – Urbanización San Juan II, distrito de Huaral, provincia de Huaral, departamento de Lima, Región Lima, con RUC 20180817680; la dirección del hospital está a cargo del Dr. Víctor Eduardo Bacini Pérez, tiene como misión conducir, promover y brindar servicios de salud a la población de la Red Huaral, a través de la atención integral, con equidad, calidad, solidaridad y transparencia, priorizando a los grupos vulnerables y excluidos.

La población a tomar en cuenta es el personal del área administrativa del hospital (Administrativa, Oficina de Administración, Unidad de Personal, Economía, Logística, Servicios Generales y Oficina de Planeamiento).

### Ubicación geográfica

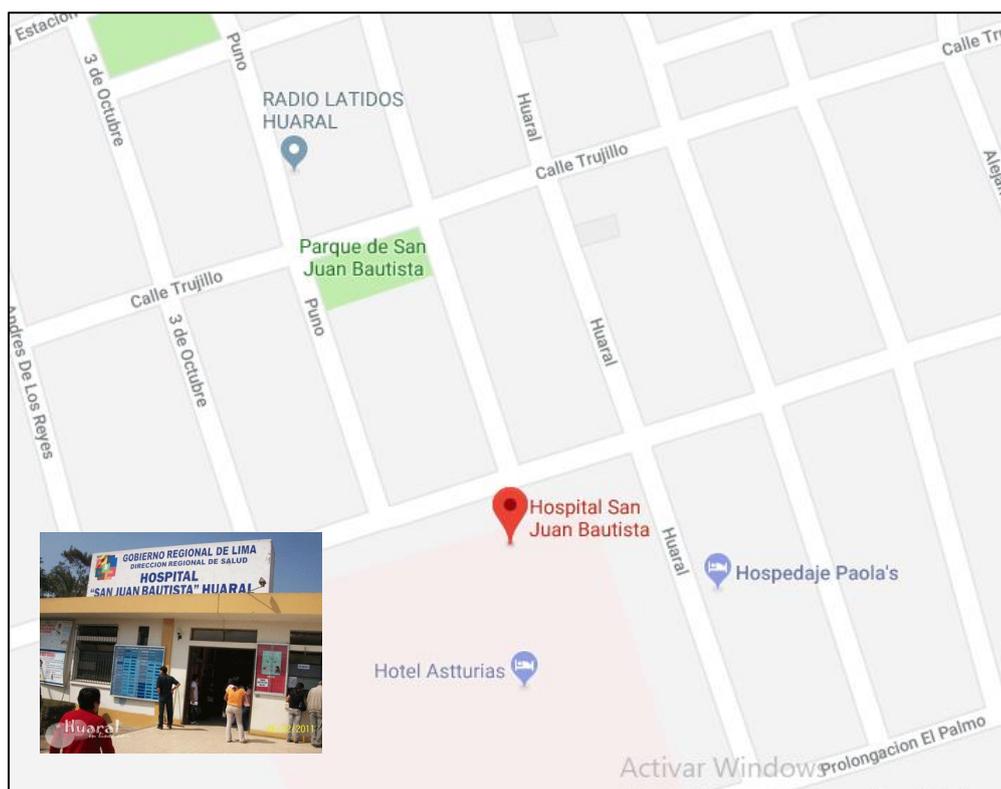


Gráfico 2. Croquis del Hospital San Juan Bautista – Huaral.

## 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.3.1. POBLACIÓN

La población estuvo conformada por 46 trabajadores del área administrativa (Administrativa, Oficina de Administración, Unidad de Personal, Economía, Logística, Servicios Generales y Oficina de Planeamiento) del hospital “San Juan Bautista” – Huaral, durante el año 2018.

### **3.3.2. MUESTRA**

La muestra es de tipo no probabilístico, censal, es decir se tomó en cuenta al 100% de la población; es decir 46 trabajadores del área administrativa del hospital antes mencionado.

## **3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **3.4.1. TÉCNICA**

En la presente investigación, se utilizó la técnica de la encuesta. Esta técnica es un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas. Presentan una diversidad de propósitos y se pueden llevar a cabo de diferentes maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.

### **3.4.2. INSTRUMENTOS**

Se empleó como instrumento de recolección de datos al cuestionario; para lo cual Hernández, et al (2014), señalan que es un “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p.217). Se aplicarán dos cuestionarios de acuerdo a las variables de estudio con el objetivo de conocer el nivel de percepción del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” – Huaral.

## **3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

### **Validez**

Hernández, et al. (2014), manifiestan que “la validez se refiere al grado que un instrumento realmente mide la variable que se pretende medir, asimismo puede tener diferentes tipos de evidencia tales como la relacionada al contenido, al criterio y al constructo” (p. 201).

De acuerdo al propósito de la investigación, ambos instrumentos han sido sometidos a un juicio de expertos por tres especialistas con grado de doctor, dando como resultado que es aplicable el cuestionario

de clima organizacional y el cuestionario de desempeño laboral. (Ver anexo 4).

### **Confiabilidad**

La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.

En la investigación se utilizó el método Alfa de Cronbach, dado que los instrumentos son de alternativas politómicas de escala ordinal, aplicación de la escala de Likert, primero se tomó una prueba piloto a un pequeño grupo para medir el nivel de confiabilidad de los instrumentos y luego a la totalidad de la muestra, dando como resultado un nivel alto de confiabilidad. (Ver anexo 5).

Tabla 2. *Estadísticos de fiabilidad*

<b>Instrumentos</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</b>	<b>N de elementos</b>
Cuestionario de clima organizacional	0,925	0,926	23
Cuestionario de desempeño laboral	0.928	0,929	21

Fuente: Programa SPSS V. 23.

### **3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

Para la recolección de datos se contó con la autorización del director del Hospital “San Juan Bautista” – Huaral, para coordinar la aplicación de los instrumentos, el día y la hora se analizará para que no interfiera con sus laborales en el hospital.

Al momento de aplicar los instrumentos se dio a conocer al personal administrativo las instrucciones para el llenado de los dos

cuestionarios, para que en un aproximado de 20 minutos puedan responder ambos instrumentos.

Una vez aplicado los instrumentos se realizó el vaciado de datos en una base de datos en el programa SPSS (Software estadístico aplicado a las ciencias sociales), versión 23 en español.

El proceso estadístico se efectuó por medio de dos etapas: Estadística descriptiva e inferencial:

**Estadística descriptiva:** Se encargó de la recolección, clasificación, descripción, simplificación y presentación de los datos mediante tablas y gráficos que describan en forma apropiada el comportamiento de información captada.

**Estadística inferencial:** Para la contrastación de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman, dado que ambas variables son cualitativas ordinales, nos permitió conocer si el ajuste de la nube de puntos a la recta de regresión lograda es satisfactoria.

Tabla 3. *Interpretación del coeficiente de correlación*

Cuando el valor es positivo ( + ) o negativo ( - ):

Valores	Interpretación
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,39	Correlación baja
De 0,40 a 0,69	Correlación moderada
De 0,70 a 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: (Bisquerra, 2014, p. 212).



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

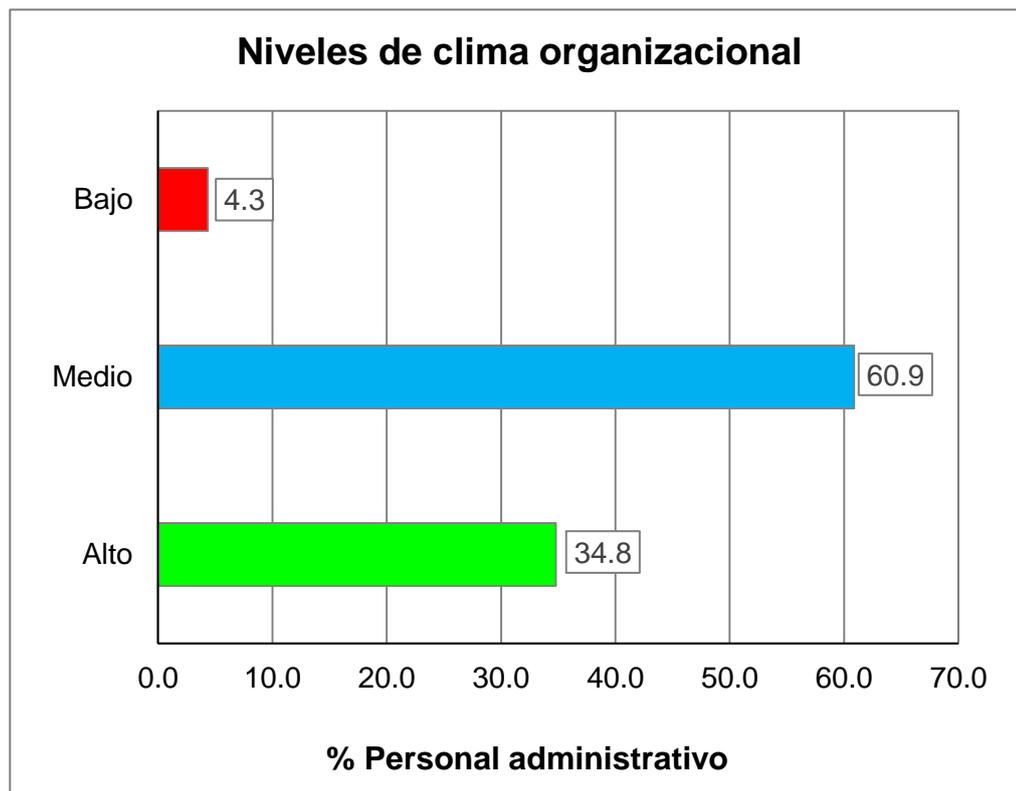
#### 4.1. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

##### Resultados del cuestionario de clima organizacional

Tabla 4. *Distribución de los niveles de clima organizacional de los trabajadores del área administrativa*

<b>Niveles</b>	<b>Puntaje</b>	<b>fi</b>	<b>F%</b>
Alto	85 - 115	16	34.8
Medio	54 - 84	28	60.9
Bajo	23 - 53	2	4.3
<b>Total</b>		<b>46</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)



*Gráfico 3.* Distribución de los niveles de clima organizacional de los trabajadores del área administrativa

En el gráfico 3, se observa que de una muestra de 46 trabajadores del área administrativa que representa el 100%, el 4,3% han alcanzado niveles bajos, el 60,9% niveles medios y el 34,8% niveles altos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles medios en el cuestionario de clima organizacional.

Tabla 5. *Distribución de la dimensión estructura*

<b>Niveles</b>	<b>Puntaje</b>	<b>fi</b>	<b>F%</b>
Alto	23 - 30	16	34.8
Medio	15 - 22	26	56.5
Bajo	6 - 14	4	8.7
<b>Total</b>		<b>46</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

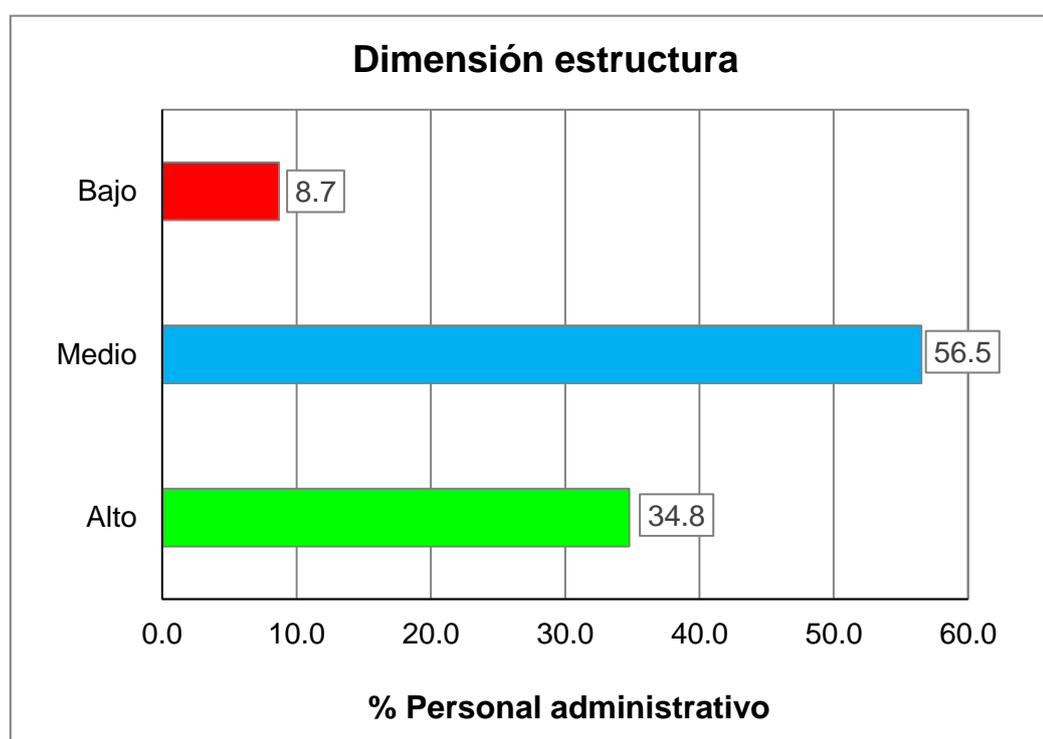


Gráfico 4. Distribución de la dimensión estructura

En el gráfico 4, se observa que el 8,7% han alcanzado niveles bajos, el 56,5% niveles medios y el 34,8% niveles altos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles medios al expresar sus opiniones con libertad; al brindarle un trato justo e imparcial; en la práctica valores como: amistad, justicia, libertad, responsabilidad, solidaridad, entre otros; cuando los anuncios informativos de la dirección llegan oportunamente a las diferentes áreas administrativas; y cuando se cometen faltas en algunas áreas, estas asumen sus errores.

Tabla 6. *Distribución de la dimensión responsabilidad*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Alto	27 - 35	17	37.0
Medio	17 - 26	27	58.7
Bajo	7 - 16	2	4.3
<b>Total</b>		<b>46</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

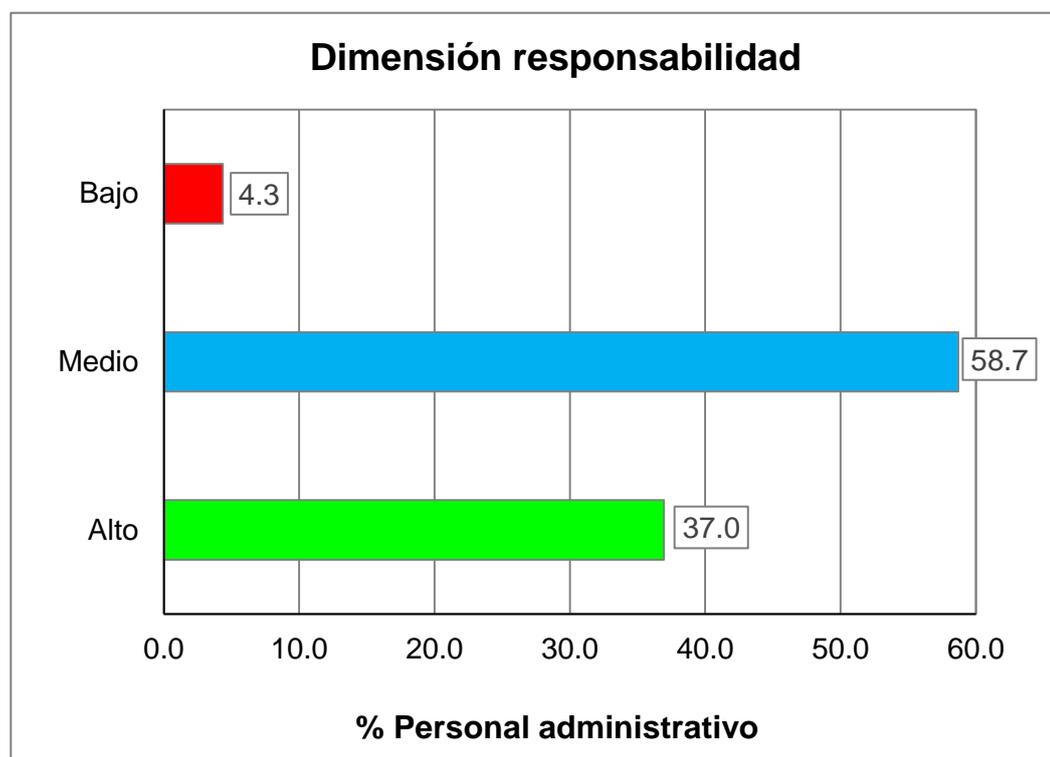


Gráfico 5. Distribución de la dimensión responsabilidad

En el gráfico 5, se observa que el 4,3% han alcanzado niveles bajos, el 58,7% niveles medios y el 37,0% niveles altos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles medios cuando: los jefes de área apoyan y motivan a mejorar las actividades laborales; los conocimientos adquiridos en el área son importantes para mi experiencia profesional; la jefatura le considera para formar y dirigir grupos de trabajo; su estabilidad laboral está sujeta a su desempeño laboral; y

cuando se cuenta con equipos y recursos necesarios para el óptimo desempeño.

Tabla 7. *Distribución de la dimensión recompensa*

<b>Niveles</b>	<b>Puntaje</b>	<b>fi</b>	<b>F%</b>
Alto	38 - 50	14	30.4
Medio	24 - 37	29	63.0
Bajo	10 - 23	3	6.5
<b>Total</b>		<b>46</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

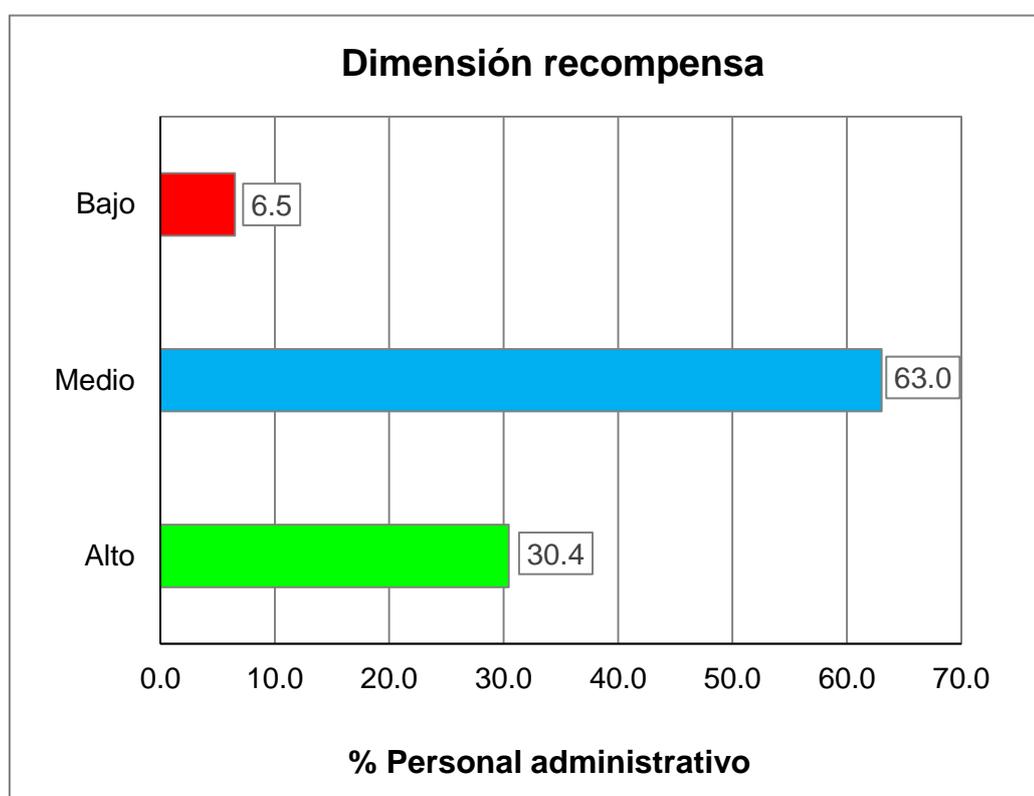


Gráfico 6. Distribución de la dimensión recompensa

En el gráfico 6, se observa que el 6,5% han alcanzado niveles bajos, el 63,0% niveles medios y el 30,4% niveles altos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles medios cuando: la relación entre los compañeros de trabajo se basa en el respeto mutuo; la confianza y empatía predominan; el trabajo en equipo entre las áreas favorece a crear mejores ideas; oportunidades para su desarrollo

profesional; el personal es capacitado de acuerdo a las funciones que realiza; y se promueve incentivos y reconocimientos según el esfuerzo del personal.

### Resultados del cuestionario de desempeño laboral

Tabla 8. *Distribución de los niveles de desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Alto	78 - 105	17	37.0
Medio	50 - 77	28	60.9
Bajo	21 - 49	1	2.2
<b>Total</b>		<b>46</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

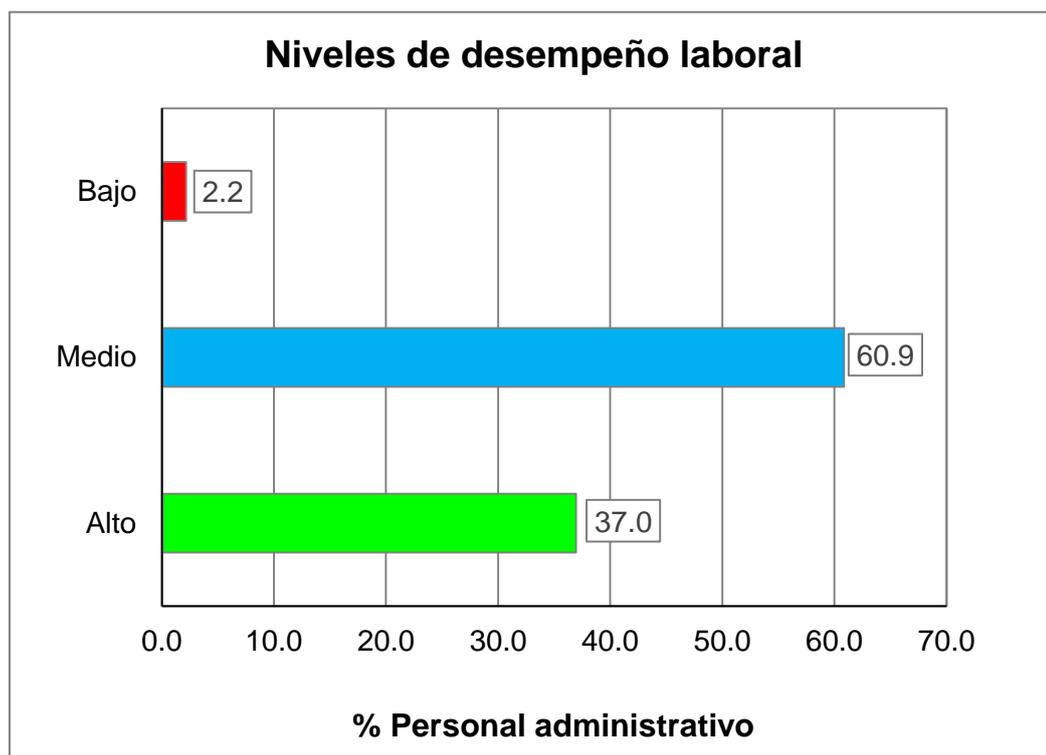


Gráfico 7. *Distribución de los niveles de desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa*

En el gráfico 7, se observa que de una muestra de 46 trabajadores del área administrativa que representa el 100%, el 2,2% han alcanzado

niveles bajos, el 60,9% niveles medios y el 37,0% niveles altos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles medios en el cuestionario de desempeño laboral.

Tabla 9. *Distribución de la dimensión eficiencia*

<b>Niveles</b>	<b>Puntaje</b>	<b>fi</b>	<b>F%</b>
Alto	19 - 25	25	54.3
Medio	12 - 18	20	43.5
Bajo	5 - 11	1	2.2
<b>Total</b>		<b>46</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

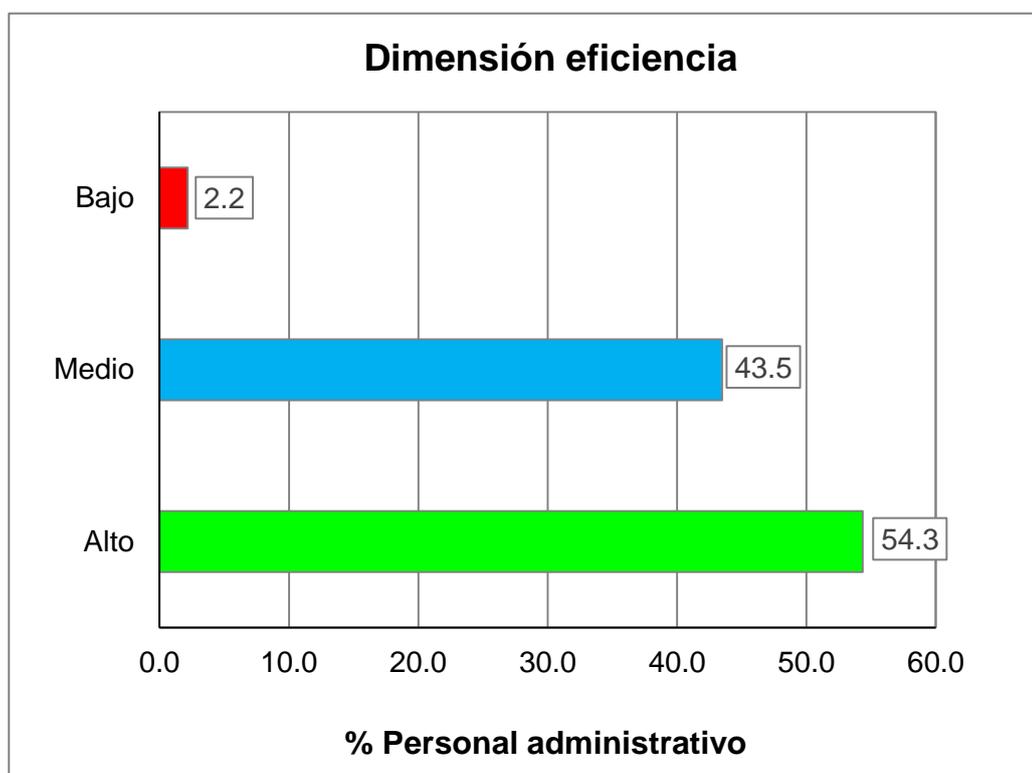


Gráfico 8. Distribución de la dimensión eficiencia

En el gráfico 8, se observa que el 2,2% han alcanzado niveles bajos, el 43,5% niveles medios y el 54,3% niveles altos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles altos, es decir, el personal es eficiente en el desarrollo de sus actividades; las áreas administrativas brindan atención inmediata a todo el personal del

Hospital; el área de logística optimiza el funcionamiento de los equipos, materiales y sistemas informáticos y de comunicación; cumplen sus tareas con responsabilidad; se cuenta con sistemas de monitoreo y evaluación oportuna.

Tabla 10. *Distribución de la dimensión eficacia*

<b>Niveles</b>	<b>Puntaje</b>	<b>fi</b>	<b>F%</b>
Alto	23 - 30	12	26.1
Medio	15 - 22	32	69.6
Bajo	6 - 14	2	4.3
<b>Total</b>		<b>46</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

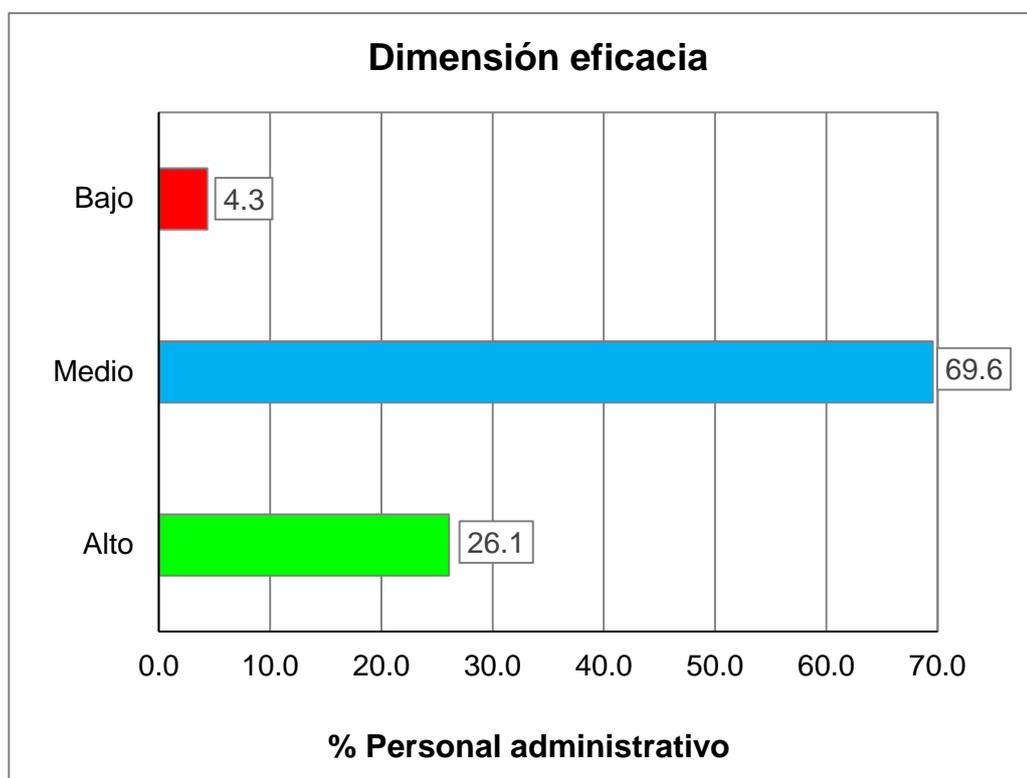


Gráfico 9. Distribución de la dimensión eficacia

En el gráfico 9, se observa que el 4,3% han alcanzado niveles bajos, el 69,6% niveles medios y el 26,1% niveles altos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles medios cuando: existe un plan estratégico que permite el desarrollo de la gestión administrativa; el área logística entrega recursos que facilitan el desempeño laboral; el personal cumple eficazmente con los objetivos planteados por la administración; se implementa estrategias; y el incremento de personal es por contratación para el cumplimiento de las actividades.

Tabla 11. *Distribución de la dimensión efectividad*

<b>Niveles</b>	<b>Puntaje</b>	<b>fi</b>	<b>F%</b>
Alto	38 - 50	15	32.6
Medio	24 - 37	26	56.5
Bajo	10 - 23	5	10.9
<b>Total</b>		<b>46</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

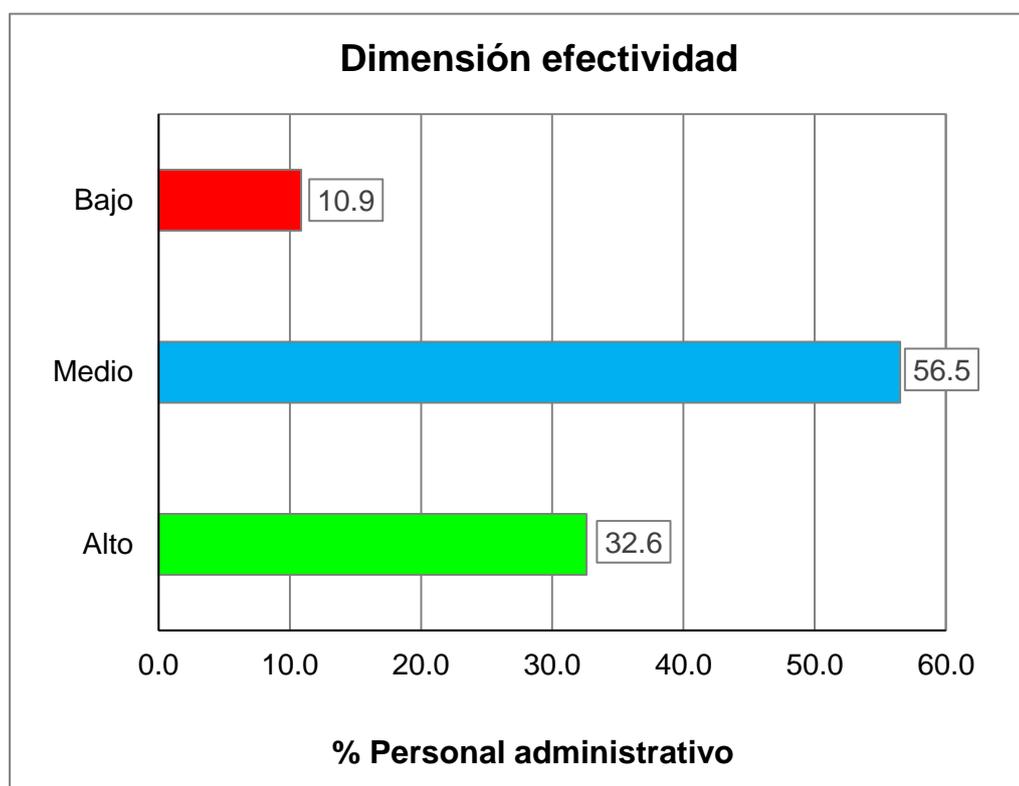


Gráfico 10. Distribución de la dimensión efectividad

En el gráfico 10, se observa que el 10,9% han alcanzado niveles bajos, el 56,5% niveles medios y el 32,6% niveles altos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles medios cuando se les motiva para alcanzar las metas; existen sanciones por el incumplimiento de metas programadas; se implementa estrategias; se fortalece una cultura de productividad; el trabajo en equipo genera una mayor productividad; se cumple con las normas de incentivos y beneficios; y las habilidades profesionales le ayudan para un mejor desempeño.

## 4.2. ESTADÍSTICA INFERENCIAL

### CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

#### a) Hipótesis General

$H_0$  El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral, 2018.

$H_1$  El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral, 2018.

Tabla 12. *Correlación de las variables clima organizacional y desempeño laboral*

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,514**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,514**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 12, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación moderada positiva y estadísticamente significativa ( $r_s = 0,514$ ,  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo.

## b) Hipótesis Específica 1

Ho El clima organizacional en su dimensión estructura no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral.

H<sub>1</sub> El clima organizacional en su dimensión estructura se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral.

Tabla 13. *Correlación de las variables clima organizacional en su dimensión estructura y desempeño laboral*

			Estructura	Desempeño laboral
Rho de	Estructura	Coeficiente de correlación	1,000	,334*
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	46	46
Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,334*	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	46	46

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 13, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación baja positiva y estadísticamente significativa ( $r_s = 0,334$ ,  $p\_valor = 0,023 < 0,05$ ). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el clima organizacional en su dimensión estructura se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo.

### c) Hipótesis Específica 2

Ho: El clima organizacional en su dimensión responsabilidad no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral.

H<sub>1</sub>: El clima organizacional en su dimensión responsabilidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral.

Tabla 14. *Correlación de las variables clima organizacional en su dimensión responsabilidad y desempeño laboral*

		Responsabili dad	Desempeño laboral
Rho de	Coeficiente de correlación	1,000	,486**
	Responsabilidad Sig. (bilateral)	.	,001
	N	46	46
Spearman	Coeficiente de correlación	,486**	1,000
	Desempeño Sig. (bilateral)	,001	.
	laboral N	46	46

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 14, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación moderada positiva y estadísticamente significativa ( $r_s = 0,486$ ,  $p\_valor = 0,001 < 0,05$ ). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el clima organizacional en su dimensión responsabilidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo.

### d) Hipótesis Específica 3

Ho: El clima organizacional en su dimensión recompensa no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral.

H<sub>1</sub>: El clima organizacional en su dimensión recompensa se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral.

Tabla 15. *Correlación de las variables clima organizacional en su dimensión recompensa y desempeño laboral*

			Recompensa	Desempeño laboral
Rho de	Recompensa	Coeficiente de correlación	1,000	,523**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,523**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 15, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación moderada positiva y estadísticamente significativa ( $r_s = 0,523$ ,  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el clima organizacional en su dimensión recompensa se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, se puede observar que en la hipótesis general, el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral, 2018; se aplicó el estadístico de Spearman que nos muestra una relación moderada positiva  $r_s = 0,514$ , con una significancia =  $0,000 < 0,05$ ; donde el nivel de percepción de los trabajadores del área administrativa en el cuestionario de clima organizacional es: el 4,3% han alcanzado niveles bajos, el 60,9% niveles medios y el 34,8% niveles altos; en tanto, en el cuestionario de desempeño laboral es: el 2,2% han alcanzado niveles bajos, el 60,9% niveles medios y el 37,0% niveles altos.

Los resultados se comparan con el estudio antecedente nacional de Gutiérrez (2017), en su tesis titulada “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta De Chimbote, 2017”, Chimbote. Los resultados detallan una correlación

significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, lo que nos indica que efectivamente, existe una fuerte relación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral y todos los aspectos que afecten el clima organizacional van a producir una variación positiva en relación al desempeño laboral y viceversa del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.

Por otro lado, los resultados difieren con el estudio antecedente internacional de Sierra (2015), en su tesis titulada "El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.", Guatemala. Los resultados detallan que el Clima Laboral del área administrativa, es satisfactorio, enfatizando la buena comunicación y relación entre compañeros, así mismo con jefes, lo que devela las posibilidades de un fortalecimiento a corto plazo. Se concluye que la comunicación ascendente y descendente no es la adecuada lo que permite una valoración a mediano plazo para nutrir este aspecto, en torno a la remuneración el personal, se percibe que esta debiere mejorar, brindando oportunidad de desarrollo personal ,en un marco de superación e igualdad de oportunidades.

Lo expresado anteriormente se corrobora con las teorías X e Y de McGregor, estas dos teorías son contrapuestas de dirección; en la primera, los jefes consideran que los trabajadores actúan solamente bajo amenazas, y en la segunda, los jefes se establecen en la apertura de que la gente quiere y necesita trabajar. Después de observar la manera en que los gerentes tratan a sus empleados, McGregor concluyó que la opinión de aquellos sobre la naturaleza humana se basa en un conjunto de premisas con las que moldean su comportamiento hacia sus subordinados.

Comparando con nuestra investigación, se determina correlaciones altas y moderadas positivas, aplicando el coeficiente de correlación de Spearman demostrando que a mayor clima organizacional mayor desempeño laboral o viceversa, demostrando que existe relación entre ambas variables de estudio.

Respecto a los resultados de la primera hipótesis específica, el clima organizacional en su dimensión estructura se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral; se aplicó el estadístico de Spearman que nos muestra una relación baja positiva  $r_s = 0,334$ , con una significancia =  $0,023 < 0,05$ ; donde el nivel de percepción de los trabajadores del área administrativa en el cuestionario de clima organizacional en su dimensión estructura es: el 8,7% han alcanzado niveles bajos, el 56,5% niveles medios y el 34,8% niveles altos.

En relación a la primera hipótesis específica se obtuvo como resultado antecedente nacional el estudio de Cancino (2015), en su tesis titulada “Clima organizacional y el desempeño del personal administrativo del hospital Santa Rosa – Lima, 2014”, Lima. Se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Santa Rosa – Lima, 2014, según la correlación de Spearman de 0,627 representando ésta una alta correlación entre las variables y  $p\_valor = 0,000$  siendo altamente significativo, siendo aceptado la relación positiva entre las variables.

Otro antecedente internacional analizado es Obreque (2015), en su tesis titulada “Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad”, Chile. Se tuvo como resultados que los funcionarios del hospital Llay tienen una percepción favorable del clima organizacional. Donde la frecuencia de medianas de la afirmación de acuerdo y totalmente de acuerdo, es mayor a las otras afirmaciones (69%). Se concluye que existe correlación entre Clima Organizacional y el nivel de compromiso funcionario ( $p = 0,004$ ), donde además se evidencia que las dimensiones del clima que más se relacionan con el compromiso son la comunicación, la motivación, el estilo de supervisión y la identidad.

De otro lado, lo antes mencionado se corrobora con la Teoría del Clima Organizacional de Likert, esta teoría permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar

las variables que conforman el clima. Así como con las teorías de motivación es importante no confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, debido a que algunas se expresan en unas obras de conducta organizacional.

En la segunda hipótesis específica, el clima organizacional en su dimensión responsabilidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral; se aplicó el estadístico de Spearman que nos muestra una relación moderada positiva  $r_s = 0,486$ , con una significancia =  $0,001 < 0,05$ ; donde el nivel de percepción de los trabajadores del área administrativa en el cuestionario de clima organizacional en su dimensión responsabilidad es: el 4,3% han alcanzado niveles bajos, el 58,7% niveles medios y el 37,0% niveles altos.

Se tuvo como antecedente nacional el estudio de León (2017), en su tesis titulada “Clima organizacional y el desempeño laboral del personal en El Hospital San Juan de Lurigancho – Año 2017”, Lima. Se tuvo como resultados de aplicación del estadístico de Spearman un valor de 0,792 evidenciando una correlación alta positiva y estadísticamente significativa con un nivel de significancia menor a 0,05. Se concluye que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, donde prevalecen los niveles medios en la aplicación de ambos instrumentos.

Otra investigación internacional que nos ayuda a comparar mis resultados es el estudio de Zans (2017), en su tesis titulada “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”, Nicaragua. Los resultados obtenidos indican que el clima organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable, el mejoramiento del clima

organizacional incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad.

Lo señalado, se fundamenta con el Modelo explicativo del clima organizacional de Litwin y Stringer, vienen a ser los modelos actuales más aceptados para la explicación del clima, ya que deja conocer y comprender los diversos componentes del clima como la estructura, el liderazgo, la toma de decisiones, entre otros, que al ser evaluados se mide la manera como es observada la organización por los trabajadores que la conforman, permitiendo a su vez determinar la conducta de éstos en función de su motivación, bienestar, rendimiento y la productividad de la empresa.

En la tercera hipótesis específica, el clima organizacional en su dimensión recompensa se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral; se aplicó el estadístico de Spearman que nos señala una relación moderada positiva  $r_s = 0,523$ , con una significancia  $= 0,000 < 0,05$ ; donde el nivel de percepción de los trabajadores del área administrativa en el cuestionario de clima organizacional en su dimensión recompensa es: el 6,5% han alcanzado niveles bajos, el 63,0% niveles medios y el 30,4% niveles altos.

Se tuvo como antecedentes nacional a León (2017), en su tesis titulada “Clima organizacional y el desempeño laboral del personal en El Hospital San Juan de Lurigancho – Año 2017”, Lima. El resultado evidencia que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho en el año 2017, se aplicó el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.792, que nos indica un nivel alto de correlación positiva y estadísticamente directa con una significancia menor a 0,05.

Otro antecedente internacional que sirvió como referencia es el estudio de Espinoza (2018), en su tesis titulada “El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato”, Ecuador. Se concluye que el Clima Organizacional no se ve fortalecido por parte de las autoridades de la Empresa, lo que genera comportamientos y conductas

controvertibles en el personal y funcionarios públicos, que influyen directamente en el Desempeño Laboral, afectando así la eficiencia y eficacia de las funciones de los trabajadores y por ende la imagen institucional.

Lo fundamentado se corrobora con lo planteado por Litwin y Stringer (1968), citados por Fernández y Gurley (2003), quienes señalan que la percepción que tiene un individuo de ser recompensado por un trabajo bien hecho. En este caso la organización utiliza más el premio que el castigo. La recompensa que recibimos por el esfuerzo y dedicación y sobre todo por el buen resultado que se obtiene de realizar una labor, tiene que ir acompañado de un salario razonable y adecuado, conforme con la labor realizada, forma el primer beneficio en un vínculo laboral.

En nuestro estudio, como resultado descriptivo predomina el nivel medio en clima organizacional y desempeño laboral desde la percepción de los trabajadores del área administrativa, mientras que en los estudios antecedentes nacionales e internacionales prevalecen los niveles medios y altos.

## CONCLUSIONES

- 1) El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral, 2018; ya que el nivel de significancia calculada es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación moderada positiva. La percepción de los trabajadores del área administrativa presentan niveles medios según los instrumentos aplicados.
- 2) El clima organizacional en su dimensión estructura se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo; ya que el nivel de significancia calculada es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación baja positiva. Es decir, predominan los niveles medios de percepción de los trabajadores del área administrativa al expresar sus opiniones con libertad; al brindarle un trato justo e imparcial; en la práctica valores; cuando los anuncios informativos de la dirección llegan oportunamente a las diferentes áreas administrativas; y cuando se cometen faltas en algunas áreas, estas asumen sus errores.
- 3) El clima organizacional en su dimensión responsabilidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo; ya que el nivel de significancia calculada es menor a 0,05 y el coeficiente de

correlación Rho de Spearman nos muestra una relación moderada positiva. Es decir, predominan los niveles medios de percepción de los trabajadores del área administrativa cuando los jefes de área apoyan y motivan a mejorar las actividades laborales; los conocimientos adquiridos en el área son importantes para mi experiencia profesional; al formar y dirigir grupos de trabajo; su estabilidad laboral está sujeta a su desempeño laboral; y cuando se cuenta con equipos y recursos necesarios para el óptimo desempeño.

- 4) El clima organizacional en su dimensión recompensa se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo; ya que el nivel de significancia calculada es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación moderada positiva. Es decir, predominan los niveles medios de percepción de los trabajadores del área administrativa cuando la relación entre los compañeros de trabajo se basa en el respeto mutuo; predominan la confianza y empatía; el trabajo en equipo entre las áreas favorece a crear mejores ideas; oportunidades para su desarrollo profesional; el personal es capacitado de acuerdo a las funciones que realiza; y se promueve incentivos y reconocimientos.

## RECOMENDACIONES

- 1) Es recomendable que los directivos y el personal que labora en el área administrativa del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral, ejecuten un cambio de actitud, dado que todos como grupo, dediquen sus esfuerzos para estar en un ambiente agradable, manifestándose en un buen clima organizacional y de esta manera se logre un mejor desempeño en el trabajo, con responsabilidad y cooperación activa de los trabajadores.
- 2) Los directivos del Hospital deben perfeccionar el Manual de Organización y Funciones – MOF, así como actualizar la estructura organizacional con la finalidad de optimizar los procedimientos y especificar las funciones de los puestos, para optimizar la gestión administrativa del personal.
- 3) Se debe mejorar las oportunidades para el desarrollo profesional, implementar un plan de capacitación continua con temas puntuales relacionados a las funciones que realiza el personal en el área administrativa del Hospital, para el cumplimiento de sus diversas actividades.
- 4) Los directivos del Hospital deben implementar estrategias para mejorar la comunicación y compromiso que ayude a fortalecer el trabajo de equipo y aumentar la motivación a los trabajadores del área administrativa.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Bibliográficas

- Bisquerra, R. (2014). *Metodología de la Investigación Educativa*. (4º ed.). Madrid: Muralla.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México DF: Trillas.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. (8º Ed.). Santa Fé de Bogotá: Me Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Comportamiento organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones*. (3º. Ed.). México DF: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. (3º Ed.). México DF: Mc. Graw Hill.
- Fernández, M. y Gurley, L. (2003). *Relación entre la percepción de las prácticas de liderazgo y el clima organizacional*. Caracas: UCAB.
- Hernández, R., Fernández, R. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6º Edición). México D.F.: McGraw-Hill.
- Newstrom, J. (2013). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13º Ed.). México DF: Mc Graw Hill.
- Robbins, S. (2012). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México DF: Prentice Hall.

- Sierra, M. (2015). *El clima laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional de Cobán A.V.* Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Stoner, J.; Freeman, E. y Gilbert, D. (2012). *Administración.* (8ª Ed.). México DF: Prentice Hall.
- Warren, B. y Dennis, M. (2009). *Teoría de la organización y la administración: Enfoque integral.* México DF: Editorial Limusa.
- Zerilli, A. (2012). *Valoración del personal.* Tomo 5, Enciclopedia Deusto Personal. Bilbao: Ediciones Deusto.
- Zuloaga, L. (2014). *Clima organizacional.* Bogotá: Departamento Administrativo de la Función Pública, Colombia.

### **Revistas**

- Forehand, A. & Gilmer, B. (2005). Environmental Variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin* 28(5), 96-125.
- Márquez, N. (2009). La gestión universitaria y el clima organizacional. *Revista Universum* 23(2), 66-85.

### **Páginas web**

- Alfaro, C. (2012). Metodología de investigación científica aplicado a la Ingeniería. Recuperado de: [http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes\\_Finales\\_Investigacion/IF\\_abril\\_2012/if\\_alfaro%20rodriguez\\_fiee.pdf](http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_abril_2012/if_alfaro%20rodriguez_fiee.pdf).
- Cancino, S. (2015). Clima organizacional y el desempeño del personal administrativo del hospital Santa Rosa – Lima, 2014. (Tesis de Maestría). Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4863/Cancino\\_RSE.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4863/Cancino_RSE.pdf?sequence=1)
- Espinoza, C. (2018). El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato. (Tesis de Licenciatura). Ambato:

Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de:  
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/27114/1/FJCS-TS-240.pdf>

Espinoza, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral. (Tesis de Maestría). Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13226/Espinoza\\_CCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13226/Espinoza_CCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gamonal, D. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la red de salud Moyobamba – 2014. (Tesis de Maestría). Rioja: Universidad César Vallejo. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1272/gamonal\\_nd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1272/gamonal_nd.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Goncalves, A. (2000). El Clima como término Organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC). Bogotá. Recuperado de:  
[http://moodle.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/maestria\\_en\\_educacion/desarrollo\\_y\\_com\\_en\\_los\\_r\\_h/sesion4/actividades/ClimaTerminoOrganizacional.pdf](http://moodle.unid.edu.mx/dts_cursos_md/maestria_en_educacion/desarrollo_y_com_en_los_r_h/sesion4/actividades/ClimaTerminoOrganizacional.pdf)

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

León, M. (2017). Clima organizacional y el desempeño laboral del personal en El Hospital San Juan de Lurigancho – Año 2017. (Tesis de Maestría). Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7177/LEON%20LLOC\\_LLE\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7177/LEON%20LLOC_LLE_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

León, M. (2017). Clima organizacional y el desempeño laboral del personal en El Hospital San Juan de Lurigancho – Año 2017. (Tesis de Licenciatura).

Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7177/LEON%20LLOC\\_LLE\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7177/LEON%20LLOC_LLE_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Obreque, A. (2015). Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad. /Tesis de Maestría). Santiago de Chile: Universidad de Chile. Recuperado de: [http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/387/Tesis\\_+Andrea+Obreque+Huenchuan.pdf;jsessionid=075AD4B7EE48A38C0CEFD7A15B6109B5?sequence=1](http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/387/Tesis_+Andrea+Obreque+Huenchuan.pdf;jsessionid=075AD4B7EE48A38C0CEFD7A15B6109B5?sequence=1)

Rodríguez, P. (2009). Eficiencia, eficacia y efectividad. Recuperado de: <http://www.economiasencilla.com/gestión-empresarial/eficienciaeficacia-y-efectividad-ii/>

Romero, F. (2016). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. Recuperado de: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/617/1569>

Sierra, M. (2015). El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V. (Tesis de Licenciatura). Alta Verapaz: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>

Zans, A. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. (Tesis de Maestría). Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

# **A N E X O S**

## Anexo 1

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL “SAN JUAN BAUTISTA” EN EL DISTRITO DE HUARAL, 2018



PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema Principal:</b> ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral, 2018?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral, 2018.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral, 2018.</p>	<p><b>Variable Relacional 1 (X):</b>  Clima organizacional</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> - No Experimental, de corte transversal - Aplicada</p>
<p><b>Problemas Secundarios:</b> ¿De qué manera el clima organizacional en su dimensión estructura se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral?</p> <p>¿De qué manera el clima organizacional en su dimensión responsabilidad se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral?</p> <p>¿De qué manera el clima organizacional en su dimensión recompensa se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b> Establecer la relación entre el clima organizacional en su dimensión estructura con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral.</p> <p>Identificar la relación entre el clima organizacional en su dimensión responsabilidad con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral.</p> <p>Señalar la relación entre el clima organizacional en su dimensión recompensa con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral.</p>	<p><b>Hipótesis Secundarias:</b> El clima organizacional en su dimensión estructura se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral.</p> <p>El clima organizacional en su dimensión responsabilidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral.</p> <p>El clima organizacional en su dimensión recompensa se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Juan Bautista” en el distrito de Huaral.</p>	<p><b>Dimensiones:</b> - Estructura - Responsabilidad - Recompensa</p> <p>Área de trazado</p> <p><b>Variable Relacional 2 (Y):</b>  Desempeño laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b> - Eficiencia - Eficacia - Efectividad</p>	<p><b>Nivel de Investigación:</b> - Descriptivo - Correlacional</p> <p><b>Población:</b> Conformada por 46 trabajadores del área administrativa del hospital “San Juan Bautista” – Huaral.</p> <p><b>Muestra:</b> No probabilístico, censal, el 100% de la población.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> - Cuestionario de clima organizacional - Cuestionario de desempeño laboral</p>

## Anexo 2 INSTRUMENTOS

### FICHA TÉCNICA DE LA VARIABLE 1 (X): CLIMA ORGANIZACIONAL

**Técnicas:** Encuesta

**Instrumento:** Cuestionario de clima organizacional

**Autor:** Miguel Ángel León Llocle

**Año:** 2017

**Procedencia:** Lima (Universidad César Vallejo)

**Adaptado por:** Janet Aide Obregón Lujerio

**Año:** 2018

**Forma de administración:** Es aplicada en forma individual.

**Objetivos:** Medir la percepción del personal administrativo sobre el clima organizacional.

**Tiempo de aplicación:** Un aproximado de 10 minutos.

**Ítems:** 23

**Validez:** Juicio de expertos por 5 especialistas, 73,0% que es aplicable el instrumento.

**Confiabilidad:** Aplicación del método Alfa de Cronbach = 0.924.

**Dimensiones:**

Estructura: Se formulan 6 preguntas (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6).

Responsabilidad: Se formulan 7 preguntas (ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13).

Recompensa: Se formulan 10 preguntas (ítems 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23).

**Valoración:** Escala Likert

Nunca..... (1)

Casi nunca..... (2)

A veces..... (3)

Casi siempre..... (4)

Siempre..... (5)

**Niveles:**

Bajo      23 - 53

Medio    54 - 84

Alto      85 - 115

**CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL**  
**(Dirigido al personal administrativo)**

El presente cuestionario sirve para medir el Clima Organizacional y está dirigido al personal administrativo del Hospital San Juan Bautista - Huaral. A continuación encontrará una serie de preguntas, cada una con sus opciones de respuesta, por favor lea atentamente y responda la opción que usted considere más indicada.

**Instrucciones:**

- Marcar cada uno de los recuadros según usted crea conveniente.
- El cuestionario es totalmente anónimo.
- Responder cada una de las preguntas planteadas.

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

N°	Items	N	CN	AV	CS	S
<b>Dimensión 1: Estructura</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	Expreso sus opiniones con libertad y estas son reconocidas por mi jefe inmediato.					
2.	La unidad de recursos humanos brinda un trato justo e imparcial al personal administrativo del Hospital.					
3.	Los jefes inmediatos brindan un buen trato a todo el personal.					
4.	En el Hospital se practica valores como: amistad, justicia, libertad, responsabilidad, solidaridad, entre otros.					
5.	Los anuncios informativos de la dirección ejecutiva llegan oportunamente a las diferentes áreas administrativas.					

6.	Cuando se cometen faltas en algunas áreas, estas asumen sus errores.					
<b>Dimensión 2: Responsabilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7.	Los jefes de área apoyan y motivan a mejorar las actividades laborales con responsabilidad.					
8.	La dirección ejecutiva confía en los jefes de área para el logro de los objetivos institucionales.					
9.	Los conocimientos adquiridos en el área son importantes para mi experiencia profesional.					
10.	La jefatura me considera para formar y dirigir grupos de trabajo.					
11.	Los jefes de área me comprometen a ser parte activa para el logro de los objetivos institucionales.					
12.	Su estabilidad laboral está sujeta a su desempeño laboral.					
13.	Cuento con equipos y recursos necesarios para el óptimo desempeño de mis funciones.					
<b>Dimensión 3: Recompensa</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14.	La relación entre los compañeros de trabajo se basa en el respeto mutuo					
15.	La confianza y empatía predominan entre los compañeros de trabajo.					
16.	El trabajo en equipo entre las áreas favorece a crear mejores ideas y acuerdos en el cumplimiento de las actividades asignadas.					
17.	El trabajo coordinado entre las áreas, ayuda a mejorar el trabajo corporativo.					

18.	Los jefes de área otorgan al personal oportunidades para su desarrollo profesional.					
19.	Me siento seguro (a) en el puesto de trabajo que ocupo.					
20.	Las funciones que realizo contribuyen a su estabilidad en el trabajo.					
21.	El personal es capacitado de acuerdo a las funciones que realiza.					
22.	La oficina de administración promueve incentivos y reconocimientos según el esfuerzo del personal.					
23.	El trabajo que realizo es evaluado en forma adecuada y permanente, permitiendo el ascenso a nuevos cargos.					



## FICHA TÉCNICA DE LA VARIABLE 2 (Y): DESEMPEÑO LABORAL

**Técnicas:** Encuesta

**Instrumento:** Cuestionario de desempeño laboral

**Autor:** Miguel Ángel León Llocle

**Año:** 2017

**Procedencia:** Lima (Universidad César Vallejo)

**Adaptado por:** Janet Aide Obregón Lujerio

**Año:** 2018

**Forma de administración:** Es aplicada en forma individual.

**Objetivo:** Medir la percepción del personal administrativo del Hospital San Juan Bautista – Huaral sobre su desempeño laboral.

**Tiempo de aplicación:** Un aproximado de 10 minutos.

**Ítems:** 21

**Validez:** Juicio de expertos por 5 especialistas, 74,6% que es aplicable.

**Confiabilidad:** Aplicación del método Alfa de Cronbach = 0,907.

**Dimensiones:**

Eficiencia: Se formulan 5 preguntas (ítems 1, 2, 3, 4, 5).

Eficacia: Se formulan 6 preguntas (ítems 6, 7, 8, 9, 10, 11).

Efectividad: Se formulan 10 preguntas (ítems 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21).

**Valoración:** Escala Likert

Nunca..... (1)

Casi nunca... (2)

A veces..... (3)

Casi siempre... (4)

Siempre..... (5)

**Niveles:**

Bajo 21 - 49

Medio 50 - 77

Alto 78 - 105

**CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL**  
**(Dirigido al personal administrativo)**

El presente cuestionario sirve para medir el Desempeño Laboral y está dirigido al personal administrativo del Hospital San Juan Bautista – Huaral. A continuación encontrará una serie de preguntas, cada una con sus opciones de respuesta, por favor lea atentamente y responda la opción que usted considere más indicada.

**Instrucciones:**

- Marcar cada uno de los recuadros según usted crea conveniente.
- El cuestionario es totalmente anónimo.
- Responder cada una de las preguntas planteadas.

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

Nº	Ítems	N	CN	AV	CS	S
<b>Dimensión 1: Eficiencia</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	El personal es eficiente en el desarrollo de sus actividades.					
2.	Las áreas administrativas brindan atención inmediata a todo el personal del Hospital.					
3.	El área de logística optimiza el funcionamiento de los equipos, materiales y sistemas informáticos y de comunicación.					
4.	El personal administrativo cumple sus tareas con responsabilidad.					
5.	La oficina de administración cuenta con sistemas de monitoreo y evaluación					

	oportunas para el cumplimiento de las tareas establecidas.					
<b>Dimensión 2: Eficacia</b>						
6.	Existe un plan estratégico que permite el desarrollo de la gestión administrativa.					
7.	El área de bienestar de personal ha instituido un plan motivacional en beneficio del personal.					
8.	El área logística entrega recursos que facilitan el desempeño laboral del personal.					
9.	El personal cumple eficazmente con los objetivos planteados por la administración.					
10.	La oficina de administración implementa estrategias para cumplimiento de los objetivos institucionales.					
11.	El incremento de personal es por contratación para el cumplimiento de las actividades de la oficina de administración.					
<b>Dimensión 3: Efectividad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12.	La jefatura motiva para alcanzar las metas mensuales establecidas por la Oficina de Administración.					
13.	Existen sanciones por el incumplimiento de metas programadas.					
14.	La oficina de administración implementa estrategias que permiten a alcanzar las metas propuestas.					
15.	Los jefes de áreas fortalecen una cultura de productividad dentro del ambiente de trabajo.					

16.	El trabajo en equipo genera una mayor productividad en beneficio de las áreas administrativas.					
17.	Existe un incremento en la productividad laboral de las áreas administrativas del Hospital.					
18.	La unidad de recursos humanos cumple con las normas de incentivos ocasionales y beneficios no económicos a todo el personal.					
19.	La administración está pendiente del cumplimiento de las normas laborales establecidas por el Estado, al ser un Hospital público.					
20.	Mis habilidades profesionales me ayudan para el mejor desempeño de mis funciones.					
21.	Mi mayor y mejor rendimiento me ayuda a tener un valor agregado para mis evaluaciones laborales.					



**Anexo 3**  
**BASE DE DATOS DE LOS INSTRUMENTOS**  
**CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

**Personal administrativo**

Nº	ÍTEMS																							Puntaje	Nivel	DIMENSIONES		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23			D1	D2	D3
1	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	96	Alto	23	32	41
2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	104	Alto	28	32	44
3	2	2	2	3	2	5	3	4	5	4	3	3	1	1	2	2	5	4	1	3	3	3	3	66	Medio	16	23	27
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	Alto	24	28	40
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	Alto	24	28	40
6	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	58	Medio	16	18	24
7	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	1	4	4	4	3	4	3	4	4	83	Medio	23	24	36
8	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	71	Medio	21	22	28
9	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	87	Alto	25	24	38
10	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	81	Medio	19	28	34
11	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	65	Medio	13	21	31
12	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	51	Bajo	17	14	20
13	4	2	3	2	2	1	3	4	4	5	3	5	3	2	2	4	4	3	5	3	4	2	2	72	Medio	14	27	31
14	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	4	3	74	Medio	21	22	31
15	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	76	Medio	21	21	34
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	85	Alto	24	26	35
17	3	4	3	5	3	5	3	5	5	2	3	5	2	5	5	5	5	5	1	3	1	2	3	83	Medio	23	25	35
18	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	1	3	3	3	3	2	4	83	Medio	22	31	30

19	3	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	89	Alto	23	30	36	
20	4	3	4	4	3	2	4	4	5	4	3	5	1	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	85	Alto	20	26	39	
21	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	80	Medio	18	26	36	
22	3	2	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	86	Alto	17	31	38	
23	2	2	2	3	3	4	3	5	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	1	1	2	3	3	65	Medio	16	21	28	
24	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	44	Bajo	8	14	22	
25	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	70	Medio	18	19	33	
26	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	65	Medio	18	20	27
27	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	72	Medio	17	23	32	
28	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	62	Medio	18	18	26	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	Alto	24	28	40	
30	2	2	2	4	3	3	3	4	4	2	2	1	2	3	3	3	4	1	1	1	2	2	2	56	Medio	16	18	22	
31	3	3	2	4	4	3	2	5	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	63	Medio	19	20	24	
32	4	3	4	4	4	3	3	4	5	1	2	3	3	5	4	4	4	4	3	4	2	2	4	79	Medio	22	21	36	
33	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	68	Medio	21	19	28	
34	4	3	5	4	4	3	4	3	5	1	2	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	82	Medio	23	21	38	
35	3	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	2	4	4	3	3	88	Alto	22	26	40	
36	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	1	3	2	3	4	89	Alto	25	31	33	
37	3	2	3	2	2	2	4	3	4	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	4	68	Medio	14	22	32	
38	3	4	2	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	64	Medio	16	22	26	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Medio	18	21	30	
40	5	2	4	5	3	4	2	5	4	1	4	3	5	1	3	3	3	4	2	3	5	5	4	80	Medio	23	24	33	
41	5	2	4	2	3	3	3	4	5	5	4	5	2	4	4	5	5	4	5	3	3	2	2	84	Medio	19	28	37	
42	3	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	3	4	5	2	3	90	Alto	23	29	38	
43	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	102	Alto	24	34	44	
44	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	88	Alto	20	27	41	

45	3	2	5	2	3	4	4	5	5	3	5	5	3	5	3	3	3	2	2	5	1	2	3	78	Medio	19	30	29
46	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	99	Alto	24	31	44

### CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	ÍTEMS																					Puntaje	Nivel	DIMENSIONES		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21			D1	D2	D3
1	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	5	5	5	89	Alto	23	23	43
2	3	2	1	3	4	3	4	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	2	4	5	5	65	Medio	13	17	35
3	4	4	3	5	4	5	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	74	Medio	20	21	33
4	4	3	3	5	4	5	4	3	4	3	1	2	3	3	3	5	4	2	3	4	5	73	Medio	19	20	34
5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	81	Alto	19	24	38
6	3	5	4	5	3	3	4	3	5	3	5	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	83	Alto	20	23	40
7	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	2	4	2	3	4	5	82	Alto	21	24	37
8	5	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	73	Medio	20	21	32
9	5	5	5	5	4	5	1	4	3	4	5	4	3	3	5	5	4	3	4	5	5	87	Alto	24	22	41
10	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	77	Medio	16	21	40
11	5	4	5	4	2	5	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	81	Alto	20	23	38
12	3	1	3	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	38	Bajo	10	12	16
13	4	5	4	4	3	2	2	2	5	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	67	Medio	20	16	31
14	4	5	3	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	5	3	3	65	Medio	19	16	30
15	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	61	Medio	15	17	29
16	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	1	2	2	53	Medio	17	15	21
17	4	3	2	5	3	2	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	55	Medio	17	16	22
18	3	4	3	4	4	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	70	Medio	18	16	36
19	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	22	21	36
20	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	83	Alto	20	25	38
21	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	88	Alto	23	26	39
22	3	4	4	5	3	4	3	4	5	3	5	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	80	Alto	19	24	37
23	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	5	3	64	Medio	20	16	28

24	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	36	Bajo	8	10	18
25	5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	51	Medio	13	18	20
26	5	4	4	5	4	3	2	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Alto	22	19	39
27	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	74	Medio	18	22	34
28	5	4	3	4	4	2	2	3	2	2	5	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	65	Medio	20	16	29
29	5	4	5	4	3	4	5	3	4	3	4	4	5	4	2	3	4	3	4	5	4	82	Alto	21	23	38
30	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	65	Medio	17	18	30
31	5	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	65	Medio	21	19	25
32	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	5	2	2	3	1	5	3	3	4	4	4	73	Medio	20	22	31
33	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	57	Medio	13	15	29
34	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	70	Medio	17	21	32
35	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	3	5	5	3	4	5	3	4	5	3	84	Alto	19	25	40
36	4	5	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	85	Alto	21	22	42
37	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	75	Medio	16	22	37
38	3	3	4	4	3	2	4	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	2	4	64	Medio	17	18	29
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	Medio	15	18	30
40	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	96	Alto	22	27	47
41	3	4	2	4	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2	4	5	4	1	4	5	5	61	Medio	15	12	34
42	4	4	3	5	4	5	3	3	4	4	5	3	2	3	4	5	4	4	4	5	4	82	Alto	20	24	38
43	2	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	85	Alto	17	23	45
44	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	86	Alto	21	25	40
45	4	3	4	5	1	1	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	2	4	5	5	69	Medio	17	16	36
46	5	4	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	84	Alto	22	25	37

## Anexo 4

## VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS (JUICIO DE EXPERTOS)



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS

## I. DATOS PERSONALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: FELIX POICÓN, EDWIN
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: DOCTOR
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL "SAN JUAN BAUTISTA" EN EL DISTRITO DE HUARAL, 2018.
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: JANET AIDE OBREGON LUJERIO
- 1.6. LICENCIATURA / MAESTRÍA / DOCTORADO: LICENCIATURA
- 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

## II. ASPECTOS A EVALUAR: (Calificación cuantitativa)

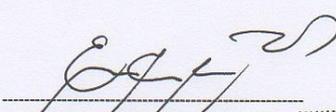
Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos cuantitativos	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento.					X
5. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera muchas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub Total						
Total						100 %

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0,20) 20

VALORACIÓN CUALITATIVA APLICABLE

VALORACIÓN DE APLICABILIDAD 100 %

Lugar y Fecha: Lima, 01 de setiembre del 2018.

  
Firma y Post-firma del Experto  
DNI N° 21870431

Dr. Edwin Félix Poicón  
METODÓLOGO - ESTADÍSTICO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS PERSONALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: FELIX POICÓN, EDWIN
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: DOCTOR
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL "SAN JUAN BAUTISTA" EN EL DISTRITO DE HUARAL, 2018.
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: JANET AIDE OBREGON LUJERIO
- 1.6. LICENCIATURA / MAESTRÍA / DOCTORADO: LICENCIATURA
- 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

II. ASPECTOS A EVALUAR: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos cuantitativos	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento.					X
5. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera muchas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub Total						
Total						95 %

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0,20)

19

VALORACIÓN CUALITATIVA

APLICABLE

VALORACIÓN DE APLICABILIDAD

95 %

Lugar y Fecha: Lima, 01 de setiembre del 2018.

Firma y Post-firma del Experto

DNI N° 21870431

Dr. Edwin Félix Poicón  
METODÓLOGO - ESTADÍSTICO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS PERSONALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: LEDESMA CUADROS, MILDRED
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: DOCTORA
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL "SAN JUAN BAUTISTA" EN EL DISTRITO DE HUARAL, 2018.
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: JANET AIDE OBREGON LUJERIO
- 1.6. LICENCIATURA / MAESTRÍA / DOCTORADO: LICENCIATURA
- 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

II. ASPECTOS A EVALUAR: (Calificación cuantitativa)

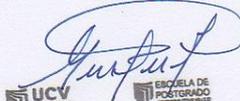
Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos cuantitativos	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento.					X
5. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera muchas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub Total						
Total						90 %

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0,20) 18

VALORACIÓN CUALITATIVA APLICABLE

VALORACIÓN DE APLICABILIDAD 90 %

Lugar y Fecha: Lima, 03 de setiembre del 2018.

  
 UCV  
 ESCUELA DE POSTGRADO  
 Dra. Mildred Jessica Ledesma Cuadros  
 CPRe N° 051627  
 CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO  
 DNI. 0993488



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS PERSONALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: LEDESMA CUADROS, MILDRED
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: DOCTORA
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL "SAN JUAN BAUTISTA" EN EL DISTRITO DE HUARAL, 2018.
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: JANET AIDE OBREGON LUJERIO
- 1.6. LICENCIATURA / MAESTRÍA / DOCTORADO: LICENCIATURA
- 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

II. ASPECTOS A EVALUAR: (Calificación cuantitativa)

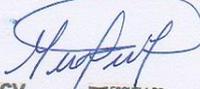
Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos cuantitativos	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento.					X
5. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera muchas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub Total						
Total						95 %

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0,20) 19

VALORACIÓN CUALITATIVA APLICABLE

VALORACIÓN DE APLICABILIDAD 95 %

Lugar y Fecha: Lima, 03 de setiembre del 2018.

  
 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
 ESCUELA DE POSTGRADO  
 D<sup>ra</sup>. Mildred Jenico Ledesma Cuadros  
 CPPH N° 051827  
 CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO  
 DNI. 0995465



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
 JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS PERSONALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: NUÑEZ LIRA, LUIS ALBERTO
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: DOCTOR
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL "SAN JUAN BAUTISTA" EN EL DISTRITO DE HUARAL, 2018.
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: JANET AIDE OBREGON LUJERIO
- 1.6. LICENCIATURA / MAESTRÍA / DOCTORADO: LICENCIATURA
- 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

II. ASPECTOS A EVALUAR: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos cuantitativos	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento.					X
5. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera muchas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub Total						
Total						90 %

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0,20)

18

VALORACIÓN CUALITATIVA

APLICABLE

VALORACIÓN DE APLICABILIDAD

90 %

Lugar y Fecha: Lima, 03 de setiembre del 2018.

Luis Alberto Núñez Lira

DNI N° 08012101



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS PERSONALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: NUÑEZ LIRA, LUIS ALBERTO
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: DOCTOR
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL "SAN JUAN BAUTISTA" EN EL DISTRITO DE HUARAL, 2018.
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: JANET AIDE OBREGON LUJERIO
- 1.6. LICENCIATURA / MAESTRÍA / DOCTORADO: LICENCIATURA
- 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

II. ASPECTOS A EVALUAR: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos cuantitativos	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento.					X
5. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera muchas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub Total						
Total						100 %

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0,20) 20

VALORACIÓN CUALITATIVA APLICABLE

VALORACIÓN DE APLICABILIDAD 100 %

Lugar y Fecha: Lima, 03 de setiembre del 2018.

Luis Alberto Núñez Lira

DNI N° 08012101

**Anexo 5**  
**CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS**  
**PROGRAMA SPSS VERSIÓN 23 ESPAÑOL**  
**CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

**Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	46	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	46	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
,925	,926	23

**Estadísticas de elemento**

	Media	Desviación estándar	N
Expreso sus opiniones con libertad y estas son reconocidas por mi jefe inmediato.	3,37	,928	46
La unidad de recursos humanos brinda un trato justo e imparcial al personal administrativo del Hospital.	3,13	,859	46
Los jefes inmediatos brindan un buen trato a todo el personal.	3,39	,930	46

En el Hospital se practica valores como: amistad, justicia, libertad, responsabilidad, solidaridad, entre otros.	3,37	,928	46
Los anuncios informativos de la dirección ejecutiva llegan oportunamente a las diferentes áreas administrativas.	3,24	,736	46
Cuando se cometen faltas en algunas áreas, estas asumen sus errores.	3,48	1,005	46
Los jefes de área apoyan y motivan a mejorar las actividades laborales con responsabilidad.	3,43	,860	46
La dirección ejecutiva confía en los jefes de área para el logro de los objetivos institucionales.	3,70	,891	46
Los conocimientos adquiridos en el área son importantes para mi experiencia profesional.	3,91	,962	46
La jefatura me considera para formar y dirigir grupos de trabajo.	3,24	,993	46
Los jefes de área me comprometen a ser parte activa para el logro de los objetivos institucionales.	3,46	,912	46
Su estabilidad laboral está sujeta a su desempeño laboral.	3,59	1,107	46
Cuento con equipos y recursos necesarios para el óptimo desempeño de mis funciones.	3,15	1,074	46
La relación entre los compañeros de trabajo se basa en el respeto mutuo.	3,63	1,082	46
La confianza y empatía predominan entre los compañeros de trabajo.	3,41	,979	46
El trabajo en equipo entre las áreas favorece a crear mejores ideas y acuerdos en el cumplimiento de las actividades asignadas.	3,59	1,024	46
El trabajo coordinado entre las áreas, ayuda a mejorar el trabajo corporativo.	3,65	,924	46
Los jefes de área otorgan al personal oportunidades para su desarrollo profesional.	3,46	,836	46
Me siento seguro (a) en el puesto de trabajo que ocupo.	3,02	1,125	46

Las funciones que realizo contribuyen a su estabilidad en el trabajo.	3,33	,944	46
El personal es capacitado de acuerdo a las funciones que realiza.	3,09	1,029	46
La oficina de administración promueve incentivos y reconocimientos según el esfuerzo del personal.	2,96	,842	46
El trabajo que realizo es evaluado en forma adecuada y permanente, permitiendo el ascenso a nuevos cargos.	3,15	,842	46

#### Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza
Medias de elemento	3,380	2,957	3,913	,957	1,324	,056

#### Estadísticas de elemento de resumen

	N de elementos
Medias de elemento	23

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Expreso sus opiniones con libertad y estas son reconocidas por mi jefe inmediato.	74,37	168,683	,488	,835	,923
La unidad de recursos humanos brinda un trato justo e imparcial al personal administrativo del Hospital.	74,61	167,666	,580	,788	,922

Los jefes inmediatos brindan un buen trato a todo el personal.	74,35	163,699	,703	,781	,919
En el Hospital se practica valores como: amistad, justicia, libertad, responsabilidad, solidaridad, entre otros.	74,37	168,949	,477	,792	,923
Los anuncios informativos de la dirección ejecutiva llegan oportunamente a las diferentes áreas administrativas.	74,50	170,922	,512	,716	,923
Cuando se cometen faltas en algunas áreas, estas asumen sus errores.	74,26	166,064	,549	,781	,922
Los jefes de área apoyan y motivan a mejorar las actividades laborales con responsabilidad.	74,30	163,772	,763	,829	,919
La dirección ejecutiva confía en los jefes de área para el logro de los objetivos institucionales.	74,04	169,020	,496	,751	,923
Los conocimientos adquiridos en el área son importantes para mi experiencia profesional.	73,83	164,547	,642	,766	,920
La jefatura me considera para formar y dirigir grupos de trabajo.	74,50	168,833	,445	,804	,924
Los jefes de área me comprometen a ser parte activa para el logro de los objetivos institucionales.	74,28	164,252	,694	,885	,920

Su estabilidad laboral está sujeta a su desempeño laboral.	74,15	161,599	,657	,834	,920
Cuento con equipos y recursos necesarios para el óptimo desempeño de mis funciones.	74,59	165,759	,520	,662	,923
La relación entre los compañeros de trabajo se basa en el respeto mutuo.	74,11	164,677	,557	,813	,922
La confianza y empatía predominan entre los compañeros de trabajo.	74,33	165,647	,583	,761	,922
El trabajo en equipo entre las áreas favorece a crear mejores ideas y acuerdos en el cumplimiento de las actividades asignadas.	74,15	163,154	,654	,860	,920
El trabajo coordinado entre las áreas, ayuda a mejorar el trabajo corporativo.	74,09	169,814	,442	,752	,924
Los jefes de área otorgan al personal oportunidades para su desarrollo profesional.	74,28	166,785	,641	,736	,921
Me siento seguro (a) en el puesto de trabajo que ocupo.	74,72	166,341	,472	,691	,924
Las funciones que realizo contribuyen a su estabilidad en el trabajo.	74,41	163,937	,682	,734	,920
El personal es capacitado de acuerdo a las funciones que realiza.	74,65	166,232	,528	,799	,923

La oficina de administración promueve incentivos y reconocimientos según el esfuerzo del personal.	74,78	170,707	,450	,825	,924
El trabajo que realizo es evaluado en forma adecuada y permanente, permitiendo el ascenso a nuevos cargos.	74,59	167,314	,610	,757	,921

#### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	Nº de elementos
77,74	181,308	13,465	23

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

### Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	46	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	46	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
,928	,929	21

#### Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
El personal es eficiente en el desarrollo de sus actividades.	3,96	,893	46
Las áreas administrativas brindan atención inmediata a todo el personal del Hospital.	3,59	,979	46
El área de logística optimiza el funcionamiento de los equipos, materiales y sistemas informáticos y de comunicación.	3,52	,913	46
El personal administrativo cumple sus tareas con responsabilidad.	4,07	,998	46
La oficina de administración cuenta con sistemas de monitoreo y evaluación oportunas para el cumplimiento de las tareas establecidas.	3,28	,935	46

Existe un plan estratégico que permite el desarrollo de la gestión administrativa.	3,46	1,110	46
El área de bienestar de personal ha instituido un plan motivacional en beneficio del personal.	3,02	,954	46
El área logística entrega recursos que facilitan el desempeño laboral del personal.	3,20	,859	46
El personal cumple eficazmente con los objetivos planteados por la administración.	3,57	1,025	46
La oficina de administración implementa estrategias para cumplimiento de los objetivos institucionales.	3,20	,749	46
El incremento de personal es por contratación para el cumplimiento de las actividades de la oficina de administración.	3,54	1,110	46
La jefatura motiva para alcanzar las metas mensuales establecidas por la Oficina de Administración.	3,00	,869	46
Existen sanciones por el incumplimiento de metas programadas.	3,30	1,008	46
La oficina de administración implementa estrategias que permiten a alcanzar las metas propuestas.	3,11	,849	46
Los jefes de áreas fortalecen una cultura de productividad dentro del ambiente de trabajo.	3,26	1,021	46
El trabajo en equipo genera una mayor productividad en beneficio de las áreas administrativas.	3,65	1,059	46
Existe un incremento en la productividad laboral de las áreas administrativas del Hospital.	3,52	,863	46
La unidad de recursos humanos cumple con las normas de incentivos ocasionales y beneficios no económicos a todo el personal.	2,96	,918	46
La administración está pendiente del cumplimiento de las normas laborales establecidas por el Estado, al ser un Hospital público.	3,52	,983	46
Mis habilidades profesionales me ayudan para el mejor desempeño de mis funciones.	3,80	1,046	46
Mi mayor y mejor rendimiento me ayuda a tener un valor agregado para mis evaluaciones laborales.	3,65	1,037	46

**Estadísticas de elemento de resumen**

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza
Medias de elemento	3,437	2,957	4,065	1,109	1,375	,093

**Estadísticas de elemento de resumen**

	N de elementos
Medias de elemento	21

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El personal es eficiente en el desarrollo de sus actividades.	68,22	160,441	,337	,487	,930
Las áreas administrativas brindan atención inmediata a todo el personal del Hospital.	68,59	153,537	,592	,726	,925
El área de logística optimiza el funcionamiento de los equipos, materiales y sistemas informáticos y de comunicación.	68,65	155,299	,560	,674	,926
El personal administrativo cumple sus tareas con responsabilidad.	68,11	153,477	,582	,671	,925
La oficina de administración cuenta con sistemas de monitoreo y evaluación oportunas para el cumplimiento de las tareas establecidas.	68,89	154,188	,594	,747	,925

Existe un plan estratégico que permite el desarrollo de la gestión administrativa.	68,72	150,207	,640	,727	,924
El área de bienestar de personal ha instituido un plan motivacional en beneficio del personal.	69,15	158,132	,409	,596	,928
El área logística entrega recursos que facilitan el desempeño laboral del personal.	68,98	153,933	,665	,752	,924
El personal cumple eficazmente con los objetivos planteados por la administración.	68,61	150,910	,671	,638	,924
La oficina de administración implementa estrategias para cumplimiento de los objetivos institucionales.	68,98	157,177	,592	,647	,925
El incremento de personal es por contratación para el cumplimiento de las actividades de la oficina de administración.	68,63	153,083	,530	,530	,927
La jefatura motiva para alcanzar las metas mensuales establecidas por la Oficina de Administración.	69,17	154,280	,640	,708	,924
Existen sanciones por el incumplimiento de metas programadas.	68,87	153,627	,569	,724	,926
La oficina de administración implementa estrategias que permiten a alcanzar las metas propuestas.	69,07	153,796	,681	,812	,924

Los jefes de áreas fortalecen una cultura de productividad dentro del ambiente de trabajo.	68,91	152,837	,594	,705	,925
El trabajo en equipo genera una mayor productividad en beneficio de las áreas administrativas.	68,52	149,900	,688	,756	,923
Existe un incremento en la productividad laboral de las áreas administrativas del Hospital.	68,65	153,876	,665	,689	,924
La unidad de recursos humanos cumple con las normas de incentivos ocasionales y beneficios no económicos a todo el personal.	69,22	154,796	,579	,594	,925
La administración está pendiente del cumplimiento de las normas laborales establecidas por el Estado, al ser un Hospital público.	68,65	151,343	,684	,733	,923
Mis habilidades profesionales me ayudan para el mejor desempeño de mis funciones.	68,37	152,327	,598	,692	,925
Mi mayor y mejor rendimiento me ayuda a tener un valor agregado para mis evaluaciones laborales.	68,52	150,700	,671	,773	,924

#### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	Nº de elementos
72,17	168,858	12,995	21