

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS



TESIS

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL II RAMÓN CASTILLA
ESSALUD, LIMA, 2018**

Presentado por:

BACH. ADM. YANETH YSABEL SANCHEZ ESPINOZA

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Esta tesis con todo el amor que siento para Abelia mi mamita que está en el cielo, para mi Papa Emilio que aún nos acompaña, y para mi hijita Dayana y a las personas que estuvieron a mi lado apoyándome e impulsando a lograr lo que más deseaba.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, por la fortaleza que me dio para culminar con mucha satisfacción esta etapa tan representativa de mi vida.

A todos los que estuvieron conmigo, muy agradecida.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presento a vuestra consideración la tesis titulada: **“El Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital II Ramón Castilla EsSalud.”** con el propósito de obtener el **título profesional de Licenciada en Administración.**

Espero que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Lima, octubre del 2018

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE	v
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación Problemática.....	1
1.2 Problemas de la Investigación	3
1.2.1Problema General.....	3
1.2.2Problemas Específicos	3
1.3 Justificación.....	4
1.3.1Justificación teórica.....	4
1.3.2Justificación práctica	4
1.4 Objetivos de la Investigación	5
1.4.1Objetivo General:	5
1.4.2Objetivos específicos	5
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la Investigación	6
2.2 Bases Teóricas.....	18
2.3 Glosario de Términos	57
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	61
3.1 Hipótesis General	61
3.2 Hipótesis Específicas.....	61
3.3 Identificación de Variables.....	61
3.4 Operacionalización de variables.....	62
3.5 Matriz de Consistencia	63

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	64
4.1 Tipo de la Investigación	64
4.2 Diseño de la investigación.....	64
4.3 Unidad de análisis	65
4.4 Población de estudio.....	65
4.5 Tamaño de muestra	66
4.6 Selección de muestra	66
4.7 Técnicas de recolección de datos.	67
4.8 Análisis e interpretación de la información.....	67
CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	69
5.1 Análisis e Interpretación de Resultados	69
5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS.....	87
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	102
CONCLUSIONES	104
RECOMENDACIONES	105
BIBLIOGRAFÍA	106
ANEXOS	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	69
Tabla N° 2	70
Tabla N° 3	71
Tabla N° 4	72
Tabla N° 5	73
Tabla N° 6	74
Tabla N° 7	75
Tabla N° 8	76
Tabla N° 9	77
Tabla N° 10	78
Tabla N° 11	79
Tabla N° 12	80
Tabla N° 13	81
Tabla N° 14	82
Tabla N° 15	83
Tabla N° 16	84
Tabla N° 17	84
Tabla N° 18	86
Tabla N° 19	89
Tabla N° 20	90
Tabla N° 21	90
Tabla N° 22	92
Tabla N° 23	93
Tabla N° 24	94
Tabla N° 25	96
Tabla N° 26	96
Tabla N° 27	97
Tabla N° 28	99
Tabla N° 29	99
Tabla N° 30	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	69
Gráfico N° 2	70
Gráfico N° 3	71
Gráfico N° 4	72
Gráfico N° 5	73
Gráfico N° 6	74
Gráfico N° 7	75
Gráfico N° 8	76
Gráfico N° 9	77
Gráfico N° 10	78
Gráfico N° 11	79
Gráfico N° 12	80
Gráfico N° 13	81
Gráfico N° 14	82
Gráfico N° 15	83
Gráfico N° 16	84
Gráfico N° 17	85
Gráfico N° 18	86
Gráfico N° 19	88
Gráfico N° 20	91
Gráfico N° 21	95
Gráfico N° 22	98
Gráfico N° 23	101

RESUMEN

La presente tesis titulada: “**El Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital II Ramón Castilla EsSalud**” es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental.

La población de la investigación estuvo compuesta por 78 trabajadores del Hospital, la muestra fue definida de manera probabilística logrando un resultado de 65 personas.

Para recaudar los datos relacionados al comportamiento de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, se seleccionó como técnica de recolección de datos la encuesta y se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual estuvo compuesto por 18 ítems con escala de valoración de Likert.

El análisis de resultados se realizó mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico.

La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos, posteriormente para contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde el (V1) Clima Organizacional se relaciona directa y positivamente con el (V2) Desempeño Laboral del Hospital II Ramón Castilla.

Finalmente se presenta conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

Palabras claves: Clima Organizacional, desempeño laboral, calidad, servicio, organización, control, evaluación

ABSTRACT

The present thesis entitled: "Organizational Climate and its influence on the work performance of the administrative workers of Hospital II Ramon Castilla EsSalud" is a quantitative approach, applied type, correlation level and non-experimental design.

The population of the research was composed of 78 workers of the hospital, the sample was defined in a probabilistic manner, achieving a result of 65 people.

To collect data related to the behavior of the variables Organizational Climate and Work Performance, selectable as a technique for collecting data from the survey and as a provider of data collection a questionnaire which is composed of 18 items with a Likert rating scale. .

The analysis of the results was done through the use of coding and tabulation of the information, once the information was tabulated and ordered it became a process of analysis and / or treatment using statistical techniques.

The presentation of the results was through tables and graphs, then to test the statistical hypothesis of the Chi square application, demonstrating the general hypothesis where the (V1) Organizational Climate is directly and positively related to the (V2) Work Performance of the Hospital II Ramon Castile.

Finally, the conclusions and recommendations of the study are presented.

Keywords: Organizational climate, work performance, quality, service, organization, control, evaluation.

INTRODUCCIÓN

El Hospital II Ramón Castilla, es una institución que brinda de servicio de salud a los señores asegurados sus derechohabientes (titulares – esposa e hijos), y seguros especiales, cuenta con una población adscrita de 202,207 asegurados. Desarrolla actividades asistenciales, de promoción, prevención, recuperación y de rehabilitación; asimismo actividades de docencia a nivel pregrado y postgrado y de investigación. Oferta servicios de consulta externa en 17 especialidades, hospitalización con 47 camas de medicina, cirugía, pediatría, gineco-obstetricia y neonatología; emergencia con 10 camas, centro quirúrgico con 02 salas para cirugías electivas, 01 para emergencias y 04 camas en recuperación; y servicios de ayuda al diagnóstico y tratamiento (laboratorio, farmacia e imagenología, entre otros). Cuenta con 383 trabajadores asistenciales entre los cuales 75 son trabajadores administrativos.

La investigación tiene como objetivo establecer la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados, teniendo en consideración los siguientes capítulos:

En el **capítulo I**, se identificó el planteamiento del problema, La importancia del conocimiento del clima organizacional se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los empleados y su relación con el desempeño laboral, siendo fundamental su diagnóstico para

el diseño de instrumentos de gestión empresarial. Es evidente que la existencia de un adecuado u óptimo clima organizacional repercutirá positivamente en el desempeño del trabajador y la Institución. Por consiguiente, consideramos que un adecuado clima organizacional influirá directamente sobre el rendimiento de los empleados.

En el **capítulo II**, presentamos el marco teórico de la investigación; contiene los antecedentes relacionados con el problema de investigación; internacional, nacional y local así mismo la información teórica tanto de las variables a estudiar como de sus respectivas dimensiones con la finalidad de enriquecer dicha investigación.

En el **capítulo III**, presentamos las hipótesis y variable; En este capítulo se presenta los supuestos que ayudarán a resolver el problema de la investigación, así mismo estableceremos indicadores para facilitar la medición de las dimensiones de cada una de nuestras variables.

En el **capítulo IV**, presentamos la metodología de la investigación, mediante la cual nos da a conocer el método que emplearemos que en este caso es el descriptivo correlacional, que consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables tal como se dan en el presente trabajo de investigación, así mismo el diseño de la investigación es no experimental transversal; decimos que nuestra investigación es transversal porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y es correlacional porque se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos variables de interés

en una misma muestra de sujeto o el grado de relación entre dos fenómenos o eventos observados.

En el capítulo V: encontrará la presentación de resultados, en este capítulo desarrollaremos el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las encuestas las cuales fueron demostrados estadísticamente fiables para determinar la influencia entre ambas variables, a su vez demostraremos las hipótesis planteadas.

Las conclusiones y recomendaciones se realizan con el propósito de fortalecer las actividades de integración entre el personal y sus directivos de la institución, a fin permitir un buen desarrollo de sus actividades diarias.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

El clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento”. (Goncalves, 1997).

“El clima organizacional está definido por la influencia del ambiente sobre la motivación de los trabajadores, es la característica de la organización que es experimentado por los integrantes de la empresa la que interviene en su comportamiento”. (Chiavenato, 2011, p.28).

EsSalud, es una institución que otorga servicios de salud, actualmente su estructura organizacional está dividida en tres redes asistenciales, según criterios geográficos, dirigidos cada uno por un Hospital de Nivel IV, los cuales son: Red asistencial Almenara, Red asistencial Rebagliati y Red asistencial Sabogal. El Hospital II Ramón Castilla, depende jerárquicamente de la Red Asistencial Almenara. El hospital se encuentra ubicada en la Av. Guillermo Dansey N°390 Cercado de Lima y cuenta con 387 trabajadores entre el personal Asistencial y personal Administrativo.

El personal Administrativo del Hospital II Ramón Castilla, muestra descontento por las condiciones existentes de trabajo, por las remuneraciones bajas percibidas y por las distintas situaciones de trabajo que se vive en el hospital, tales como:

Falta de motivación al personal administrativo por parte de las autoridades superiores.

Desinterés institucional por la formación y capacitación del potencial humano administrativo.

Los ascensos y promociones se efectúan sin tener en cuenta la capacitación y preparación, no permitiendo aprovechar al máximo las potencialidades y capacidades del personal administrativo.

No hay capacidad de liderazgo por parte de las autoridades superiores del Hospital, Los ambientes físicos son inadecuados porque tienen que ser compartidos con otros trabajadores,

El material de escritorio y sillas son inadecuados, para realizar trabajos de ocho horas diarias,

Los equipos informáticos son obsoletos porque ya cumplieron su ciclo de vida,

No hay identificación ni compromiso con la institución,

No afrontar el problema sería socavarlo mucho más, y se vería reflejado en:

Ausencia de personal físico y desmotivado,

Disminución e ineficiente rendimiento laboral administrativo poniendo en riesgo la calidad de trabajos encomendados.

Pérdida de imagen institucional.

Aumento de quejas y reclamos en la Oficina de Defensoría del Asegurado generaría conflictos entre los trabajadores.

Todas estas situaciones pueden evitarse aplicando métodos y estrategias para mejorar la capacidad del personal administrativo, motivarlos y por ende mejorar en el rendimiento en el trabajo.

1.2 Problemas de la Investigación

Estos problemas mencionados así, las causas u ocurrencias que dieron origen a la gestión empresarial, nos concede exponer los siguientes cuestionamientos, en las que se basara nuestro trabajo

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el Clima Organizacional influye en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla?

1.2.2 Problemas Específicos

La estructura del problema mencionado anteriormente, nos permite plantear las consiguientes sub interrogantes:

- a) ¿De qué manera la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla?
- b) ¿En qué medida la capacitación del personal influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital II Ramón Castilla?
- c) ¿En qué medida el liderazgo influye en el desempeño laboral del personal Administrativo del Hospital II Ramón Castilla?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

El presente trabajo de investigación permitirá verificar y confirmar la carencia y trascendencia de mantener un clima organizacional positivo y de esta manera obtener un mejor desempeño laboral de los trabajadores. El resultado de esta investigación permitirá a las autoridades del hospital a tomar decisiones para mejorar y aprovechar las capacidades de los trabajadores e incrementar el rendimiento laboral de cada uno de ellos, respaldándonos en las hipótesis que existen.

El trabajo de investigación tiene un valor teórico, ya que servirá como base a futuras investigaciones aportando información actualizada sobre la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla.

1.3.2 Justificación práctica

Las propuestas desarrolladas tienen como objetivo desarrollar y mejorar la eficiencia del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla a través de un clima laboral positivo y por ende el cumplimiento de los objetivos institucionales de EsSalud.

Optar medidas correctivas para motivar al personal administrativo.

Implementar modelos de capacitación adecuadas donde todos los trabajadores administrativos participen.

Así mismo, reflejará la relación que hay entre el Clima Organizacional y el desempeño de los trabajadores administrativos del Hospital II Ramón Castilla.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General:

Determinar si el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital II Ramón Castilla.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Conocer si la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla.
- b) Conocer si la capacitación influye en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla.
- c) Conocer si el liderazgo influye en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

En este trabajo de investigación se estudió y analizó a la variable Clima Organizacional en el Hospital II Ramón Castilla de Essalud, por lo que es importante conocer el significado de Clima Organizacional, porque es un concepto primordial en el marco teórico de esta investigación.

Para realizar esta investigación, se examinó bibliografías y archivos donde se puede determinar que existe información acerca del estudio realizado en esta investigación. De la misma forma se ha constatado que existen investigaciones concernientes al estudio de clima organizacional.

Antecedentes Internacionales

Miryam Judith, Palomino Bossio y Rafael Guillermo, Peña Leguía (2016), en su trabajo de tesis llamado “El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda, concluye:

Con la aplicación de esta investigación se cumplió con el objetivo fundamental, donde se analizó la correlación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda., porque contribuyó a obtener más evidencia y comprensión de la problemática que había en la empresa, para ello utilizaron métodos sistemáticos y precisos.

Se consiguió que los colaboradores que en mayor proporción eran jóvenes, de ambos sexos, estado solteros, de posición media baja con estudios profesionales técnicos,

que vivían en los alrededores y que trabajaban desempeñando puestos de auxiliares, con remuneraciones bajas, con contratos a plazo indefinidos, con horas mayores a las 48 horas por semana, mantuvieron una relación mayor a un año y en la mayoría de los casos obtienen subvenciones y privilegios.

Se concluyó que el clima organizacional en la empresa según descripción de los colaboradores lo refirieron como optimo, y sobre todo manifestaron que reciben una excelente motivación y hay un buen control en los horarios de trabajo. Además, se comprobó que hay temas muy frágiles y que estos se daban en la falta de capacidad para tomar decisiones, y las relaciones con los demás trabajadores.

Se mencionó otras conclusiones, donde el nivel de desempeño laboral es considerado como favorable, las fortalezas encontradas en la organización dentro de la empresa pertenecían a las capacidades y destrezas, simultáneamente con la motivación que se les otorga para cumplir con los trabajos encomendados. Sin embargo, no se conocía ningún indicador que permitiera evaluar el nivel de desempeño.

En conclusión, se confirmó la disposición eficaz entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa. La aplicación del proceso estadístico utilizado concluyó que las magnitudes del clima tienen un significado sustancial sobre el desempeño, resaltando las que permiten cumplir los objetivos, relaciones interpersonales y la motivación, así como el conocimiento general del clima organizacional. Entonces la magnitud individual del desempeño se incrementa de manera positiva y en gran magnitud, sobre el desempeño general. La metodología utilizada será de tipo descriptivo y correlacional.

Para finalizar este trabajo de investigación se programó para que las decisiones que ejecute el nivel jerárquico más alto de la organización, con el objetivo de optimizar y perfeccionar el clima organizacional en Veneplast Ltda., asumirán las consecuencias

a mediano o largo plazo sobre el desempeño laboral de los empleados, simultáneamente con las perspectivas del mejoramiento del desempeño eficaz en forma general de los trabajadores.

Coralia Abdulá, Polanco Espinoza (2014), en su trabajo de investigación “El Clima y la Satisfacción laboral en los docentes del Instituto Tecnológicos de Administración de Empresa INTAE”, concluye:

El clima laboral percibido, en INTAE está apoyado con el compromiso de las trabajadoras en cumplir sus papeles de educadores, personal administrativo donde se relacionan con la hipótesis de las perspectivas y el compromiso a las imágenes competitivas.

El clima laboral se deja influir por las conexiones interpersonales que hay en la organización y es beneficiada por la reciprocidad de los trabajadores con la empresa educativa. En cambio, la satisfacción laboral es incuestionable que los educadores están insatisfechos con respecto a los infactores laborales están sobre los 20 y 30%, en tanto que los satisfactores laborales, comprendieron límites de entre 1.33-5.33%.

La satisfacción laboral de los trabajadores de INTAE, corresponde ser tratada como la satisfacción parcial, porque gracias a los estudios de la continuidad de respuesta de los satisfactores como insatisfactores afiliados al medio ambiente laboral, los regímenes de los sueldos y salarios, el desarrollo de promoción laboral y el predominio recíproco de las correlaciones humanas es llamada también como en las autotribuciones de satisfacción total en la que se observa que la totalidad se autotribuyen que están sutilmente satisfechos.

El clima laboral en otras magnitudes intervienen en la satisfacción laboral a través de su persuasión susceptible en la medida de los satisfactores laborales (satisfacción

laboral parcial) y en la satisfacción laboral total lo que interviene no solo en el desempeño laboral de los educadores sino en la calidad educativa del área y de los jóvenes en desarrollo de adiestramiento para ordenarse a la sociedad, enunciado en indicadores para fortalecer el perfil de egreso en aplicación a las exigencias del mercado laboral, la conformidad de los estudiantes transmitida a través de los conocimientos de los educadores.

Los fundamentos más sensibles del clima laboral del INTAE han sido justificados mediante las herramientas utilizadas como: instrumentos estratégicos de planificación, como la planificación estratégica de centro (PEC) que dividen las técnicas de espontaneidad y reflexiones innecesarias separados de la realidad, de esta manera la planificación es un mecanismo substancial en una organización que desea transferir los elementos de la administración actual a los sectores públicos, privados y comunitarias mediante la alineación de profesionales en las ciencias de la administración.

Alex Javier, Zans Castellón (2017), en el proyecto de investigación “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa”, concluye:

Este trabajo se ejecutó con la finalidad de explicar el Clima Organizacional, e identificar el desempeño laboral, entre los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, para ello se consideró la orientación cuantitativa con mecanismos cualitativos de tipo descriptivo-explicativo. La población de estudio fue 88 entre trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. Se utilizó métodos, procesos y herramientas importantes para culminar con una

investigación exacta, aplicando los procedimientos señalados en la UNAN Managua en este estudio. Los resultados producidos revelan que el Clima Organizacional en la FAREM, es positivo en gran significado por la satisfacción y alegría, así como ingratitud y alejamiento en menor medida, por lo que cual se reconoce entre regularmente conveniente y conveniente, la mejora del Clima Organizacional generaría consecuencias eficaces en el desempeño laboral de los trabajadores de la organización. Se requiere en calidad imperiosa influir con las autoridades, jefes, coordinadores de áreas de trabajo para lograr un Clima Organizacional, positivo afirmativo e inequívoco, para conseguir actitudes constructivas, exaltados, apasionados, alegres que permita determinar de manera continua y persistente las propuestas consultas, los consejos, las proposiciones y sugerencias de la sociedad universitaria, las cuales se deben hacer llegar o enviar a los miembros del comité y transformarlas en formulaciones para las reuniones universitarias, asimismo enaltecer el desempeño laboral en la facultad, originando y promoviendo una situación pertinente para la productividad, y prevenir tomar disposiciones individuales y reforzar la toma de decisiones.

Diana Elizabeth, Uría Calderón (2011), este trabajo de tesis “El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda, concluye:

Este trabajo de investigación a nivel global, determina un estudio de los factores concernientes al clima organizacional y al desempeño laboral de los trabajadores, de Andelas Cía. Ltda., con el objetivo de plantear opciones de mejoría, donde sean los guías a los jefes de la organización, de esta forma impulsar un escenario laboral

optimo y crear un clima innovador para sus empleados de su empresa y optimizar su desempeño laboral.

En primer lugar, se identificó el conflicto, que formuló el estudio de este proyecto. En el capítulo uno, se establece la conexión entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados, lo que faculta conocer el escenario de la organización, y por esta razón orientar el trabajo de investigación, hacia el estudio de mejores opciones, que haga posible enriquecer las variables mencionadas. El siguiente capítulo, se consideró al marco teórico, en cual se mencionan algunas concepciones que sitúan al clima organizacional y al desempeño laboral, los cuales son la razón de este trabajo de investigación y generar las alternativas desde el planteamiento de hipótesis.

En el capítulo tres se propone las circunstancias en que se llevará a cabo la investigación, así como el sistema de recopilación de información, para demostrar que hay alternativas de solución, lo cual permitirá obtener resultados favorables que serán de gran ventaja para la organización.

En el capítulo cuatro, al analizar las definiciones de los comentarios de los resultados, se estudiaron los elementos que perjudican el clima organizacional, desde la opinión de los empleados y cómo lo definieron los miembros ejecutivos de la empresa el desempeño laboral de los mismos, puesto que se quiere definir la correlación que hay entre las dos variables estudiadas.

En el capítulo cinco, se concluyó y recomendó, lo siguiente:

- Se determina que existía disconformidad en los empleados con respecto al clima organizacional en Andelas Cía. Ltda.

- Se sugirió realizar un sistema que mejore el clima organizacional, que comprenda acciones enfocadas a mejorar todos los aspectos que lo forman, tales como: liderazgo, motivación, reciprocidad y comunicación, que ayude a la organización obtener resultados óptimos en el desempeño laboral de los colaboradores, porque un buen entorno laboral conlleva a laborar eficientemente las tareas encomendadas.

El capítulo seis, puntualiza el proyecto “Programa de mejoramiento del clima organizacional, que sirve para aumentar los niveles del desempeño laboral en los empleados de ANDELAS Cía. Ltda.”, con un desarrollo que transforme los procesos, gestiones, técnicas, recursos, duración, gastos y costos que consentirán la ejecución del mismo como un instrumento de administración empresarial. Este proyecto está dirigido para contribuir y genera las alternativas de solución de los problemas dentro de la organización, porque tiene diversas iniciativas y ofrece varias opciones para motivar al trabajador y así acrecentar el clima organizacional positivo para el buen desempeño laboral.

Raúl Ramiro, Meléndez Narváez (2015), en su trabajo de investigación “Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño de los Servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, concluye:

En la actualidad se considera al clima organizacional como una herramienta fundamental para que exista un desempeño laboral oportuno y de calidad en sus colaboradores, así pues, esta investigación establecerá la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la Subsecretaria General Administrativa Financiera, asimismo se tendrá conocimiento de los problemas que requieran ser optimizados de esta manera cumplir con los objetivos de la empresa.

Para llegar a concluir este trabajo de investigación se utilizaron herramientas que permitan obtener información de calidad, como una encuesta que sirva de guía para saber el nivel de aprobación y confiabilidad del test, esto se denomina Alfa de Crombach, luego de verificar las respuestas se registrarán lo obtenido al programa SPSS Estadístico, esta herramienta es considerado primordial en el estudio porque nos proporcionará saber las analogías que existe entre las variables: independiente, dependiente y moderadora.

Es primordial disponer de un área organizacional, es fundamental porque a nivel nacional es una entidad reconocida, es una empresa simbólica a nivel del sector público, asimismo es responsable de la parte económica financiera a nivel nacional, adicionalmente dirige aspectos de política fiscal de ingresos, gastos y financiamientos públicos.

Antecedentes Nacionales

Lisbeth, Castillo Díaz (2017), concluye:

Este trabajo de investigación identifica los problemas relacionados al “Clima organizacional y su influencia en las relaciones laborales de los trabajadores de la empresa Word Copiers E.I.R.L. Amarilis”. A nivel internacional y a nivel nacional, es primordial lograr un optimo clima organizacional, respaldando el trabajo en equipo y lograr resultados positivos ejerciendo valores morales y éticos.

Al desarrollar esta investigación la empresa Word Copiers E.I.R.L. Amarilis, no promueve el entorno propicio donde el empleado consiga desempeñar perfectamente sus tareas o responsabilidades laborales.

El objetivo fundamental de este proyecto fue establecer la influencia del clima organizacional en las relaciones laborales en la empresa Word Copiers E.I.R.L.

Amarilis. El modelo de investigación utilizado fue descriptivo porque nos permite representar y especificar el contexto que existe en la influencia del clima organizacional en las relaciones laborales de los colaboradores de la organización Word Copiers E.I.R.L. Amarilis. La técnica de investigación es descriptivo y explicativo porque permitió realizar el análisis de la correlación de causa – efecto de las variables, el diseño de investigación es descriptivo correlacional. El trabajo de investigación se efectuó sobre una población de 29 trabajadores que fue igual a la muestra.

Las conclusiones de la encuesta demostraron sucesos significativos, primeramente, solo un 37.93% de los empleados de la empresa Word Copiers E.I.R.L. Amarilis, contestaron que sus compañeros completan sus trabajos de manera eficiente y otro 58.62% vi contestaron que sus compañeros realizan sus labores de acuerdo a lo estipulado en el programa de actividades para no ser reprendidos.

Entonces se reconoció que las interacciones entre las personas guardan un alto grado de persuasión nociva en los vínculos laborales en la empresa Word Copiers E.I.R.L. Amarilis porque un 41.37% declaró que existe una comunicación clara y fluida entre los dueños de la empresa y los trabajadores; en cambio un 55.17% respondió que es escasa el compañerismo entre los trabajadores. Se comprobó que la motivación tiene un alto grado de autoridad en la interacción laboral en la empresa Word Copiers E.I.R.L. Amarilis porque un 65.51% manifestó que la empresa no recompensa a sus empleados por superar las ganancias; un 68.97% de los colaboradores declaró estar motivado por los aprendizajes que origina la empresa Word Copiers E.I.R.L. Amarilis.

Mariela, Carazas Portocarrero y Claudia Beatriz, Guevara Valdivia (2013),

concluye:

Este proyecto de investigación, estuvo orientado a conseguir información sobre el “Estudio de los Factores del Clima organizacional y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Star Computer S.A”. Se necesitaba entender la conducta de los trabajadores de la organización mencionada, para comprender su desempeño en el área donde laboraba. Se utilizaron métodos de recopilación de datos como la encuesta, esta ayudaría a conocer y mejorar el concepto del Clima Organizacional. Se mejoró las relaciones con los empleados, porque se conoció a través de las respuestas de la encuesta sus expectativas, descontentos y proposiciones para mejorar el clima laboral en la Empresa. Se conoce que la Empresa Star Computer S.A., es una de las primeras organizaciones que existió en la provincia, y que a través de los años hizo la diferencia para los arequipeños, quienes han observado que la mencionada organización está comprometida en brindar un servicio de excelente calidad en la atención a sus clientes, pero se ha despreocupado por la satisfacción de los clientes internos, cayendo en el descontento e insatisfacción del trabajador. El precario compromiso por parte de la empresa con los empleados hace que el trabajador no sienta identificación por la empresa y la indolencia que manifiestan los jefes de áreas es transferida al personal trabajador. Al culminar el trabajo de investigación y conocer los elementos que afectan el desempeño del Clima Organizacional de los empleados, entendimos que la organización debe realizar cambios para alcanzar una mejor optimización entre los integrantes de trabajo.

Las empresas para alcanzar un nivel elevado de eficacia, deben ocuparse en buscar personas que motiven, interactúen y buscar que el empleado sea influenciado e identificarlo con la empresa, por este motivo el trabajador debe ser apreciado de

mucha importancia en la empresa, para conseguir resultados eficientes y rendimientos óptimos.

Felipez Alexis, Solís Loaiza (2015), concluye:

En la presente investigación que lleva como título “Clima Organizacional y la Relación con el Desempeño Laboral de la Empresa Pública Indecopi, Distrito San Borja”. El objetivo general es, establecer la relación del clima organizacional y el desempeño laboral, para alcanzar este propósito se ha elaborado diversas dimensiones; como Ambiente Laboral, Satisfacción Laboral, Recompensa Laboral, Iniciativa, Aptitud, Eficiencia Laboral. La probabilidad habitual ratifica que según los resultados obtenidos del programa SPSS-Correlación Spearman, con un grado de significación alto, donde se rechaza la hipótesis nula, lo cual si existe relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de la empresa INDECOPI.

La técnica de estudio que se emplea en la investigación fue descriptiva, porque evalúan de manera independiente las variables a las que se menciona, a su vez correlacional porque determinar el nivel de relación existente de las dos variables. Este trabajo de investigación se llevó a cabo con una población 470 empleados, el total de la muestra está conformada por 212 empleados. Los datos se recogieron a través de un cuestionario de escala de Likert, para este estudio se utilizaron 24 ítems para las dos variables. En la cual se determina: que, si existe relación del clima organizacional y desempeño lo que permite optimizar la gestión del talento humano, productividad y rentabilidad, que conlleva a una apropiada organización conforme a lo objetivos de la empresa que faculta la toma de decisiones, optimización de recursos, obtener resultados y valores para la sociedad.

Omar Armando, Chávez Pérez (2014), concluye:

La presente investigación “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de TRANSCONTINENTAL”, centraliza importantes variables que se aplican en las empresas y que son primordiales para el cumplimiento de las funciones laborales de los empleados, asimismo cumple un rol elemental dentro de la organización y es fundamental la cultura o filosofía de la organización, de esta manera cumplir con el desarrollo de los procesos que constituye las victorias o derrotas de acuerdo al perfil que se defina en todas las estructuras organizacionales. El clima organizacional permite mejorar la producción de los trabajadores y por ende un óptimo desempeño laboral, logrando que los mismos se sientan reconocidos como parte estructural de la empresa. Este trabajo nos permitió obtener información de los elementos del método organizacional, motivacional, desempeño en sus labores y las relaciones humanas entre los trabajadores. Al analizar se estableció la aprobación y disconformidad que existe entre los parámetros normales que se despliegan en todas las empresas.

Aixa Ysle, Monteza Izquierdo (2017), concluye:

En este trabajo de investigación: “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota”, lo primordial fue establecer la conexión que existe entre el clima organizacional y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota. Se aplicó un método establecido, un diseño de estudio representativo correlacional, se utilizaron herramientas para las dos variables, una encuesta aplicada a una población de 63 trabajadores, disgregados de la siguiente forma: personal con regímenes entre

nombrados, cas, contrato 276 y serums. Se obtuvo resultados importantes donde el clima organizacional logró obtener un resultado moderado del 65% mientras que el desempeño laboral también obtuvo un 57% como nivel regular. Asimismo, se determinó que preexiste una correlación directa y significativa entre las variables, se aplicaron métodos de análisis estadístico el Rho de Spearman que demostró un valor óptimo y de 0,807 lo que demuestra que hay una conexión positiva muy importante, porque el coeficiente de correlación es de 0.807 en consecuencia se acepta la hipótesis alterna.

2.2 Bases Teóricas

Conceptualización de la variable Clima Organizacional

El "clima organizacional" es el entorno humano y físico donde se desenvuelve y realizan las labores cotidianas, en él intervienen el nivel de cumplimiento e incumplimiento del trabajador, lo que redundará en el rendimiento.

El clima organizacional se concibe desde la importancia de resolver los acontecimientos de la empresa en forma general, el concepto de clima se conforma de un conjunto de variables que en su totalidad presentan un enfoque general de la empresa.

Por consiguiente, la definición de clima expide una sucesión de propiedades particulares de la empresa. Tiene una definición multidimensional, con respecto a otros concernientes a métodos particulares que tienen las empresas, como el poder, el liderazgo, el conflicto o las comunicaciones.

Por otra parte, la apreciación que se tiene del clima organizacional se halla encaminado en el conocimiento que se tiene de las variables que se encuentran en la empresa que afectan el comportamiento de los empleados de la organización, el

acercamiento a estas variables se da a través de las apreciaciones que los trabajadores tienen de ellas mismas.

La definición del clima organizacional, se especifica y determina a las apreciaciones que comparten los integrantes de la empresa relacionado al trabajo, el entorno físico donde se dan las conexiones entre las personas y a las distintas medidas determinadas que afectan el rendimiento laboral.

Lo primordial de esta perspectiva radica en la conducta del empleado e indica que no es la consecuencia de los elementos organizacionales que existen, sino que depende de las apreciaciones que tiene el empleado de estos elementos. Por consiguiente, estas apreciaciones cumplen en gran escala con las tareas, acciones personales y los hábitos de cada uno de los trabajadores de la empresa. En ese sentido el Clima Organizacional refleje la acción recíproca que hay en las cualidades personales y organizacionales.

Los elementos y estructuras del método organizacional forman el clima con las apreciaciones formadas de los trabajadores. El resultado del clima incita a las conductas de los trabajadores. Estas actitudes afectan a la empresa y en consecuencia al clima.

Importancia del Clima Organizacional

Según (Méndez, 2006), el Clima Organizacional abarca una estrecha reciprocidad donde es primordial la conexión de la cultura en la empresa sobreentendida como Cultura Organizacional, el modelo a seguir de los comportamiento, dogmas y valores

participadas por los empleados de una empresa. Esta cultura es establecida por los integrantes de la empresa, en ese sentido el Clima Organizacional actúa directamente, ya que las apreciaciones que se mencionaron anteriormente donde los trabajadores establecen las creencias, “mitos”, comportamientos y valores forman la cultura de la organización. (p.35).

Según (Brunet, 2014), de manera general el clima constituye los valores, las cualidades y las convicciones de los empleados y que por ende pasan a ser parte elemental del clima. De esta manera el gerente tomará decisiones relevantes que serán capaz de examinar y establecer su empresa por estas razones:

- Examinar el inicio de los problemas, de estrés o de descontento que juntas desarrollan conductas perjudiciales para la empresa.
- Enseñar y sustentar una variación que demuestre al gerente los factores determinados sobre los cuales se deberá intervenir.
- Continuar con el planteamiento de la empresa y prevenir las dificultades que puedan generarse. (p.20).

Características del clima organizacional

Según (Brunet, 2011), detalla las particularidades de la definición del clima. El clima organizacional establece la representación de las propiedades de una empresa, así como las particularidades personales de un trabajador pueden cimentar su personalidad. Es indiscutible que el clima organizacional interviene en el comportamiento de un trabajador en la organización, así como el clima atmosférico que interviene en su conducta. El clima organizacional son factores multidimensionales de componentes al igual que el clima atmosférico. El clima

dentro de una empresa también puede dividirse en técnicas de estructuras empresariales, volumen de la organización, sistemas de comunicación, formas de liderazgo de la dirección, etc. (pp.13-16).

Objetivo del Clima Organizacional

El Objetivo del clima organizacional es brindar los instrumentos que se requieren para lograr el mejoramiento personal y el trabajo en equipo, de las áreas negativas en la organización, causados por el entorno físico y/o humano, los tipos de comunicación y relaciones personales no adecuadas, de tal manera que la satisfacción personal del trabajador mejore en su rendimiento laboral.

1) Elementos personales que limitan el clima laboral

Características psicológicas:

- Humores

- Personalidad

- Idiosincrasia

2) Elementos externos que determinan el clima organizacional

Entorno físico. Particularidades del entorno en donde se desarrolla el trabajo: el alumbrado, el sonido, la asignación de las áreas, el lugar de los trabajadores.

Dimensiones y medida del clima organizacional

Según (Brunet, 2014), El representante competitivo hallará una diversidad de productos como los cuestionarios psicológicos, herramientas que permitirá valorar el clima empresarial evaluada. Las que se comercializan están distribuidas en el mercado, y son herramientas americanas, siendo la más utilizada la del escritor Likert (Likert Organizational Profile) demostrados en la versión del libro llamado El gobierno participativo de la empresa. A continuación, se describe, los componentes que forman el clima organizacional y las principales dimensiones que se estudian. (p.39).

Componentes del Clima Organizacional

Según (Brunet, 2014), en la teoría de Likert en (1967), se refiere a las variables implicadas en la composición del clima organizacional, al análisis del origen de las variables, las relaciones en su contenido del clima organizacional y las consecuencias dentro de la empresa, representan las maneras como se interrelacionan los elementos como la conducta de los trabajadores y de los grupos, la constitución y los métodos organizacionales, que resulta en el rendimiento laboral, personal o grupal. Así mismo, los resultados que se obtienen dependen del tipo de clima que exista que es el producto de la empresa como el resultado de los diferentes aspectos de la organización como la constitución de la empresa, los métodos y las perspectivas psicológicas y de conducta de los trabajadores (pp.39-40).

Según (Stringer, 2002), menciona cinco elementos primordiales del clima organizacional, que se detalla: (p.97).

A. Prácticas de Liderazgo

Lo relevante del clima de una empresa “es el comportamiento cotidiano de los líderes de la organización”. En tal sentido el administrador de un grupo de trabajadores tiene gran predominio en las perspectivas de sus colaboradores. En ese sentido los administradores comúnmente manejan las recompensas, determinan las medidas del trabajo y su constitución, ejecutan los estándares de desempeño y aplican las normas no formales en el área de trabajo.

Generalmente y de forma usual se aplican herramientas que cambien el clima de una empresa modificando la forma que está siendo encaminada o conducida por los miembros jerárquicos de la empresa.

Liderazgo

Según (Ivancevich & Konopaske & Matteson, 2006), reconocen y manifiestan que el Liderazgo es “la evolución de intervenir en las personas para lograr las metas primordiales en significado empresarial”. Hay “tres variables significativas que están presentes en todo tipo de escenarios de liderazgo: las personas, la tarea y el ambiente”. Al aplicar el liderazgo es importante que se interrelacionen los tres elementos primordiales, asimismo se le asignará roles o tareas y se podrá proyectar los planes y metas, las mismas que se realizarán en un área física. (p.499).

Para (Robbins & Judge, 2009), reconoce al Liderazgo como la capacidad para intervenir en un grupo de personas para lograr una visión y lograr las metas de la empresa, para determinar el liderazgo es indispensable el planteamiento de las metas y objetivos y poder estimar la magnitud de trayectoria de la influencia en el grupo y lograr el cumplimiento de las funciones. (p.385).

Lo mismo conviene Sikula, quien dice que, “el liderazgo es la característica de intervenir y encaminar para el logro de los metas de la empresa, es importante para la

conservación de una empresa. Por tanto, toda organización debe tener una planeación, organización y control correcto y no subsistir por falta de un liderazgo oportuno. Diversas organizaciones que manejan métodos de planeación, organización y control ineficientes han subsistido debido a una dirección dinámica”, Sikula (1991).

Por tanto, el liderazgo es una particularidad que poseen algunos individuos para mediar en otros, con el fin de ejecutar y alcanzar las metas, en las organizaciones es primordial, contar con líderes natos, que favorezcan efectivamente al logro del desarrollo de los roles, empleando distintas estrategias y técnicas, como la planificación, el control, seguimiento y monitoreo.

Para (Robbins & Judge, 2009), reconocen que “cuando los líderes se encuentran exaltados, admirados, apasionados, vehementes, y activos, es posible que transmitan energía a sus colaboradores e impresiones de eficiencia, convenientes, transmiten confianza y satisfacción.” (pp.79-81).

La atribución de los líderes, cuando tienen cualidades, actitudes y capacidades corresponden a sus responsabilidades; son considerados guías y transmiten a los colaboradores agrado, ganas de culminar sus tareas, a ser consecuentes y cumplir con los propósitos y finalidades planteadas por la organización.

De la misma forma indica Robbins, al calificar al Liderazgo, como “el desarrollo de persuadir y sostener a los trabajadores para que laboren con emoción para lograr las metas de la organización. Son elementos importantes que apoya al trabajador o trabajadores.

B. Sistema formal y la Estructura de la Organización:

Otra característica importante del clima se denomina método terminante y la constitución de la empresa, que son los elementos establecidos en la empresa de los colaboradores que laboran dentro de ella.

Según (Robbins, 2011) manifiesta que “la constitución de la empresa puede conceptuarse como las diversas formas que pueden distribuirse las labores dentro de la empresa, para lograr el acoplamiento del mismo situándolo en la consecución de las metas. La constitución de la empresa es el componente planeado para ayudar a obtener las metas planteadas de la organización”.

De la misma forma Robbins, reconoce que la constitución de la empresa, es el modelo dispuesto donde se proyecta las encargaturas, plazas y las responsabilidades, lo que de alguna manera proporciona y suministra la disposición, donde permite la culminación y obtención de las metas planeadas. (p.133).

Para (Hitt, 2011), la constitución empresarial precisa “el aumento de las diversas tareas es la suma de las formas con las cuales una organización divide sus labores en diferentes tareas y posteriormente permite reorganizar. De igual manera, la descripción organizacional son las fases donde se evaluará las habilidades de la empresa y las peticiones ambientales y podrá establecer la constitución de la empresa apropiada”. Con periodicidad, a la constitución empresarial se le describe como organigrama. Los organigramas son la representación gráfica de la empresa, son esquemas jerárquicos donde se relacionan entre sus diferentes niveles de autoridad. (p.74).

En las organizaciones la constitución empresarial, se puede demostrar, a través del organigrama, que es un esquema perceptible con participación de niveles jerárquicos,

lo que faculta el nivel de obligaciones y exigencias, permitiendo las evaluaciones de las actividades y las labores a realizar.

De la misma forma (Lusthaus, 2011), determina que la constitución empresarial “admite el establecimiento y la composición, según determine los principios de la organización, la culminación sistematizada y la sinergia de los roles encaminan al cumplimiento de los objetivos de las empresas, de tal manera que las diversas actividades de planificación, información, gestión, coordinación, control, etc. estén asignadas y sean de obligación de un método establecido” (p.147).

Lo primordial de la constitución empresarial lo manifiesta Lusthaus, e indica que mediante la estructura se determinan, las responsabilidades administrativas de dirección y los factores que los conforman la planificación, información, gestión, coordinación y control, quiere decir elementos primordiales para el cumplimiento eficaz de una organización u empresa que permita alcanzar eficazmente las metas y objetivos planteados.

C. Las estrategias:

La estrategia de una empresa tiene un papel importante en su clima y puede influir en los trabajadores respecto a las circunstancias de logro, a los estímulos y dificultades para lograr el triunfo y su satisfacción.

Según el diccionario de la (Real Academia Española 23ª (RAE 2015), establece que la estrategia procede del latín “strategia” y del griego "stat", siendo su significado:

- La habilidad de administrar procedimientos militares.
- La destreza para dominar un proyecto.
- Es el desarrollo graduable, un proceso regulable, es la fusión de las normas que confirman una medida positiva de cada instante.

D. El área externa

El área externa mediante el cual una empresa concurre, cumple un papel primordial en el clima de la empresa. Elementos como las medidas reguladas por la administración gubernamental, contextos económicos, manufacturas competitivas, tecnología de vanguardia, generan en las empresas y en sus administradores.

El Webster Third New International Dictionary (sf), describe al entorno externo: “determina que está constituido por los elementos, fuerzas, variables que intervienen sobre una empresa, y lo especifica como aquellas situaciones ambientales o energías que ejercen o transforman, es considerada como un grupo que tiene capacidades sociales y culturales, como hábitos, decretos, idioma, estructura estratégica y financiera, que intervienen en la existencia de una persona o agrupación”.

Una forma habitual de diferenciar al área externa o contexto es: micro entornó y macro entornó, concluyendo de la siguiente forma:

Micro entornó, son las diversas variables donde las empresas influyen de alguna manera. Es considerado como contexto determinado.

E. La historia de la organización

La semblanza de una empresa influye en su clima. Los trabajadores se plasmarán expectativas relativos a premios, sanciones y los resultados de sus acciones de acuerdo a la historia de la empresa.

Para (Stringer, 2002), lo más relevante del clima “son los procedimientos cotidianos de los líderes de una empresa. No es posible reemplazar los elementos concluyentes que son externos a la empresa o a la historia de la empresa, es complejo, y su desarrollo es pausado si se desea reemplazar técnicas o método normados por la empresa, pese a ello el líder puede renovar sus destrezas de liderazgo.” (p.18).

En el clima organizacional existen mecanismos que permiten establecer su eficacia entre ellos están el liderazgo, en las empresas imperan estructuras organizacionales en correlación a los compromisos determinadas, siendo el administrador quien direcciona los propósitos y finalidades que se debe cumplir, para ello debe utilizar al liderazgo para influenciar en forma óptima ante los colaboradores, existen otros medios externos donde la organización difunde, la competitividad, los atributos legales y el desarrollo tecnológico, asimismo interviene la reseña de la empresa y a los sucesos como se desarrolló la organización. Para las organizaciones es primordial constituir los elementos del clima laboral, continuamente, investigan a quienes van a direccionar sus empresas, buscan excelentes y sobresalientes profesionales, con los perfiles específicos en las que destaca el liderazgo, simultáneamente preexisten coaliciones externas que aminoran los peligros, como son el estados, los establecimientos financieros, jurídicos entre otros, he incumplen en los aspectos de los gastos y costos por contar con una constitución empresarial que permita alcanzar un clima organizacional conveniente, confeccionando organigramas, fundamentos, principios, estatutos, disposiciones que proporcionen el desarrollo administrativo.

Niveles del Clima Organizacional

Según (Chiavenato, 2007), las categorías del Clima Organizacional, consideran a los siguientes:

- Nivel Elevado: agitación y altivez, bienestar y satisfacción, confianza, ardor y compensación.

- Nivel Bajo: displicencia y alejamiento, Frialdad y distanciamiento, desaliento, desobediencia, ofuscación, tristeza y desmoralización.

Las organizaciones a través del tiempo pasan por estos dos niveles en conformidad al entorno que está conviviendo, pero persiguen ubicarse en niveles altos, porque les faculta alcanzar resultados óptimos, ejecutar los objetivos planteados por la organización, así pues, las empresas solicitan surgir lo más factibles que se pueda de los niveles bajos, se impulsan innovaciones periódicas en el logro de niveles superiores. (p.58).

Según (Chiavenato, 2017), asevera que el Clima Organizacional es la proyección del ambiente sobre la estimulación de los colaboradores, y se puede precisar que la característica del ambiente empresarial donde interrelacionan los trabajadores y que interviene en su conducta.

Esta definición específica a las características de la motivación del área de la empresa, dado que los perfiles motivacionales son los tipos de motivación en sus colaboradores. El Clima Organizacional es óptimo y alto si los entornos proporcionan bienestar personales en los colaboradores porque enaltecen la ética y es bajo y nocivo en situaciones que malogran esas privaciones. (p.74).

La Motivación

Según (Chiavenato, 2007), La definición de motivación es compleja, puesto que se han empleado en varios aspectos. En forma global, motivo es todo aquello que promueve al colaborador a proceder de forma definitiva a una determinada preferencia o propósito y a una determinada conducta. Estos impulsos están relacionados a impulsos o entornos externos y puede generarse también

interiormente procesos mentales del individuo. En ese sentido, la motivación está interconectada con el método de conciencia de la persona.

La motivación actúa en técnicas de impulsos activas, que se convierten en expresiones como aspiración, ambición y desconfianza, prejuicio y amenaza. La persona desea dominio, autoridad y jerarquía, desconfía, teme la supresión y la expulsión social y las provocaciones a su autoestima. Por lo tanto, la motivación busca conseguir una meta determinada, el ser humano gasta energía para lograrlo. (p.p.47-49)

Medición del Clima Organizacional

Según (Gibson y Colbs, 1987), evaluar el clima organizacional “es el estudio para lograr obtener aspectos, contextos, disposición y modelos de una empresa. Quiere decir que los colaboradores de una empresa otorgan sus criterios concernientes a los diferentes características y factores de la empresa.

Quiere decir que las mediciones del clima organizacional significan que se debe examinar el entorno, capacidades, aptitudes, la estructura de la empresa, por consiguiente, es primordial las propuestas, la intervención de los colaboradores, los mismos que califican sobre las situaciones de la empresa.

Diversas empresas, establecen distintos elementos de instrucciones, actualmente los aportes de los colaboradores favorecen a incrementar y optimizar el clima organizacional, para ello es importante que ellos mismos mencionen sus mortificaciones al respecto.

Según (Louffat, 2018), el clima organizacional es la característica del grado de satisfacción del colaborador en proporción a diversos elementos del desarrollo

administrativo y de la gestión administrativa, del adiestramiento del personal y en consecuencia la relación con la empresa donde trabaja. (p.240).

Según (Louffat, 2018), para entender el clima laboral concluimos que debe comprender una relación de elementos considerados en el desarrollo administrativo y en la gerencia de la capacidad del trabajador.

Planeación: es primordial analizar el grado y las particularidades de bienestar del empleado con relación a:

- Perspectiva
- Gestión
- Propósitos de la organización
- Técnicas
- Métodos
- Cronogramas
- Valoraciones

Organización: es primordial analizar el grado y peculiaridad del bienestar del empleado en relación a:

- Estructura Empresarial
- Organigrama
- Compendios
- Situaciones Empresariales
- Factores Administrativos

Dirección: es relevante valorar el grado y particularidad del bienestar del empleado en proporción a:

- Gerente

- Estimulación
- Comunicado
- Transacción
- Problemas

Control: es significativo evaluar el grado y las particularidades de bienestar del empleado en correlación a:

- Clases
- Desarrollo
- Indicaciones
- Tiempos

Procesos de Potencial humano: es indispensable analizar el grado de particularidades de bienestar del empleado en medida:

- Elementos administrativos y de plazas
- Incorporaciones
- Clasificación
- Procesos de rendimiento
- Aprendizaje
- Capacitación del trabajador
- Programa de incentivo y beneficios (p.p.247-248)

Taxonomía de Clima Organizacional

Según (Reddin, 2004), manifiesta sobre las topologías del clima organizacional y menciona una relación entre tipos de climas y efectividad organizacional. Define también cuatro características básicas, las cuales proceden en dos extensiones: orientación a la tarea y orientación a la relación, cuando la organización resalta la

conducta organizacional de los trabajadores. Los tipos de climas organizacionales básicos son:

- Encaminado a la inspección (sustentado en sistema).
- Situado al progreso de la independencia competitiva (establecido en la capacidad de los trabajadores).
- Alineado a la producción y al beneficio (establecido en la empresa estable de las técnicas de resultado).
- Dirigido a la competencia (justificado en el trabajo en equipo).(p.p 251-254).

Según (Reddin, 2004), adiciona la variable “efectividad organizacional” e indica que es el cumplimiento de los objetivos prefijados por la empresa, y estas se cumplirán si hay mejoras en las gestiones y en los contextos, para motivar al colaborador, el clima organizacional se verá beneficiado con resultados de eficacia, si esta direccionado correctamente, de lo contrario el clima organizacional disminuirá su rendimiento. (p.p. 251-255)

Algunas características de los diversos climas son:

Clima humanitario:

- Intensidad en el progreso de competencia
- Soporte tanto en conocimiento de triunfo como de frustración.
- Máxima colaboración
- Se percibe a los trabajadores y se motiva
- Disposiciones grupales
- Elevada trasmisión a todo nivel
- El Administrador representativo le importa los trabajadores y sus estimulaciones

Clima de Equidad

- Sustentación a métodos determinados
- Información de elementos y elaboración eficaz de los roles
- Correspondencia transcrita que prevalece para respaldar puntos de vista
- Referencia a normas perdurables
- Confiabilidad por el trabajo sistemático; baja imaginación constructiva.
- Mayor disposición, decretos, disposición
- El Administrador característico es considerado como racional, metódico, justo, correcto en el cumplimiento de las normas, íntegro.

Clima de desafío

- Fuerza para lograr las metas y propósitos de la empresas y planes
- Elevada organización, decisión
- Responsabilidad con los planes de la empresa
- La prominente aptitud es causada en forma permanente.
- Fuerza en la proporción individuo-trabajo
- Proceso donde se realiza una elección, entre el individuo y el grupo de trabajo
- El administrador característico se diferencia por mantener elevados estándares para sí mismo y para otros, y por la investigación incansable de competencia.

Clima productivo

- Elevada energía en la dimensión, cualidad y periodo.
- Elevados conocimientos del costo, negociaciones y las ganancias
- Direccionado al resultado
- Elevado grado de fuerza
- Frecuente energía en las comunicaciones verticales
- El inmenso impulso es considerado el causante del rendimiento.

Clima de Sumisión

- Se excluyen o mitigan las disconformidades
- Ambiente agradable, cordial, afectuoso, sociable.
- Primordial importancia a las interrelaciones personales
- La empresa menciona sus inquietudes de manera fácil.
- Insuficiente interés por el rendimiento
- Más importancia a las diligencias sociales
- El administrador característico es considerado encantador, sugestivo, ameno, apacible.

Clima Estancado

- Trabaja con pautas precisas en las estructuras organizacionales
- Reducida producción aprobada
- Evita incluirse y comprometerse
- Mínimas propuestas espontaneas
- Excesivos administradores, limitaciones creativas, escasa originalidad, con mentalidad estrecha.
- Obstinación a la transformación
- Disminuida importancia a las faltas y al rendimiento
- El administrador característico es considerado limitado e insignificante colaborador.

Clima ambiguo

- Hay dos con maneras distintas del plan general.
- Energía supuestamente prevenida que se da en forma incompleta.
- Reducida transparencia de competencias, en la constitución de las empresas y en las capacidades.

- Las disposiciones por lo general son políticas, se admiten, aunque no sean perfeccionadas.
- Las sugerencias son insuficientes.
- Bajo control a los procedimientos, no hay valoración ni rastreo.
- El administrador característico es considerado como como un “corregidor” de dificultades.

Clima Autoritario

- Trasmisión de información en forma vertical
- Aumento de disposiciones, pocas sugerencias
- Los gerentes son calificadores e intimidantes
- Energía en el rendimiento en tiempo disponible
- Eliminación de discrepancias
- Operación contigua, consecuencias notificados

Causas y efectos del clima organizacional

Según (Brunet, 2014), está referido a las interrelaciones, las consecuencias de clima de trabajo en una empresa. Su importancia radica en la forma como el clima se relaciona con los diversos elementos de la empresa y los resultados que estos producen.

Los efectos del clima organizacional se clasifican en dos:

- Efectos Directos: está definido como el predominio o características de una empresa sobre la conducta de los individuos de la organización. Esta conducta cambia de un trabajador a otro.

- Efectos de Interacción: se refiere al predominio de las características de la empresa, en diversas personas, y el apoyo que hay en el ambiente de trabajo que brinda a los trabajadores.

Cabe mencionar que el clima obtiene repercusiones sobre la conducta de un trabajador porque determina los impulsos que son fundamentales para la empresa.

El Clima tiene variables que componen e interactúan entre sí, como en el caso de los efectos del clima sobre la productividad. Así pues, cuando se presente una disminución de la productividad en una organización deberá fortalecer la inspección de lo contrario aumentará el deterioro del clima. En síntesis, para realizar el análisis de clima organizacional deberá ser analizado en conjunto. (p.p. 54-55).

La Capacitación

Según (Chiavenato, 2007): La capacitación es el desarrollo pedagógico de periodos breves, desarrollado de forma metodológica y ordenada, donde los colaboradores logran obtener conocimientos, despliegan destrezas, técnicas y capacidades en aplicación a los objetivos organizacionales. Lo esencial de la capacitación es la transferencia de conocimientos concretos relacionados al trabajo, conductas relativas frente a la organización, en los roles y el entorno laboral, así como desarrollo de habilidades y capacidades.

Contenido de la capacitación

El contenido de la capacitación puede incluir cuatro formas de cambio de la conducta, a saber:

1. Transmisión de información: el contenido es el componente primordial de los diversos esquemas de capacitación, quiere decir, los conocimientos que se transmite entre los colaboradores se da en forma grupal. Regularmente la investigación es en forma global, preferencialmente sobre el trabajo, relativas a la organización, sus productos y servicios, políticas, las reglas y los reglamentos, etc. También se considera la transferencia de nuevos conocimientos.
2. Desarrollo de habilidades: relacionado a las técnicas, competencias, capacidades y aptitudes que están estrechamente conectados con el desempeño del puesto a los roles y operaciones que realizan.
3. Desarrollo o modificación de actitudes: se refiere a los cambios de comportamientos negativos de los colaboradores para transformarlas en otras positivas, como incrementar la motivación o desarrollar la comprensión de los colaboradores de gerencia y de supervisión de la sensibilidad de los trabajadores. Implica la obtención de nuevas prácticas, costumbres y conductas, relacionados con los clientes o técnicas de ventas.
4. Desarrollo de conceptos: la capacitación está orientada a incrementar la capacidad de concentración y el concepto de pensamientos y filosofías, para aplicar las definiciones de la administración, de esta forma enaltecer y engrandecer los conocimientos de los funcionarios en términos generales.

Objetivos de la capacitación:

Los principales objetivos de la capacitación son:

1. Proporcionar a los colaboradores de conocimientos para la ejecución inmediata de diferentes roles del puesto.

2. Otorgar posibilidades y ocasiones para el desarrollo personal permanente y no sólo en sus cargos actuales, sino en diversas responsabilidades complejas y destacadas.
3. Modificar el comportamiento de los colaboradores, de esta forma instaurar un clima agradable entre ellos e incrementar la motivación y aceptar los cambios de acuerdo a las finalidades de la empresa. (p.p.386-388).

Conceptualización de la variable Desempeño Laboral

Según (García, 2001), precisa que el desempeño laboral son las funciones y conductas controladas en los trabajadores, que son primordiales para lograr los propósitos de la empresa y que son medibles en técnicas de aptitud de cada colaborador y el grado de aportación a la organización. (pp.3-9).

El desempeño laboral según (Chiavenato, 2000), “Es la conducta del empleado en el logro de los propósitos establecidos, es la habilidad personal para cumplir con los planes. (p.359).

Según (Ivancevich, 2005), refiere que el desempeño es el dinamismo como se define al nivel y calidad con que realiza sus labores el trabajador. Por consiguiente, se denomina observación del desempeño, evaluación del trabajador, valoración de la aptitud, estimación del trabajador y consideración del colaborador (p.260).

Según (Mondi & Noe, 2005) demuestran que el propósito primordial de un proceso de valuación es aumentar el desempeño personal y empresarial aplicando correctamente la información en los trabajadores como:

- ✓ Planeamiento de recursos humanos: se refiere el valorar al conjunto de trabajadores de una organización, donde se elaborará las pautas que establezcan la oportunidad para promoverlos considerando sus conocimientos. Proyectar el desarrollo es primordial para toda organización. El método de evaluación perfectamente creado determina las características de las firmezas y flaquezas de los colaboradores de la empresa.
- ✓ Reclutamiento y selección: La determinación de la evaluación del desempeño se aplica para pronosticar el nivel de desempeño de los postulantes.
- ✓ Formación y progreso: La evaluación del desempeño faculta descubrir las carencias particulares de preparación y formación de un colaborador. Se determina las áreas sensibles para enriquecerlas, el área de recursos humanos aplica los sistemas de aprendizaje y progreso donde los colaboradores eleven sus conocimientos y disminuyan sus anomalías.
- ✓ Planeación y desarrollo de carrera: Los resultados de la evaluación del desempeño son substanciales para analizar las capacidades y flaquezas de un trabajador y se podrá establecer su competitividad.
- ✓ Programas de recompensa: La conclusión de la evaluación de desempeño es esencial para la elección de opciones en las precisiones de la remuneración, favoreciendo las conductas, promoviendo a los colaboradores a ejecutar un mejor desempeño.
- ✓ Evaluación del potencial de los empleados: Es la forma como actúa un trabajador, donde su conducta anterior no indica su conducta futura, del mismo modo el desempeño pasado no determina su desempeño futuro en una elevada calidad o grado en un cargo distinto. (pp.254-255).

La transformación de la evaluación de desempeño en las empresas debe ser la producción del proceso de los periodos primordiales y que es la respuesta del estudio de investigación mediante modelos y que se rigen por normas y directivas que contienen un porcentaje, lo que determina la situación de la actividad del trabajador y posteriores obligaciones en las dos direcciones. (Levy y Prieto, 2001, p. 161).

Según (Bohórquez, 2007), precisa al Desempeño Laboral como “el grado de aplicación de compromiso del colaborador para lograr los objetivos de la empresa en un periodo establecido”.

Así pues, el desempeño laboral de los colaboradores obedecerá a su actuación, así como a la eficiencia que manifiesten” (p.30).

Un concepto excepcional lo hace (Chiavenato, 2007), donde manifiesta que “el desempeño es la eficiencia del colaborador que labora en la empresa, lo que es importante para la empresa, desarrollando el empleado un buen rendimiento en el cumplimiento de sus funciones” (citado en Araujo y Guerra, 2007).

El desempeño laboral es la consecuencia que se obtiene de la labor ejecutada, que puede definirse como eficiente e ineficiente en atención a los objetivos planteados.

Las organizaciones determinan los niveles de calidad de eficacia que se permita establecer al culminar o en el desarrollo beneficioso el desempeño logrado, señalan los periodos, planes, objetivos para establecer el desempeño personal o grupal, por ambiente físico en la organización.

Sin embargo, (Chiavenato, 2000), precisa al desempeño, “cómo las tareas o conductas percibidas de los colaboradores que son primordiales para lograr los propósitos planteados de la empresa. Confirma que un óptimo desempeño laboral es la capacidad más importante que tiene la empresa”.

El comportamiento individual de los colaboradores, permite cumplir lo planeado y alcanzar los propósitos de la organización, considerado el soporte primordial de toda empresa tener trabajadores con un nivel de desempeño elevado.

Para (Robbins & Judge, 2013), manifiestan que las empresas, solamente aprecian la forma en que los empleados cumplen su roles y responsabilidades las mismas que contienen las características de su cargo, así pues, las empresas actualmente están direccionadas al servicio, necesitan de mucha investigación y registran tres modelos importantes de comportamiento que componen el desempeño laboral.

- ✓ Desempeño de roles: Se describe al acatamiento de los deberes y compromisos que ayudan alcanzar el rendimiento de la empresa.
- ✓ Civismo es el comportamiento de los trabajadores que cumplen con sus compromisos la misma que permite que haya un buen ambiente psicológico en la empresa, ser solidarios entre los trabajadores, ser respetuosos, realizar propuestas favorables y realizar proposiciones provechosas y actuar eficientemente en la organización.
- ✓ Falta de productividad refiere al incumplimiento de las actividades planteadas por la empresa y que la perjudican, como comportamientos que consideran al hurto, perjuicios a los inmuebles de la empresa, violencia entre trabajadores y abandono laboral. (p.555).

Las organizaciones actualmente demandan colaboradores que ejecuten roles y trabajos establecidos, debe tener un perfil que cubra las expectativas planteadas para cumplir con los objetivos y enfoques de la organización, y que se refleje en su comportamiento que permita lograr eficientemente los propósitos de la empresa, se solicita trabajar en equipo, participación y compañerismo entre los trabajadores de la empresa, cultivar los valores morales, éticas que ayuden a vincularse entre los colaboradores. Así pues, (Chiavenato, 2000), menciona que el desempeño laboral se define como “la conducta del empleado en el cumplimiento de las metas establecidas, estas son las destrezas particulares en el logro de los planes”.

Hay diversos escritores como (Milkovich y Boudrem, 1994), que encuentran otras particularidades personales que se detallan: “las competitividades, aptitudes, facultades, y destrezas que se relacionan con el ambiente laboral, para promover conductas adecuadas que no perjudiquen a los propósitos de la empresa, los mismos que están considerados en el requerimiento general para lograr el crecimiento de la productividad y demostrar que se tiene capacidad para enfrentar los desafíos y aciertos de la economía.

Participamos de los criterios de los escritores, que consideran al desempeño laboral como una cualidad, la forma de llevar a cabo los roles designados del colaborador, lo que permite el logro, el cumplimiento de tareas en el menor tiempo, a bajo costo, disminuir las advertencias y dificultades y mejorar las precisiones.

Evaluación del desempeño

Según (Dessler, 2015), define que “Evaluar el desempeño corresponde a un papel importante direccionado a la estimulación del colaborador. Los trabajadores anhelan y precisan retroalimentarse con relación a la forma como se comportan y a la apreciación que brinda la posibilidad para tenerlos informados”.(p.241).

Evaluación al desempeño laboral

Según (Chiavenato, 2007), La Evaluación del desempeño se considera como “la calificación metódica que tiene el colaborador en el desempeño de sus tareas y los conocimientos adquiridos a través del tiempo. Esta evaluación es el desarrollo para incentivar a los trabajadores al logro de la magnificencia y las particularidades del colaborador”.

La evaluación del desempeño es considerado trascendental en una empresa porque “son las condiciones donde se descubren los inconvenientes como el control del trabajador, la acción de integrarse a la empresa, los cargos que existen y la ineficacia de los colaboradores en cargos inapropiados a sus conocimientos, se identifica los problemas de estimulación”. (p.48).

Es importante apreciar que los resultados que se obtienen permite considerar si la evaluación fue positivo, calificado, competente y conveniente en la designación de roles a cumplir.

Varias organizaciones emplean una relación de formas que ayudan a acreditar de modo correcto las respuestas recolectadas, o las impresiones del desempeño, por este motivo hay formatos que se producen en relación a las particularidades de la organización.

La Gestión del Desempeño en las Organizaciones

Según (Chiavenato, 2017), define la gestión del desempeño, como la planeación, organización, dirección y control de todo el flujo de actividad de la empresa, en todas las áreas y en todos los niveles para confirmar el logro de objetivos de la empresa y la entrega de resultados excelentes.

El desempeño de los trabajadores debe ser mejorado en modo progresivo. Por lo que el jefe debe supervisar y evaluar el desempeño, sino realizar un cuidado especial para que los trabajadores aprendan cada vez más, se desarrollen, definan metas, y objetivos desafiantes, reciban realimentación en tiempo real acerca de sus resultados y puedan alcanzar niveles extraordinarios de desempeño. Esto se le denomina excelencia operativa.

Evaluación del Desempeño

Según (Chiavenato, 2017), Actualmente se evalúa al desempeño de los sucesos, de los elementos y de los colaboradores del entorno laboral. Se quiere tener conocimiento de todas las cosas como, por ejemplo: la dimensión del volumen de un equipo nuevo, la máxima rapidez de un carro nuevo, como es la respuesta de las personas cuando se presentan circunstancias complejas, la rentabilidad de una cuenta de ahorros relacionado a otras cuentas, como marchan las acciones en la bolsa de valores, que resultado obtiene nuestra empresa, y cosas por el estilo. La Evaluación de desempeño es algo común y corriente en nuestra vida, y también en la de las organizaciones. (p.208).

¿Qué es la evaluación de desempeño?

Según (Chiavenato, 2017), es la consideración metódica que se tiene de los colaboradores respecto al desempeño en su cargo y a los conocimientos obtenidos. La evaluación es el desarrollo para intensificar lo que representa, en superioridad y características de un trabajador. Al evaluar a los colaboradores de una empresa se emplean distintas técnicas que se identifican con varios nombres, que se detalla: evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de empleados, informes de avance, evaluación de eficiencia en las funciones, etc. En resumen, la evaluación de desempeños, es la definición eficaz donde las empresas miden a los colaboradores, en forma consecuyente e inconsecuyente, de manera periódica. Así pues, la evaluación de desempeño establece un método importante en las actividades administrativas. Por este intermedio se detectan las dificultades en la inspección de personal y en la composición del trabajador en la empresa y al cargo que tiene, también a la discordancia, el desaprovechar el conocimiento de los empleados capacitados para los cargos que se requiere en los puestos, dificultades en la motivación. La evaluación del desempeño proporciona la administración de recursos humanos que requiere una empresa. (p.210).

La responsabilidad de la evaluación del desempeño

Según (Chiavenato, 2017), el cumplimiento de la evaluación del desempeño recae sobre la autoridad máxima de la organización, al trabajador, a los miembros de la organización, al más alto nivel jerárquico administrativo, jefatura de personal y a los encargados de la evaluación del desempeño. Estas alternativas consideran una sabiduría de trabajo.

- Jefe

El jefe de línea es responsable de la competencia de cada uno de los miembros de su sección y su valoración. Los jefes califican el desempeño del personal con sugerencias e indicaciones de la Oficina de recursos humano, quien determina las alternativas a considerar en la evaluación. Mucho de estos jefes al no contar con las capacidades para planear, preparar y programar un método de evaluación, encarga a la oficina de manejo de personal como funciones especializadas, proyectar, preparar, disponer e inspeccionar el método a aplicar en la evaluación, para ello cada jefe de línea será el responsable de inspeccionar el plan de acuerdo al método indicado para realizar la evaluación. Estos métodos actuales, facilita autonomía y elasticidad para que cada jefe sea el administrador de sus empleados.

- La propia persona

En las empresas demócratas el trabajador es el encargado de su desempeño y evaluación individual. Estas empresas aplican este proceso participativo y reflexivo, de tal manera que el trabajador se evalúa en el cumplimiento de los roles encargados, en forma eficaz y eficiente, de acuerdo a los instrumentos físicos que es entregado por el jefe de la empresa.

- El Individuo y el jefe

Hoy en día, las empresas aplican un programa adelantado y ágil para la evaluación de desempeño. En ese sentido reaparece el concepto de la administración por objetivos, con una nueva dinámica, ligero, justo, legal, donde los trabajadores laboren con tranquilidad, serenidad, con sosiego. Hoy en día administración por objetivos es el procedimiento para lograr los objetivos de una

empresa donde los jefes y empleados tienen el compromiso de lograr las condiciones democráticas, recíprocas, terminantes, muy estimulante. En este contexto la evaluación del desempeño está direccionada a lo siguiente:

- a. Formulación de objetivos a través del consentimiento
 - b. Obligación particular para lograr los objetivos planteados en el pacto común.
 - c. Convenio y transacción con el administrador en razón a la distribución de los activos de producción y los procedimientos para lograr los propósitos de la empresa.
 - d. Capacidad
 - e. Medida permanente de los productos alcanzados y el análisis de los objetivos.
 - f. Información que contribuye a mejorar la valoración del equipo de trabajo.
- El equipo de trabajo

Hay otras alternativas donde se solicita al grupo de trabajo evaluar el desempeño laboral de cada uno de sus participantes donde se tomarán las decisiones para reformar y desarrollar alternativas convenientes a favor de la empresa, será obligación del grupo de trabajo analizar el desempeño de los integrantes y especificar los propósitos de la empresa.

- El área de recursos humanos

Hay empresas que mantienen estas teorías conservadoras que están quedando por su forma monopolista y burocráticas que son conceptos desproporcionados de la parte administrativa de las empresas. Los gestores de recursos humanos son los encargados de realizar la evaluación de desempeño de cada individuo de la empresa. Los jefes otorgan los detalles del desenvolvimiento de los trabajadores

de los años anteriores, lo que permite producir esquemas y proyecciones por la oficina personal. Este procedimiento desarrolla políticas, medidas, y códigos burocráticos que permiten la elasticidad del método a usar. Trabaja en proporción y medidas, utiliza lo general no lo individual.

- La comisión de evaluación

La comisión de evaluación es la responsable de la evaluación general realizada por un conjunto de trabajadores.

Esta agrupación incluye a trabajadores de distintas poblaciones, como el administrador que son integrantes estables que intervienen en las evaluaciones de forma imparcial, dentro de las directivas establecidas en la empresa y trabajadores de distintas oficinas. (p.211-212).

Objetivos de la Evaluación del Desempeño

Según (Chiavenato, 2017), la definición de Evaluación de desempeño ha generado diversas manifestaciones positivas y negativas. No se han comprobado ni evidenciado de forma efectiva ni sistemática, los resultados. La elección de los colaboradores se genera mediante herramientas o mecanismos que tengan menos errores, la evaluación de desempeño es un conjunto que permite un control de calidad en dirección estructural. Las dos hipótesis establecen un enfoque pasivo, manejable en el desempeño del trabajador, lo cual se analiza en correlación a la empresa que integra o intenta pertenecer; y aun proyecto riguroso, mecánico, deformado y delimitado del ser humano. La evaluación del desempeño permite un discernimiento ligero y concreto de diversas conductas simples del individuo. Es necesario ubicar los principios y determinar las circunstancias en alianza con el

trabajador evaluado. Es importante transformar el desempeño, el individuo evaluado tendrá conocimiento de lo que se debe cambiar y si es necesario hacerlo. El individuo recepcionará los resultados y mejorará las diferencias y desacuerdos obtenidos en la evaluación.

La Evaluación del desempeño no es una solución sino una herramienta, mecanismos, un elemento que permite obtener las conclusiones del recurso humano de la empresa. Es importante lograr el propósito de la organización involucrando a los individuos que laboran en ella, la evaluación del desempeño desea conseguir distintos objetivos intermedios. (pp.213).

El sistema de gestión del desempeño de una organización consta de los siguientes elementos o subprocesos:

- políticas de gestión del desempeño
- estándares y objetivos de desempeño
- estrategia de remuneración y recompensa
- planes de desarrollo y aprendizaje
- gestión del bajo desempeño y disciplina
 - evaluación del proceso de desempeño

Contenido de las fases de la Gestión del Desempeño

Conceptualización: Es considerado al logro de la productividad el objetivo al que se desea llegar.

Desarrollo: Es la parte analítica de la productividad donde se identifica que hay variación respecto a lo que se desea alcanzar, la misma que puede lograr utilizando el Sistema de Soporte Integrado del Desempeño (IPSS).

Implementación: Es la manera que se acostumbraba a realizar métodos no formales del control del desempeño actual, regida por reuniones de instrucción, controles constantes del desempeño, donde el empleado era supervisado para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Retroalimentación: Se ejecuta anterior y posteriormente en el desarrollo de la evaluación del empleado, para lograr un óptimo desempeño laboral.

Evaluación: Se aplican las mediciones del desempeño para controlar las indicaciones individuales en las competitividades y establecer el cumplimiento de los objetivos.

Del producto obtenido se relacionan las siguientes definiciones:

Hay elementos primordiales en la administración del desempeño:

Según (Ruiz, 2004), es el análisis periódico de los colaboradores, porque este sistema siempre debe variar, transformarse periódicamente y debe ser controlado para una mejoría constante. Asimismo, el encargado es el individuo, quien deberá estar atento para lograr las utilidades que les corresponde de esta forma optimizar el desempeño.

Evaluación del desempeño laboral

Lo ejecutan los miembros jerárquicos de la organización, según cuestionarios respecto a: afinidad, relación, conexión, obligación, competencia, intervención, aportación en la organización.

Esta evaluación no se debe realizar en fechas especiales, donde las conductas y comportamientos de los trabajadores varia y fluctúa de acuerdo a sus apreciaciones y sensaciones individuales, como día de pago, entrega material, movimiento de recursos humanos, gratificación, etc. Las respuestas a esta evaluación pueden verse afectados por las impresiones del momento y se sugiere no hacerlo en estas circunstancias.

Según (Mendoza, 2009), menciona que este indicador se aplica a un grupo de colaboradores que ejecutan sus deberes, donde lo primordial es la regla, el método y el ímpetu en la evaluación con relación al incremento de la calidad laboral:

-Calidad de trabajo: Está determinado por el nivel de evaluación que le se aplica en el desarrollo de sus competencias y creatividad a través de su conducta y productividad. (Mendoza, 2009 p.33).

-Colaboración: Es la actividad individual o trabajo en forma global donde actúan diversos colaboradores por una acción en común en cumplimiento de los objetivos. (Mendoza, 2009 p.39).

- Disciplina: Son las coordinaciones de las actitudes donde se instruyen las destrezas, prácticas, los modelos, las pautas, normas, medidas, políticas para continuar con un comportamiento laboral, la misma que participa en el reglamento de la conducta y ética. (Mendoza, 2009 p. 47).

- Esfuerzo personal: Es la valoración de las personas y de las cosas son los deseos individuales, donde se aplicarán los conocimientos y la calidad del desempeño en los ambientes laborales, en este sentido los trabajadores van perfeccionando sus capacidades en beneficio del logro de las metas propuestas. (Mendoza, 2009 p. 52).

- Trabajo en equipo - Sociabilidad: Es un elemento conveniente donde los trabajadores requieren del apoyo de sus compañeros dentro de la empresa para cumplir con las obligaciones y roles de la organización, los trabajadores deben correlacionarse entre sí, considerando aspectos sensibles, trabajo en equipo y maneras de pensamiento. (Mendoza, 2009 p.75).

- Conocimiento del trabajo - Iniciativa y creatividad: Está relacionado al empleado que tiene la capacidad para desenvolverse ante cualquier inconveniente dentro de sus tareas y obligaciones, estas cualidades lograrán favorecer el cumplimiento de los objetivos organizacionales en el desarrollo de nuevos métodos de esta manera lograr el éxito en el desempeño de sus actividades. (Mendoza, 2009 p.78).

- Asistencia y puntualidad: Es la conducta del individuo considerada en las organizaciones como la integridad al constituirse en forma ordenada para ejecutar las responsabilidades de sus actividades en un periodo determinado. (Mendoza, 2009, p.81).

- Presentación personal: Es la manifestación de producir una agradable percepción que se da a través de la imagen individual esto se manifiesta en su personalidad, carácter y por su forma de lucir. Así pues, al formalizar una discusión y corroborar sus destrezas en sus tareas no satisfacen las perspectivas. En ese sentido es importante profundizar lo que representa la imagen personal de forma global, sin dejar de ser legítima. (Mendoza, 2009, p.96).

- Responsabilidad: Es el compromiso y obligación del individuo que se encuentra en la personalidad del trabajador en el cumplimiento de sus tareas y obligaciones. (Mendoza, 2009, p.107).

La Comunicación

Según (Robbins, 2010), la comunicación es la transmisión y comprensión de lo expresado. La comunicación interpersonal es la relación entre dos o más personas.

La comunicación organizacional son todos aquellos modelos, esquemas, redes y métodos de comunicación dentro de una empresa. Las funciones de la comunicación comprenden inspeccionar la conducta de los trabajadores, motivarlos, brindarles una salida para que expresen sus emociones, sus afectividades y la compensación de las exigencias sociales, así como darles información.

Lo primordial es que la comunicación implica el conocimiento del significado. La comunicación será notoria y satisfactoria cuando se recepcione, se transmita y se entienda un pensamiento o idea. La comunicación también interviene para investigar la conducta del trabajador de diversas formas.

Comunicación Formal y la Comunicación Informal

La comunicación interna de una empresa se determina como formal o informal. La comunicación formal es la que se brinda como parte del compromiso del trabajo organizacional señalado. Por ejemplo, el cumplimiento de tareas encomendadas, la presencia de un problema a su jefe inmediato se llama comunicación formal; La comunicación informal es la comunicación organizacional que no está determinada por la empresa, ejemplos cuando los trabajadores conversan en los comedores, caminando por los pasadizos, entre otras cosas se llama comunicación informal. El sistema de comunicación informal obedece a dos objetivos organizacionales (1) consiente que los colaboradores cumplan con sus necesidades de interrelación social y (2) incrementa el desempeño laboral de la empresa porque se crean nuevas opciones de comunicación que son, con frecuencia más ágiles y más eficientes. (p.313).

La Eficiencia

Según (Robbins, 2010), la eficiencia se menciona cuando se obtiene los óptimos resultados utilizando la mínima cantidad de recursos. A esto se le denomina “hacer bien las cosas”, es decir, no desaprovechar recursos.

La administración se encarga de lograr ser eficaz, realizando trabajos que permitan conseguir y cumplir con los objetivos de la empresa. La eficacia se define como “hacer las cosas correctas”.

Asimismo, la administración implica la organización e inspección de las actividades de otros, de tal manera que se cumplan de manera eficiente y eficaz. La eficiencia significa hacer bien las cosas; la eficacia significa hacer las cosas correctas.

La producción del trabajador es una medida del desempeño, tanto de la eficiencia como de la eficacia, por este motivo los funcionarios quieren conocer qué elementos influyen en la eficiencia y la efectividad de los trabajadores.

La eficiencia representa la obtención de los resultados óptimos a partir de la mínima cantidad de recursos. Hoy en día las empresas exitosas, la alta eficiencia y la alta eficacia en forma global van juntas. (p.283).

El Conflicto

Según (Robbins, 2010), el manejo de conflictos, es primordial la conducción de un grupo de conflictos. Cuando un grupo desempeña sus roles señalados, irremediablemente resultan desacuerdos. El conflicto se percibe como las

discrepancias discordantes que dan como resultado innegables formas de interrupción u obstrucción. Si los trabajadores de un grupo perciben que hay discrepancias, entonces hay un conflicto.

Existen tres puntos de vista que han avanzado con respecto al conflicto:

El conflicto desde el punto de vista tradicional: se describe a todo conflicto que debe evitarse; eso implica un problema dentro del grupo.

El conflicto desde el punto de vista de las relaciones humanas: se describe a todo conflicto, es la contestación natural e inevitable de diferentes grupos, no necesariamente es negativo, pero tiene el potencial de ser una fuente efectiva que permite lograr el desempeño de un grupo.

El tercer enfoque es el conflicto desde el punto de vista de interacción: el cual propone que el conflicto puede ser positivo o definitivamente necesario para que un grupo se desempeñe más eficientemente.

Los conflictos funcionales, son constructivos, protegen los objetivos del grupo de trabajo y mejoran su desempeño. Otros, los conflictos disfuncionales, son demolidores y evitan que un grupo obtenga sus objetivos. El conflicto de tareas se enlaza con el contenido y objetivos del trabajo. El conflicto de relaciones se define en las relaciones interpersonales. El conflicto de procesos se determina cómo se lleva a cabo el trabajo. Las investigaciones han expuesto que los conflictos de relación casi siempre son disfuncionales por las incompatibilidades interpersonales incrementa la oposición de personalidades y reducen la comprensión mutua, de tal manera que se incumplen los roles indicados. Así pues, los márgenes bajos del conflicto de procesos y los niveles de bajos a moderados del conflicto de tareas son funcionales, porque tiene un resultado positivo sobre el desempeño laboral del grupo, ya que provoca la

discusión de ideas en los grupos y a ser más innovadores. No existe una herramienta de medida que estime los niveles de conflicto; si son óptimos, demasiado elevados, o demasiado bajos, el funcionario evaluará la situación. Cuando haya niveles altos de conflicto en un grupo, los funcionarios podrán elegir cinco alternativas de manejo de conflictos: evasión, adaptación, imposición, compromiso y colaboración. (p.241).

2.3 Glosario de Términos

- **Administración**

Es la composición de actividades que tiene la finalidad de administrar, también considerada el método que desea lograr los resultados óptimos de eficiencia a través de los colaboradores, objetos, y procesos de una organización.

- **Capacitación**

Es considerado como el conjunto de actividades de enseñanza, encaminadas a engrandecer los conocimientos, destrezas y capacidades del empleado que trabaja en una organización. Lo que se verá reflejado en un desempeño positivo en la empresa.

- **Capacitación laboral**

Es la obtención de conocimientos y aptitudes que se requiere para lograr, conseguir, producir y conservar un trabajo honrado y conseguir los más óptimos niveles de competencia y comprender los elementos de productividad.

- **Clima Organizacional**

Se le considera al ambiente formado por las percepciones de los colaboradores de una empresa que está interconectado con la motivación y la conducta de los trabajadores.

- **Conflictos**

Es la colisión de perspectivas que se origina entre diversos individuos o un conjunto de individuos, porque la conducta de uno vulnera el cumplimiento de los objetivos que desea el otro.

- **Comportamiento Organizacional**

Es la investigación de la conducta de la empresa, incluye el conocimiento de los individuos su conducta individual y grupal. Esto permite mejorar la interrelación entre los colaboradores.

- **Compromiso Organizacional**

Es el nivel de identificación del trabajador con la empresa para continuar interviniendo dinámicamente en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- **Comunicación Organizacional**

Es el desarrollo de transmisión y recepción de informaciones dentro de una empresa. La comunicación organizacional puede ser interna, donde interrelacionan los individuos o externa, dirigida a distintos públicos fuera de la organización.

- **Comportamiento**

Es el conjunto de hechos expuestos por el ser humano y está establecido por el contexto en que vive, está influenciado socialmente.

- **Desempeño Laboral**

Es la conducta del individuo que desea cumplir los propósitos determinados de la empresa, compuesta por la habilidad personal, las sabidurías, potencialidades,

requerimientos y características que interrelacionan con las tareas laborales y las conductas y que se verán reflejados en los resultados de la organización.

- **Desarrollo Organizacional**

Es el proceso planeado que se aplica a todo nivel para optimizar la eficiencia y satisfacción de la empresa a través de métodos proyectados de la empresa, empleando los aprendizajes de la ciencia del comportamiento.

- **Eficiencia**

Es el potencial de administrar a un individuo, la posibilidad de lograr un objetivo determinado en el mínimo tiempo y recurso admitido.

- **Estilo de Liderazgo**

Es el esquema de conducta adquirido por un guía para dirigirse a los integrantes de la empresa considerando los propósitos planteados. Condiciones y conductas particulares para conducirse a los colaboradores en diversos contextos.

- **Éxito Organizacional**

Es el estado o situación de eficiencia y eficacia que logran un desempeño extraordinario en la obtención de los objetivos generales de la empresa.

- **Jerarquía de Autoridad**

Son los niveles jerárquicos de mando que se hallan en todas las organizaciones, donde las ordenes se dan de arriba hacia abajo.

- **Liderazgo**

Liderazgo es influenciar en los individuos para lograr los objetivos. Es una serie de destrezas administrativas que caracteriza a una persona para influenciar en él o en ellos para lograr actividades establecidas, logrando que este individuo labore con satisfacción en el logro de los objetivos organizacionales.

- **Medición**

La medición es el desarrollo primordial del conocimiento que sirve para comprobar un modelo determinado con el objetivo de medirlo. Es el resultado de la acción de medir.

- **Motivación**

La motivación es la perspectiva psicológica que está relacionada con el progreso del individuo. La motivación se determina por la relación interpersonal en un entorno laboral. Así pues, la motivación cambia de un individuo a otro en diversas circunstancias.

- **Objetivos**

Es lo que motiva, estimula e induce al individuo para tomar decisiones o lograr sus metas. Son los resultados que desea lograr la empresa en un tiempo establecido.

- **Problema**

Es la circunstancia donde existe un conflicto o disconformidad. Es cuando los mecanismos dificultan el habitual desempeño de los métodos, contextos y anomalías que circunscriben.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

El Clima Organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital II Ramón Castilla.

3.2 Hipótesis Específicas

- a) La motivación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla.
- b) La capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla.
- c) El liderazgo influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla.

3.3 Identificación de Variables

3.3.1 Variable independiente:

Clima Organizacional

3.3.2 Variable dependiente:

Desempeño laboral

3.4 Operacionalización de variable

Variables	Indicadores
Variable independiente: Clima Organizacional	1.1 Motivación 1.2 Capacitación 1.3 Liderazgo
Variable dependiente: Desempeño laboral	2.1 Comunicación 2.2 Conflictos 2.3 Eficiencia

3.5 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y SUBVARIABLES	INDICADORES
<p>Problema Central</p> <p>¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital II Ramón Castilla?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>¿De qué manera influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital II Ramón Castilla?</p> <p>¿De qué manera influye la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital II Ramón Castilla?</p> <p>¿De qué manera influye el liderazgo en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital II Ramón Castilla?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar si el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital II Ramón Castilla</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Conocer si el nivel de motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla.</p> <p>Conocer si la capacitación influye en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla.</p> <p>Conocer si el liderazgo influye en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>El clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital II Ramón Castilla.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La motivación influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital II Ramón Castilla.</p> <p>La capacitación influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital II Ramón Castilla.</p> <p>El liderazgo influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital II Ramón Castilla.</p>	<p>Identificación de Variables.</p> <p>V. Independiente: X = Clima organizacional</p> <p>V. Dependiente: Y = Desempeño Laboral</p>	<p>V. Independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Motivación - Capacitación - Liderazgo <p>V. Dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Eficiencia - Conflictos

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de la Investigación

El presente trabajo de investigación, está enmarcado dentro del tipo de investigación descriptiva y correlacional, de enfoque cuantitativo ya que describe y explica la influencia o relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo.

Descriptiva:

Según **Hernandez (2006)**, descriptivo porque “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”. (p.102).

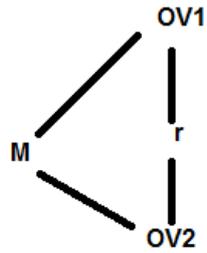
El procesamiento de datos corresponde al enfoque cuantitativo

Correlacional:

Según **Hernandez (2006)**, “busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto en particular”. Como es el caso entre la V1 y la V2. (p.104).

4.2 Diseño de la investigación

El estudio responde a un Diseño no experimental de corte transversal porque estos estudios se realizan sin la manipulación de variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural, para luego analizarlos; esto implica la recolección de datos en un momento determinado y en un tiempo único. (Kerlinger, 1983).



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Clima Organizacional

V2: Desempeño laboral

r: nivel de relación o impacto entre las variables

4.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis se denomina como elemento de población, en una misma encuesta puede existir más de un elemento de población.

La unidad de análisis de esta investigación serán los trabajadores Administrativos del Hospital II Ramón Castilla

4.4 Población de estudio

La población de estudio estará constituida por un total de 78 trabajadores.

4.5 Tamaño de muestra

La muestra a determinar fue para realizar ciertas inferencias de la población de clientes, trabajadores y jefes con relación a la variable: Desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital II Ramón Castilla.

4.6 Selección de muestra

Se decidió tomar una muestra probabilística aleatoria simple de los usuarios, (dado que son 78).

Asimismo, se determinará Para determinar la cantidad total de elementos muestrales con las que se trabajará respecto a los estudiantes se trabajará con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

n = Tamaño de la población.

N = Población total: 78 trabajadores

Z = Nivel de confianza: 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 error permisible

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.50)(0.50)(78)]}{[(0.05)^2 - (78 - 1)] + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

n = 65

Tamaño de muestra será de 65 trabajadores.

4.7 Técnicas de recolección de datos.

Para obtener la información pertinente respecto a las variables arriba indicadas se aplicarán las siguientes técnicas:

- a. **La técnica del análisis documental:** Utilizando, como instrumentos de recolección de datos: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes informes y otros documentos de la empresa respecto a las variables dependientes.

- b. **La técnica de la encuesta:** utilizando como instrumento un cuestionario; recurriendo como informantes a los trabajadores del hospital; el cual se aplicará para obtener los datos de la variable: clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital II Ramón Castilla.

4.8 Análisis e interpretación de la información.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes también indicados; fueron ordenados y tabulados para iniciar el análisis respectivo.

Los datos ordenados y tabulados serán analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis, se plantearán hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), utilizando para ello como estadística de prueba la correlación, toda vez que se trataba de demostrar la relación existente entre las variables, involucradas en el estudio.

El resultado de la contrastación de las hipótesis, nos permitió tener bases para formular las conclusiones de investigación, y así llegar a la base para formular las conclusiones generales de la investigación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información:

Tabla N° 1

¿Considera que la remuneración que le otorga la institución está acorde con el tipo de trabajo que desarrolla?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	11%
2 En Desacuerdo	14	22%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	10	15%
4 De Acuerdo	21	32%
5 Totalmente De acuerdo	13	20%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

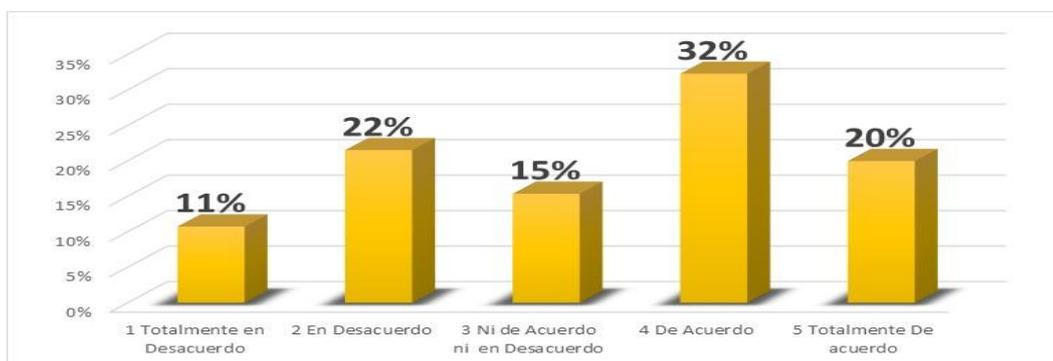


Gráfico N° 1

¿Considera que la remuneración que le otorga la institución está acorde con el tipo de trabajo que desarrolla?

Fuente: Elaboración propia

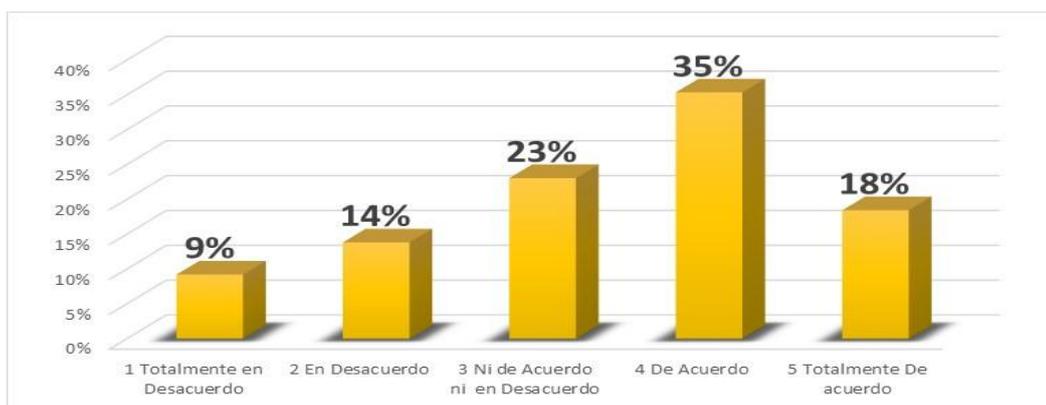
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 20% está totalmente de acuerdo que la institución otorga una remuneración acorde con el tipo de trabajo que desarrolla, mientras que el 32% está de acuerdo, en cambio el 15% ni de acuerdo ni en desacuerdo, de la misma forma el 22% está en desacuerdo y el 11% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 2

¿Usted considera que el ambiente laboral donde trabaja es adecuado para poder realizar sus actividades cotidianas?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	6	9%
2 En Desacuerdo	9	14%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	23%
4 De Acuerdo	23	35%
5 Totalmente De acuerdo	12	18%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 2**

¿Usted considera que el ambiente laboral donde trabaja es adecuado para poder realizar sus actividades cotidianas?

Fuente: Elaboración propia

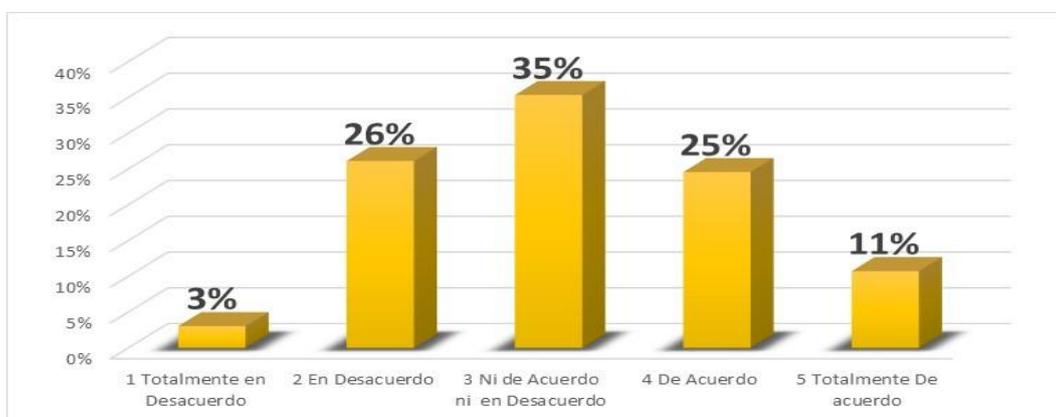
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 18% está totalmente de acuerdo que el ambiente laboral donde trabaja es adecuado para poder realizar sus actividades cotidianas, mientras que el 35% está de acuerdo, sin embargo, el 23% de la muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 14% está en desacuerdo y el 9% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 3

¿Usted considera que el lugar donde labora llena todas sus aspiraciones personales/profesionales?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	3%
2 En Desacuerdo	17	26%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	23	35%
4 De Acuerdo	16	25%
5 Totalmente De acuerdo	7	11%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 3**

¿Usted considera que el lugar donde labora llena todas sus aspiraciones personales/profesionales?

Fuente: Elaboración propia

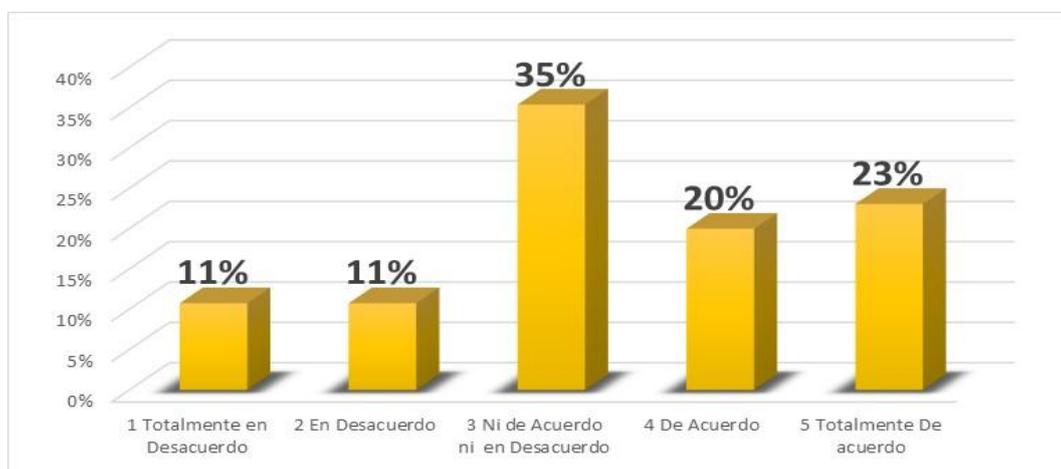
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 11% está totalmente de acuerdo que el lugar donde labora llena todas sus aspiraciones personales/profesionales, mientras que el 25% está de acuerdo, igualmente un 35% de la muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 26% está en desacuerdo y el 3% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 4

¿Usted considera que las capacitaciones otorgadas por la institución le han servido para el aprendizaje y manejo diario de sus actividades laborales?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	11%
2 En Desacuerdo	7	11%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	23	35%
4 De Acuerdo	13	20%
5 Totalmente De acuerdo	15	23%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 4**

¿Usted considera que las capacitaciones otorgadas por la institución le han servido para el aprendizaje y manejo diario de sus actividades laborales?

Fuente: Elaboración propia

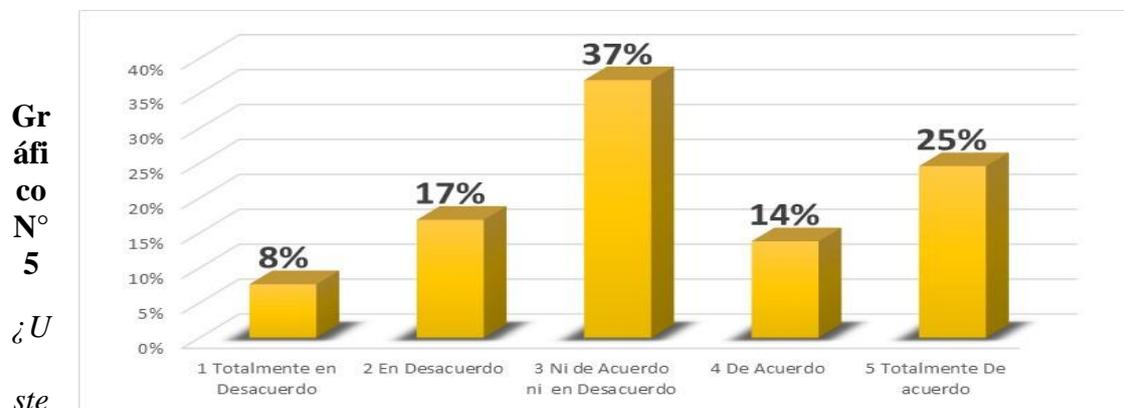
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 23% está totalmente de acuerdo que las capacitaciones otorgadas por la institución le han servido para el aprendizaje y manejo diario de sus actividades laborales, mientras que el 20% está de acuerdo, sin embargo, un 35% de la muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo, igualmente el 11% está en desacuerdo y el 11% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 5

¿Usted considera que las capacitaciones otorgadas le han servido para mejorar su desempeño laboral?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	5	8%
2 En Desacuerdo	11	17%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	24	37%
4 De Acuerdo	9	14%
5 Totalmente De acuerdo	16	25%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia



d considera que las capacitaciones otorgadas le han servido para mejorar su desempeño laboral?

Fuente: Elaboración propia

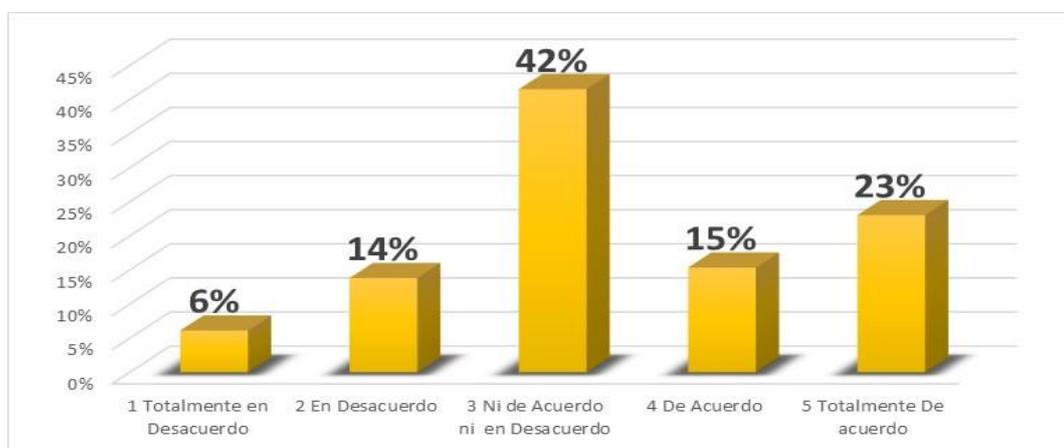
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 25% está totalmente de acuerdo que las capacitaciones otorgadas por la institución le han servido para mejorar su desempeño laboral, mientras que el 14% está de acuerdo, ahora bien, el 37% de la muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo, de la misma forma el 17% está en desacuerdo y el 8% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 6

¿Usted considera que las capacitaciones recibidas le permiten lograr una mayor productividad?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	6%
2 En Desacuerdo	9	14%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	27	42%
4 De Acuerdo	10	15%
5 Totalmente De acuerdo	15	23%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 6**

¿Usted considera que las capacitaciones recibidas le permiten lograr una mayor productividad?

Fuente: Elaboración propia

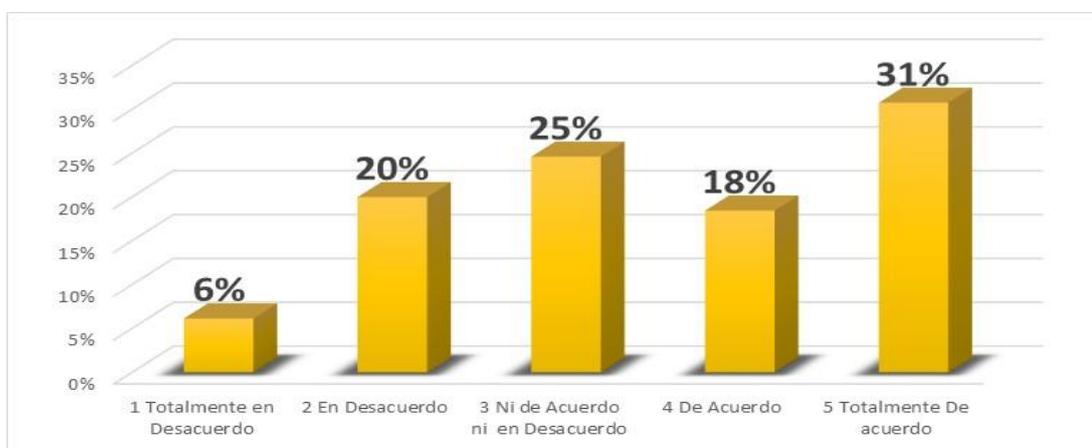
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 23% está totalmente de acuerdo que las capacitaciones recibidas le permiten lograr una mayor productividad, mientras que el 15% está de acuerdo, igualmente un 42% de la muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 14% está en desacuerdo y el 6% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 7

¿Usted considera que su jefe inmediato muestra un liderazgo autoritario en el área donde trabaja?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	6%
2 En Desacuerdo	13	20%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	16	25%
4 De Acuerdo	12	18%
5 Totalmente De acuerdo	20	31%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 7**

¿Usted considera que su jefe inmediato muestra un liderazgo autoritario en el área donde trabaja?

Fuente: Elaboración propia

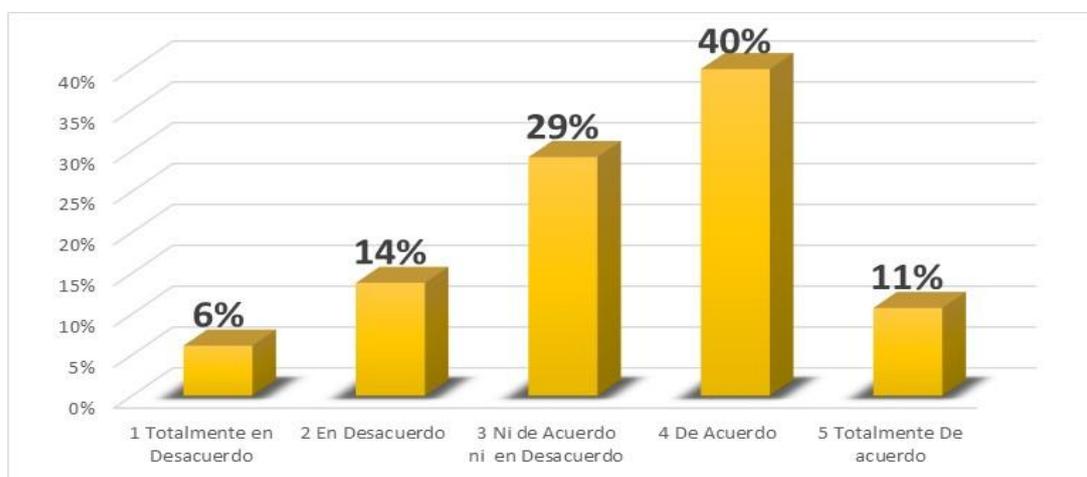
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 31% está totalmente de acuerdo que en la institución su jefe muestra un liderazgo autoritario en el área donde trabaja, mientras que el 18% está de acuerdo, sin embargo, un 25% de la muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo, así pues, el 20% está en desacuerdo y el 6% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 8

¿Usted considera que su jefe inmediato implementa indicadores de control para medir su desempeño?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	6%
2 En Desacuerdo	9	14%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	19	29%
4 De Acuerdo	26	40%
5 Totalmente De acuerdo	7	11%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 8**

¿Usted considera que su jefe inmediato implementa indicadores de control para medir su desempeño?

Fuente: Elaboración propia

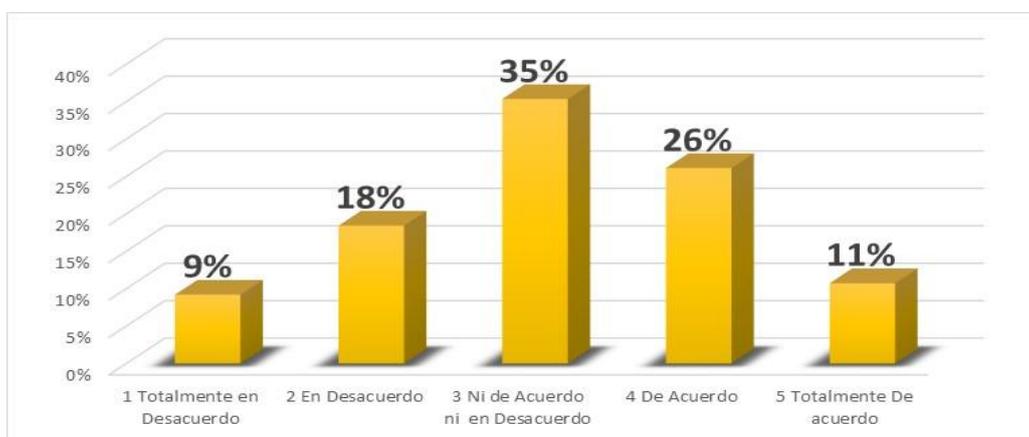
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 11% está totalmente de acuerdo que en la institución su jefe inmediato implementa indicadores de control para medir su desempeño, mientras que el 40% está de acuerdo, igualmente un 29% de la muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo, sin embargo, el 14% está en desacuerdo y el 6% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 9

¿Usted considera que su jefe inmediato muestra un tipo de liderazgo ausente?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	6	9%
2 En Desacuerdo	12	18%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	23	35%
4 De Acuerdo	17	26%
5 Totalmente De acuerdo	7	11%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 9**

¿Usted considera que su jefe inmediato muestra un tipo de liderazgo ausente?

Fuente: Elaboración propia

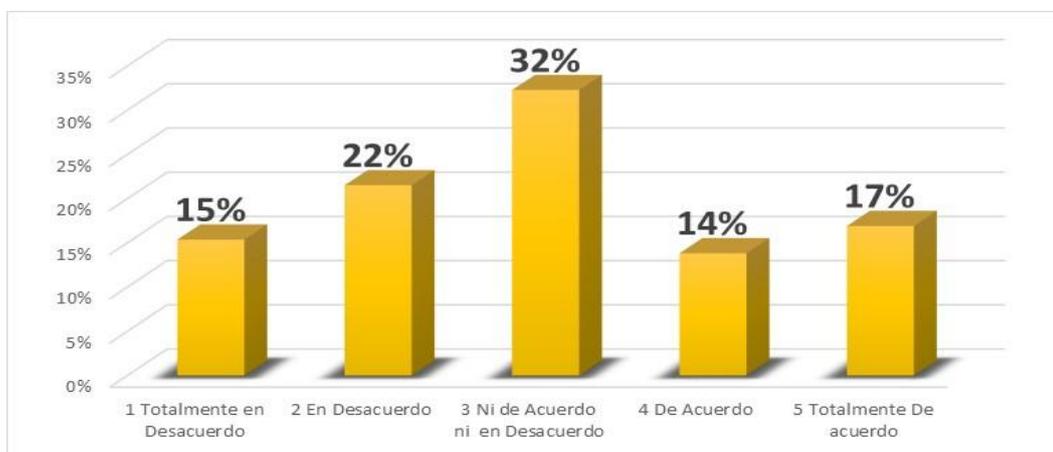
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 11% está totalmente de acuerdo que en la institución su jefe inmediato muestra un tipo de liderazgo ausente, mientras que el 26% está de acuerdo, igualmente un 35% de la muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo, sin embargo, el 18% está en desacuerdo y el 9% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 10

¿Usted considera que los funcionarios de la institución brindan una comunicación clara en el área donde trabaja?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	10	15%
2 En Desacuerdo	14	22%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	21	32%
4 De Acuerdo	9	14%
5 Totalmente De acuerdo	11	17%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 10**

¿Usted considera que los funcionarios de la institución brindan una comunicación clara en el área donde trabaja?

Fuente: Elaboración propia

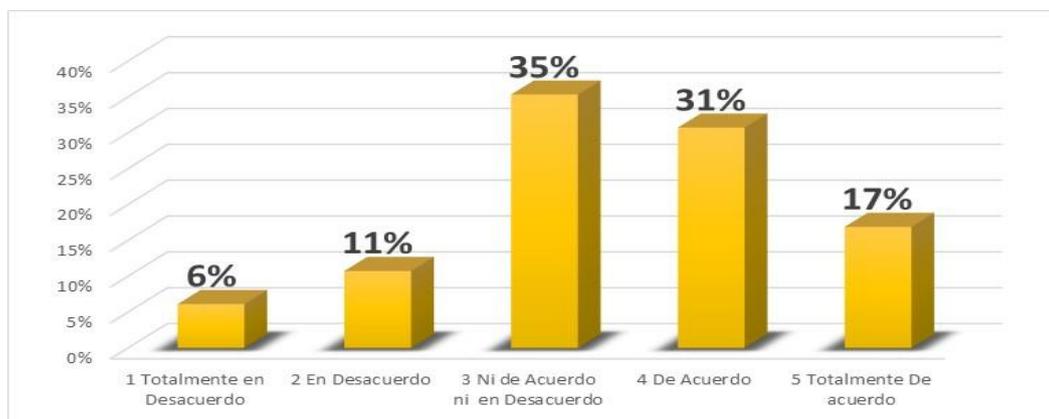
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 17% está totalmente de acuerdo que en el hospital los funcionarios brindan una comunicación clara en el área donde trabaja, mientras que el 14% está de acuerdo, sin embargo, el 32% de la muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 22% está en desacuerdo y el 15% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 11

¿Usted considera que los jefes aplican una comunicación asertiva (trato amable)?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	6%
2 En Desacuerdo	7	11%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	23	35%
4 De Acuerdo	20	31%
5 Totalmente De acuerdo	11	17%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 11**

¿Usted considera que los jefes aplican una comunicación asertiva (trato amable)?

Fuente: Elaboración propia

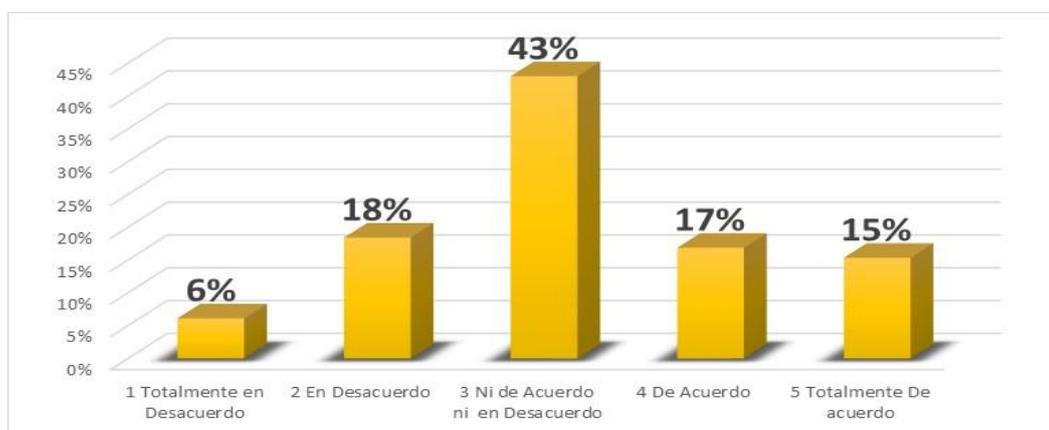
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 17% está totalmente de acuerdo que en la institución los jefes aplican una comunicación asertiva (trato amable), mientras que el 31% está de acuerdo, igualmente un 35% de la muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 11% está en desacuerdo y el 6% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 12

¿Usted considera que la comunicación que brindan las autoridades de la institución transmite una buena imagen?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	6%
2 En Desacuerdo	12	18%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	28	43%
4 De Acuerdo	11	17%
5 Totalmente De acuerdo	10	15%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 12**

¿Usted considera que la comunicación que brindan las autoridades de la institución transmite una buena imagen?

Fuente: Elaboración propia

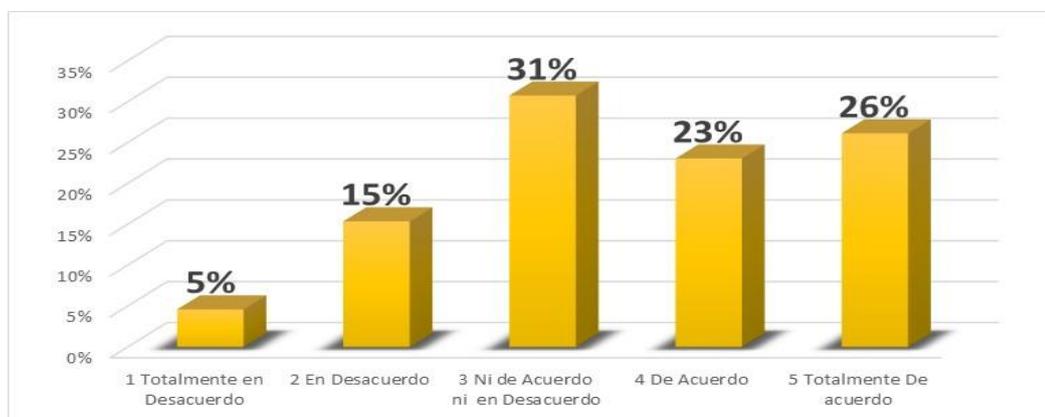
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 15% está totalmente de acuerdo que la comunicación que brindan las autoridades de la institución transmite una buena imagen, mientras que el 17% está de acuerdo, sin embargo, un 43% de la muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 18% está en desacuerdo y el 6% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 13

¿Usted considera que puede alcanzar las metas establecidas por la institución en el tiempo determinado?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	5%
2 En Desacuerdo	10	15%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	20	31%
4 De Acuerdo	15	23%
5 Totalmente De acuerdo	17	26%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 13**

¿Usted considera que puede alcanzar las metas establecidas por la institución en el tiempo determinado?

Fuente: Elaboración propia

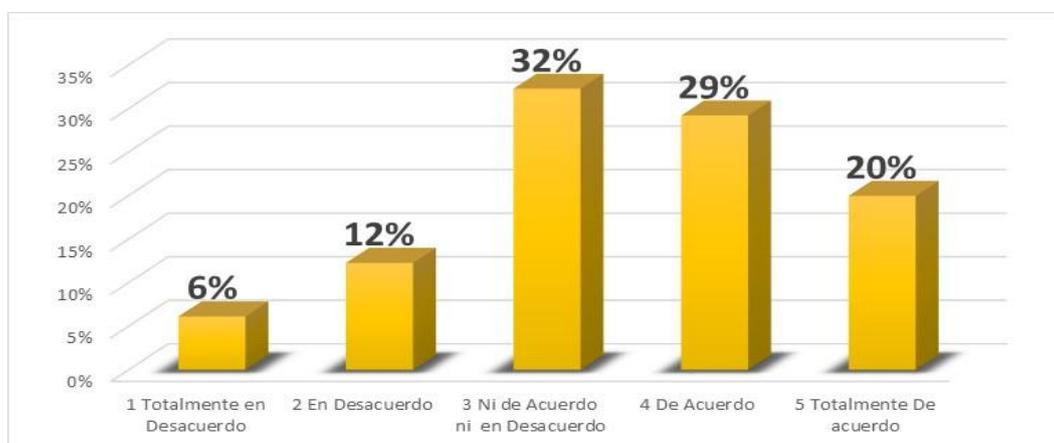
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 26% está totalmente de acuerdo que se puede alcanzar las metas establecidas por la institución en el tiempo determinado, mientras que el 23% está de acuerdo, sin embargo, un 31% de la muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 15% está en desacuerdo y el 5% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 14

¿Usted considera que su jefe inmediato tiene la capacidad de lograr que los trabajadores se desenvuelvan en sus diferentes actividades?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	6%
2 En Desacuerdo	8	12%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	21	32%
4 De Acuerdo	19	29%
5 Totalmente De acuerdo	13	20%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 14**

¿Usted considera que su jefe inmediato tiene la capacidad de lograr que los trabajadores se desenvuelvan en sus diferentes actividades?

Fuente: Elaboración propia

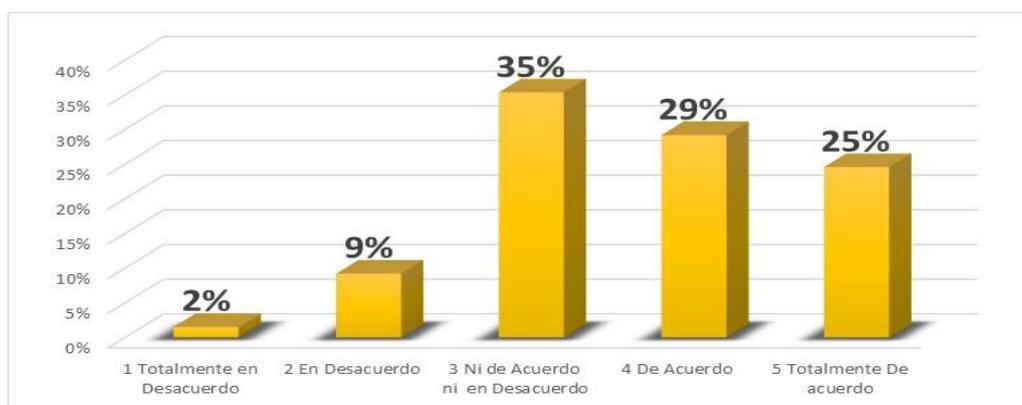
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 20% está totalmente de acuerdo que en la institución el jefe inmediato tiene la capacidad de lograr que los trabajadores se desenvuelvan en sus diferentes actividades, mientras que el 29% está de acuerdo, sin embargo, un 32% de la muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 12% está en desacuerdo y el 6% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 15

¿Usted considera que su jefe inmediato hace un uso racional de los recursos utilizados para alcanzar los objetivos?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	6	9%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	23	35%
4 De Acuerdo	19	29%
5 Totalmente De acuerdo	16	25%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 15**

¿Usted considera que su jefe inmediato hace un uso racional de los recursos utilizados para alcanzar los objetivos?

Fuente: Elaboración propia

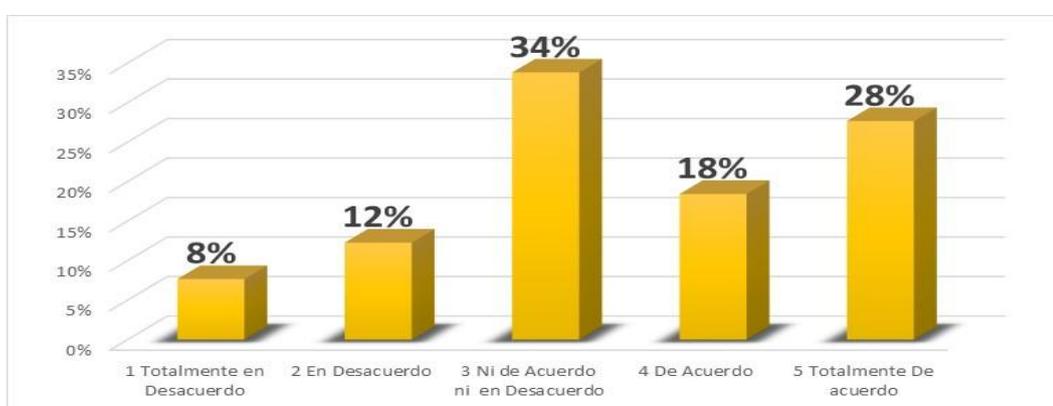
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 25% está totalmente de acuerdo que el jefe inmediato hace uso racional de los recursos utilizados para alcanzar los objetivos, mientras que el 29% está de acuerdo, sin embargo, un 35% de la muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 9% está en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 16

¿Usted considera que hay desacuerdos entre los funcionarios y los trabajadores de las diferentes áreas?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	5	8%
2 En Desacuerdo	8	12%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	22	34%
4 De Acuerdo	12	18%
5 Totalmente De acuerdo	18	28%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 16**

¿Usted considera que hay desacuerdos entre los funcionarios y los trabajadores de las diferentes áreas?

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 28% está totalmente de acuerdo que hay desacuerdos entre los funcionarios y los trabajadores de las diferentes áreas, mientras que el 18% está de acuerdo, sin embargo, un 34% de la muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 12% está en desacuerdo y el 8% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 17

¿Usted considera que la violencia en el lugar de trabajo afecta el logro de los objetivos?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	5%
2 En Desacuerdo	7	11%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	24	37%
4 De Acuerdo	17	26%
5 Totalmente De acuerdo	14	22%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

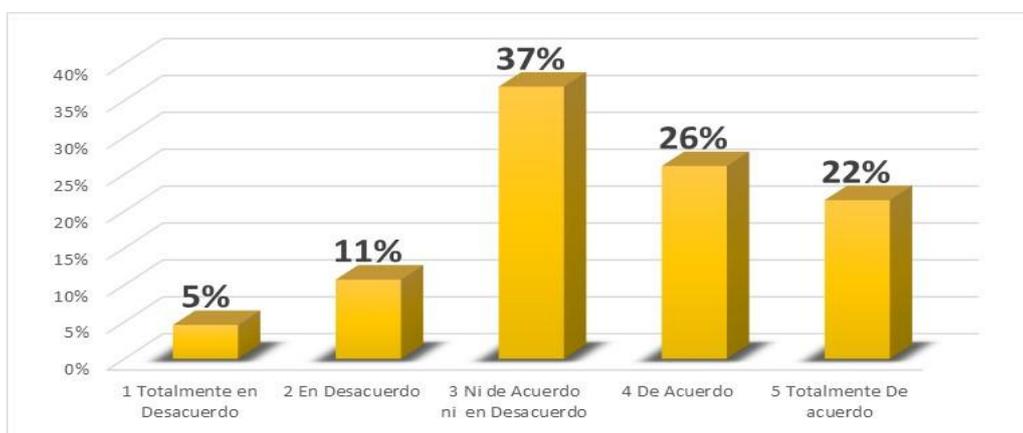


Gráfico N° 17

¿Usted considera que la violencia en el lugar de trabajo afecta el logro de los objetivos?

Fuente: Elaboración propia

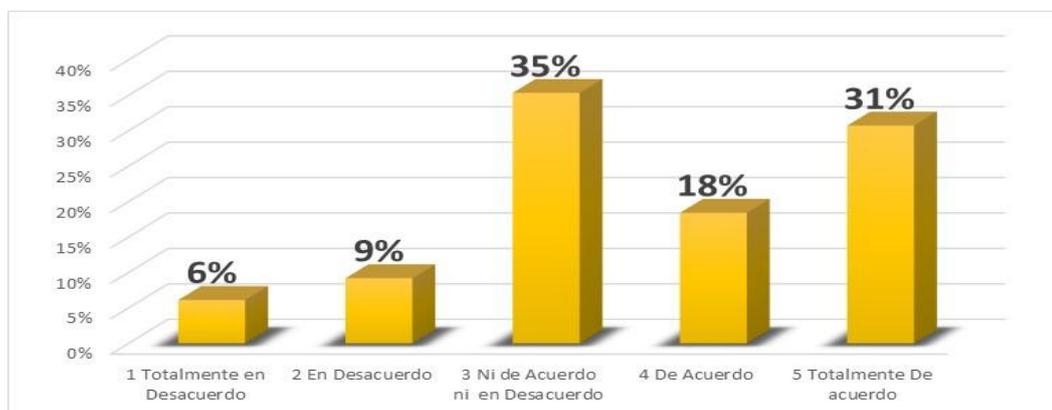
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 22% está totalmente de acuerdo que la violencia en el lugar de trabajo afecta el logro de los objetivos, mientras que el 26% está de acuerdo, sin embargo, un 37% de la muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 11% está en desacuerdo y el 5% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 18

¿Usted considera que los funcionarios y/o trabajadores generan conflictos por el deseo de poder en las diferentes áreas de trabajo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	6%
2 En Desacuerdo	6	9%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	23	35%
4 De Acuerdo	12	18%
5 Totalmente De acuerdo	20	31%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico N° 18**

¿Usted considera que los funcionarios y/o trabajadores generan conflictos por el deseo de poder en las diferentes áreas de trabajo?

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 31% está totalmente de acuerdo que en la institución los funcionarios y/o trabajadores generan conflictos por el deseo de poder en las diferentes áreas de trabajo, mientras que el 18% está de acuerdo, sin embargo, un 35% de la muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 9% está en desacuerdo y el 6% está totalmente en desacuerdo.

5.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$X^2 = \Sigma \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_o = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

$$\begin{array}{ccccc}
 A = \frac{n_1 \times n_6}{n} & B = \frac{n_1 \times n_7}{n} & C = \frac{n_1 \times n_8}{n} & D = \frac{n_1 \times n_9}{n} & E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n} \\
 F = \frac{n_2 \times n_6}{n} & G = \frac{n_2 \times n_7}{n} & H = \frac{n_2 \times n_8}{n} & I = \frac{n_2 \times n_9}{n} & J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n} \\
 K = \frac{n_3 \times n_6}{n} & L = \frac{n_3 \times n_7}{n} & M = \frac{n_3 \times n_8}{n} & N = \frac{n_3 \times n_9}{n} & O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n} \\
 P = \frac{n_4 \times n_6}{n} & Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} & R = \frac{n_4 \times n_8}{n} & S = \frac{n_4 \times n_9}{n} & T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n} \\
 U = \frac{n_5 \times n_6}{n} & V = \frac{n_5 \times n_7}{n} & W = \frac{n_5 \times n_8}{n} & X = \frac{n_5 \times n_9}{n} & Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}
 \end{array}$$

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2 (0.05, 16) = 26.296$, que de manera gráfica tenemos:

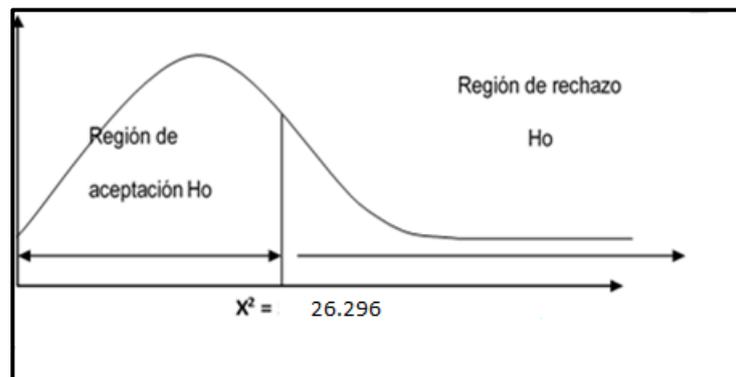


Gráfico N° 19

Región de rechazo de la hipótesis nula

Fuente: Elaboración propia

a) **Hipótesis Específicas.**

Primera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H₁

La motivación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla.

Hipótesis Nula H₀

La motivación no influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla.

Tabla N° 19

Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica

TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS (F_o)

		Pregunta 12 ¿Usted considera que la comunicación que brindan las autoridades de la institución transmite una buena imagen?					
Pregunta 3 ¿Usted considera que el lugar donde labora llena todas sus aspiraciones personales/profesionales?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	1	0	1	0	0	2
	En desacuerdo	2	7	5	2	1	17
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	3	13	5	2	23
	De acuerdo	1	2	8	3	2	16
	totalmente de acuerdo	0	0	1	1	5	7
	Total	4	12	28	11	10	65

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 20

Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Específica

		Pregunta 12 ¿Usted considera que la comunicación que brindan las autoridades de la institución transmite una buena imagen?					
Pregunta 3 ¿Usted considera que el lugar donde labora llena todas sus aspiraciones personales/profesionales?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.12	0.37	0.86	0.34	0.31	2.00
	En desacuerdo	1.05	3.14	7.32	2.88	2.62	17.00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.42	4.25	9.91	3.89	3.54	23.00
	De acuerdo	0.98	2.95	6.89	2.71	2.46	16.00
	totalmente de acuerdo	0.43	1.29	3.02	1.18	1.08	7.00
	Total	4.00	12.00	28.00	11.00	10.00	65.00

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 21

Chi cuadrada de la primera hipótesis específica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe	
1	1	0.12	0.88	0.77	6.25	
2	0	0.37	-0.37	0.14	0.37	
3	1	0.86	0.14	0.02	0.02	
4	0	0.34	-0.34	0.11	0.34	
5	0	0.31	-0.31	0.09	0.31	
6	2	1.05	0.95	0.91	0.87	
7	7	3.14	3.86	14.91	4.75	
8	5	7.32	-2.32	5.40	0.74	
9	2	2.88	-0.88	0.77	0.27	
10	1	2.62	-1.62	2.61	1.00	
11	0	1.42	-1.42	2.00	1.42	
12	3	4.25	-1.25	1.55	0.37	
13	13	9.91	3.09	9.56	0.97	
14	5	3.89	1.11	1.23	0.32	
15	2	3.54	-1.54	2.37	0.67	
16	1	0.98	0.02	0.00	0.00	
17	2	2.95	-0.95	0.91	0.31	
18	8	6.89	1.11	1.23	0.18	
19	3	2.71	0.29	0.09	0.03	
20	2	2.46	-0.46	0.21	0.09	
21	0	0.43	-0.43	0.19	0.43	
22	0	1.29	-1.29	1.67	1.29	
23	1	3.02	-2.02	4.06	1.35	
24	1	1.18	-0.18	0.03	0.03	
25	5	1.08	3.92	15.39	14.29	
					36.63	Resultado de Chi Cuadrado

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$$X^2 = 26.296$$

De manera gráfica tenemos:

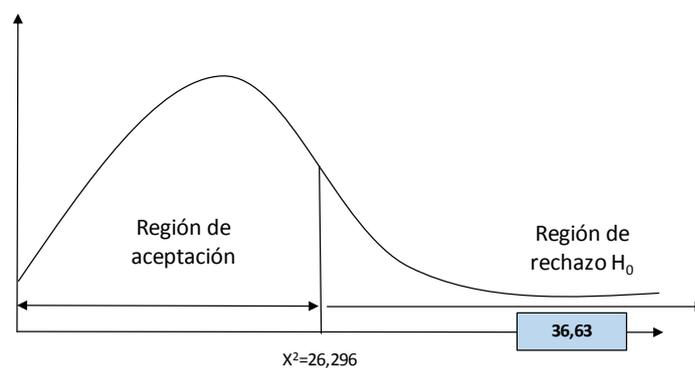


Gráfico N° 20

Chi cuadrada de la primera hipótesis específica

Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 36.63, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi-cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “La motivación no influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón

Castilla” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H₁): “La motivación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla”

Segunda Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H₁

La capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla.

Hipótesis Nula H₀

La capacitación no influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla.

Tabla N° 22

Frecuencias Observadas de la segunda Hipótesis Específica

TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS (F₀)

Pregunta 4 ¿usted considera que las capacitaciones otorgadas por la institución le han servido para el aprendizaje y manejo diario de sus	Pregunta 14 ¿Usted considera que su jefe inmediato tiene la capacidad de lograr que los trabajadores se desenvuelvan en sus diferentes actividades?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	3	0	0	2	2	7
En desacuerdo	0	1	2	4	0	7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4	7	6	5	23
De acuerdo	0	3	3	4	3	13
totalmente de acuerdo	0	1	9	3	2	15
Total	4	9	21	19	12	65

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 23

Frecuencias esperadas de la segunda Hipótesis Específica

		Pregunta 14 ¿Usted considera que su jefe inmediato tiene la capacidad de lograr que los trabajadores se desenvuelvan en sus diferentes actividades?					
Pregunta 4 ¿usted considera que las capacitaciones otorgadas por la institución le han servido para el aprendizaje y manejo diario de sus		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.43	0.97	2.26	2.05	1.29	7.00
	En desacuerdo	0.43	0.97	2.26	2.05	1.29	7.00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.42	3.18	7.43	6.72	4.25	23.00
	De acuerdo	0.80	1.80	4.20	3.80	2.40	13.00
	totalmente de acuerdo	0.92	2.08	4.85	4.38	2.77	15.00
	Total	4.00	9.00	21.00	19.00	12.00	65.00

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 24

Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe	
1	3	0.43	2.57	6.60	15.32	
2	0	0.97	-0.97	0.94	0.97	
3	0	2.26	-2.26	5.11	2.26	
4	2	2.05	-0.05	0.00	0.00	
5	2	1.29	0.71	0.50	0.39	
6	0	0.43	-0.43	0.19	0.43	
7	1	0.97	0.03	0.00	0.00	
8	2	2.26	-0.26	0.07	0.03	
9	4	2.05	1.95	3.82	1.87	
10	0	1.29	-1.29	1.67	1.29	
11	1	1.42	-0.42	0.17	0.12	
12	4	3.18	0.82	0.66	0.21	
13	7	7.43	-0.43	0.19	0.02	
14	6	6.72	-0.72	0.52	0.08	
15	5	4.25	0.75	0.57	0.13	
16	0	0.80	-0.80	0.64	0.80	
17	3	1.80	1.20	1.44	0.80	
18	3	4.20	-1.20	1.44	0.34	
19	4	3.80	0.20	0.04	0.01	
20	3	2.40	0.60	0.36	0.15	
21	0	0.92	-0.92	0.85	0.92	
22	1	2.08	-1.08	1.16	0.56	
23	9	4.85	4.15	17.25	3.56	
24	3	4.38	-1.38	1.92	0.44	
25	2	2.77	-0.77	0.59	0.21	
					30.93	Resultado de Chi Cuadrado

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:

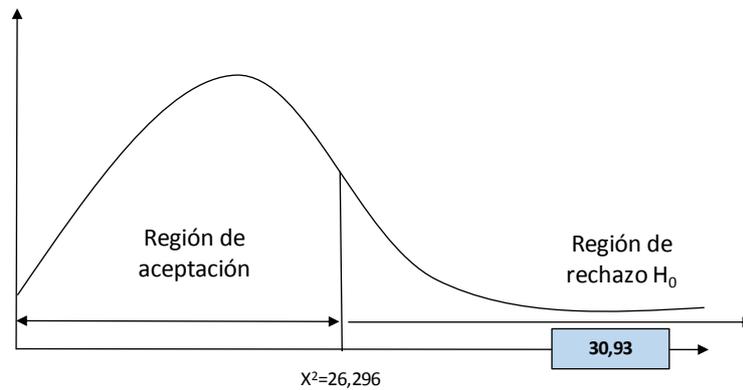


Gráfico N° 21

Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 30.93, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la segunda hipótesis específica nula (H_0): “La capacitación no influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla.” queda rechazada; aceptándose la segunda hipótesis específica alternativa (H_1): “La capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla”

Tercera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H_1

El liderazgo influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla.

Hipótesis Nula H₀

El liderazgo no influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla.

Tabla N° 25

Frecuencias Observadas de la tercera Hipótesis Específica

Pregunta 7 ¿Usted considera que su jefe inmediato muestra un liderazgo autoritario en el área donde trabaja?	Pregunta 17 ¿Usted considera que la violencia en el lugar de trabajo afecta el logro de los objetivos?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	1	0	2	1	0	4
En desacuerdo	1	5	3	4	0	13
Ni de acuerdo ni en	1	0	9	4	2	16
De acuerdo	0	0	3	6	3	12
totalmente de acuerdo	0	2	7	2	9	20
Total	3	7	24	17	14	65

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 26

Frecuencias esperadas de la tercera Hipótesis Específica

Pregunta 7 ¿Usted considera que su jefe inmediato muestra un liderazgo autoritario en el área donde trabaja?	Pregunta 17 ¿Usted considera que la violencia en el lugar de trabajo afecta el logro de los objetivos?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	0.18	0.43	1.48	1.05	0.86	4.00
En desacuerdo	0.60	1.40	4.80	3.40	2.80	13.00
ni en	0.74	1.72	5.91	4.18	3.45	16.00
De acuerdo	0.55	1.29	4.43	3.14	2.58	12.00
totalmente de acuerdo	0.92	2.15	7.38	5.23	4.31	20.00
Total	5.00	8.00	22.00	12.00	18.00	65.00

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 27

Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe	
1	1	0.18	0.82	0.66	3.60	
2	0	0.43	-0.43	0.19	0.43	
3	2	1.48	0.52	0.27	0.19	
4	1	1.05	-0.05	0.00	0.00	
5	0	0.86	-0.86	0.74	0.86	
6	1	0.60	0.40	0.16	0.27	
7	5	1.40	3.60	12.96	9.26	
8	3	4.80	-1.80	3.24	0.68	
9	4	3.40	0.60	0.36	0.11	
10	0	2.80	-2.80	7.84	2.80	
11	1	0.74	0.26	0.07	0.09	
12	0	1.72	-1.72	2.97	1.72	
13	9	5.91	3.09	9.56	1.62	
14	4	4.18	-0.18	0.03	0.01	
15	2	3.45	-1.45	2.09	0.61	
16	0	0.55	-0.55	0.31	0.55	
17	0	1.29	-1.29	1.67	1.29	
18	3	4.43	-1.43	2.05	0.46	
19	6	3.14	2.86	8.19	2.61	
20	3	2.58	0.42	0.17	0.07	
21	0	0.92	-0.92	0.85	0.92	
22	2	2.15	-0.15	0.02	0.01	
23	7	7.38	-0.38	0.15	0.02	
24	2	5.23	-3.23	10.44	2.00	
25	9	4.31	4.69	22.02	5.11	
					35.28	Resultado de Chi Cuadrado

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:

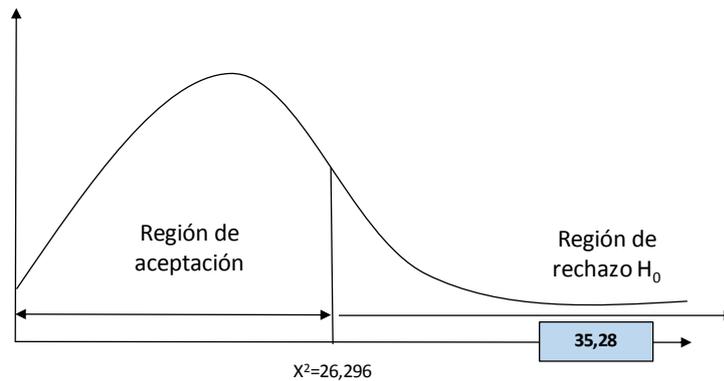


Gráfico N° 22

Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica

Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 35.28, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula (H_0): “El liderazgo no influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla” queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis específica alternativa (H_1): “El liderazgo influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla”

Hipótesis General

Hipótesis Alternativa H₁

El Clima Organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital II Ramón Castilla.

Hipótesis Nula H_0

El Clima Organizacional no influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital II Ramón Castilla.

Tabla N° 28

Frecuencias Observadas de la Hipótesis General

TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 2	2	17	23	16	7	65
Pregunta 10	4	12	28	11	10	65
Pregunta 3	7	7	23	13	15	65
Pregunta 12	4	9	21	19	12	65
Pregunta 5	4	13	16	12	20	65
Pregunt1 16	3	7	24	17	14	65
Total	24	65	135	88	78	390

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 29

Frecuencias esperadas de la Hipótesis General

TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 2	4.00	10.83	22.50	14.67	13.00	65.00
Pregunta 10	4.00	10.83	22.50	14.67	13.00	65.00
Pregunta 3	4.00	10.83	22.50	14.67	13.00	65.00
Pregunta 12	4.00	10.83	22.50	14.67	13.00	65.00
Pregunta 5	4.00	10.83	22.50	14.67	13.00	65.00
Pregunt1 16	4.00	10.83	22.50	14.67	13.00	65.00
Total	24.00	65.00	135.00	88.00	78.00	390.00

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 30

Chi cuadrada de la hipótesis General

R

	No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe	
e	1	2	4.00	-2.00	4.00	1.00	
s	2	17	10.83	6.17	38.03	3.51	
	3	23	22.50	0.50	0.25	0.01	
O	4	16	14.67	1.33	1.78	0.12	
	5	7	13.00	-6.00	36.00	2.77	
l	6	4	4.00	0.00	0.00	0.00	
	7	12	10.83	1.17	1.36	0.13	
v	8	28	22.50	5.50	30.25	1.34	
i	9	11	14.67	-3.67	13.44	0.92	
	10	10	13.00	-3.00	9.00	0.69	
e	11	7	4.00	3.00	9.00	2.25	
	12	7	10.83	-3.83	14.69	1.36	
n	13	23	22.50	0.50	0.25	0.01	
	14	13	14.67	-1.67	2.78	0.19	
d	15	15	13.00	2.00	4.00	0.31	
	16	4	4.00	0.00	0.00	0.00	
o	17	9	10.83	-1.83	3.36	0.31	
	18	21	22.50	-1.50	2.25	0.10	
	19	19	14.67	4.33	18.78	1.28	
l	20	12	13.00	-1.00	1.00	0.08	
	21	4	4.00	0.00	0.00	0.00	
a	22	13	10.83	2.17	4.69	0.43	
	23	16	22.50	-6.50	42.25	1.88	
	24	12	14.67	-2.67	7.11	0.48	
C	25	20	13.00	7.00	49.00	3.77	
	26	3	4.00	-1.00	1.00	0.25	
h	27	7	10.83	-3.83	14.69	1.36	
	28	24	22.50	1.50	2.25	0.10	
i	29	17	14.67	2.33	5.44	0.37	
	30	14	13.00	1.00	1.00	0.08	
						32.52	Resultado de Chi Cuadrado

—

cuadrada, se tiene:

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

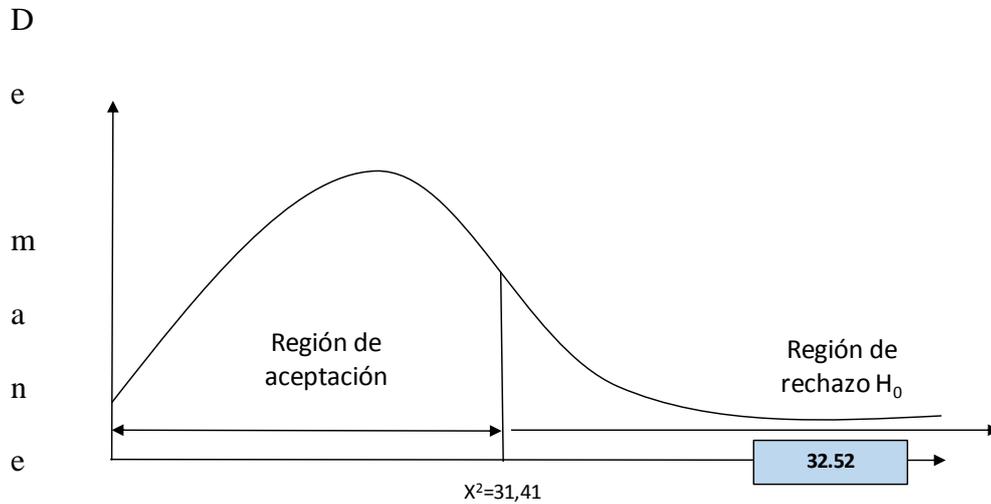
Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(6-1) = 20$

m: Número de fila = 6

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$$X^2=31.41$$



ra gráfica tenemos:

Gráfico N° 23

Chi cuadrada de la Hipótesis General

Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 32.52, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (31,41), en efecto, la hipótesis general nula (H_0): “El Clima Organizacional no influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital II Ramón Castilla” queda rechazada; aceptándose la hipótesis general (H_1): “El Clima Organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital II Ramón Castilla”.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que el clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital II Ramón Castilla.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Chiavenato (2001), donde indica que el clima organizacional refleja la influencia ambiental en la motivación de los participantes. Por tanto, puede describirse como cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influyen en su comportamiento. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

2. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la primera hipótesis alternativa que establece que la motivación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Robbins, S., y Judge, T. (2009) donde manifiesta que la motivación laboral son las metodologías y técnicas que examinan el énfasis, trayectoria y la constancia del esfuerzo del colaborador para lograr una meta. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

3. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la segunda hipótesis alternativa donde la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Chiavenato (2007), donde indica que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

4. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la tercera hipótesis alternativa donde el liderazgo influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Robbins (2013) afirma: “Que el liderazgo es la habilidad, de influir al grupo y dirigiéndolo a lograr un objetivo en conjunto. La fuente de esta influencia es proporcional por la jerarquía administrativa de la organización”. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que el Clima Organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital II Ramón Castilla lo cual implica que el clima organizacional influye en el desempeño laboral, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la hipótesis general alternativa queda aceptada (Tabla N° 30)
2. Se ha demostrado que la motivación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla, lo cual implica que la motivación influye en el desempeño laboral, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la primera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 21)
3. Se ha demostrado que la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla, lo cual implica que la capacitación influye en el desempeño laboral, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la segunda hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 24)
4. Se ha demostrado que El liderazgo influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II Ramón Castilla, lo cual implica que el liderazgo influye en el desempeño laboral, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la tercera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 27).

RECOMENDACIONES

1. Fortalecer e implementar un clima organizacional de confianza donde los empleados estén sumergidos en él, aplicando para ello conceptos de sinceridad, integridad, coherencia; implementar una actitud positiva y receptiva que permita la interacción entre los trabajadores; implementar la formación e incremento de conocimientos a través de las capacitaciones a todos los trabajadores; implementar programas que premien el esfuerzo de los trabajadores; así pues un buen clima laboral favorece y permite lograr una producción significativa y redundante en un incremento del desempeño laboral.
2. Se debe fortalecer la motivación a los trabajadores considerándolos como parte de la familia de la empresa, se debe aplicar el buen trato, reconocer los logros obtenidos en forma grupal, crear áreas confortables donde el trabajador se sienta cómodo, incentivar el trabajo en equipo, crear una cultura de transparencia (cero rumores), todos estos factores contribuyen a lograr los objetivos de la empresa.
3. Considerar una programación de capacitación donde estén inmersos todos los trabajadores de distintos grupos ocupacionales de la institución. Que sea de conocimiento global y todos puedan participar en distintos tiempos y en un periodo establecido, de acuerdo al trabajo que desempeña, de esta forma mejorar el rendimiento laboral.
4. Se sugiere que haya una actitud de cambio con respecto al liderazgo autoritario, por parte de los jefes, considerando que no genera resultados beneficiosos para las empresas, ya que actualmente los colaboradores prefieren incrementar su bienestar

personal y un clima organizacional perjudicial conlleva a resultados negativos para el colaborador y el medio ambiente donde se desenvuelve o vive.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, L., & Sanchez, O. (1999). *Diccionario Universal*. España: Cultural.
- Bohórquez. (2007). *Comportamiento Humano*. Mexico: se.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Brunet, L. (2014). *El Clima del Trabajo en las Organizaciones* . Mexico: Trillas.
- Carazas, M. &. (2013). *Estudio de los Factores del Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño de trabajadores : Empresa Star Computer S.A.* . Arequipa: Universidad Catolica de Santa Maria.
- Castillo, L. (2017). *Clima Organizacional y su influencia en las relaciones laborales: Empresa Wordl Copiers EIRL Amarilis*. Huanuco: Universidad Catolica Los Angeles Chimbote.
- Chavez, O. (2014). *Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral: Empresa Agencia de Aduana Transcontinental S.A.* . Arequipa: Universidad Catolica de Santa Maria.
- Chiavenato, I. (2000). *Administracion de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Española, R. A. (4 de Marzo de 2013). *Diccionario de la Real Academia Española*. Obtenido de Diccionario de la Real Academia Española: <https://es.wikipedia.org/wiki/Eficiencia>
- Garcia, M. (2001). La Importancia de la Evaluacion del Desempeño. *Revista Proyecciones*, 3-9. Obtenido de <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/5384/50-51-2.pdf>

- Hernandez, R. (2006). *Fundamentos de la Metodología de la Investigación 3ra.Edición*. Mexico: Mc Graw Hill -Interamerica Editores SAC.
- Hernandez, R. (2006). *Fundamentos de la Metodología de la Investigación Tercera Edición*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hitt, I. (2011). *Administración Estratégica*. Mexico: Ediciones Paraninfo.
- Ivancevich, J. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Ivancevich, J., R, K., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento y Gestión Organizacional*. Irvin: Mc Graw Hill.
- Kelinger, F. (1983). *Investigacion del comportamiento, Técnicas y Metodología 2° ed*. Mexico: Ed.Interamericana.
- Kerlinger, F. (1983). *Investigacion del Comportamiento, Tecnicas y Tecnologia, Segunda Edicion*. Mexico : Interamerica.
- Likert, R. (1967). *La Organización Humana*. Nueva York: Mc Graw Hill.
- Lopez, O. y. (2001). *Gran Diccionario Enciclopedia Inicial*. Colombia : Lidera.
- Louffat, E. (2018). *Administracion del Potencial Humano*. Mexico: Cengage.
- Lusthaus, C. (2011). *Evaluacion Organizacional*. Estados Unidos: IDB Bookstore.
- Melendez, R. (2015). *Clima Laboral y el desempeño de los Servidores Subsecretaria Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas* . Quito: Universidad Tecnologica Equinoccial .
- Mendez, C. (2006). *Clima Organizacional en Colombia*. Bogota: Universidad del Rosario.
- Mendez, C. (2018). *Cultura y Clima: fundamentos para el cambio de la organizacion*. Bogota: Alfaomega.
- Mendoza, L. (2009). *Elaboración de la Evaluación del Desempeño con Indicadores especificos en cada puesto de trabajo*. se.
- Mondi, W., & Noe, R. (2005). *Desarrollo de Recursos Humanos*. Mexico: Pearson.

- Monteza, A. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.
- Palomino, M. &. (2016). *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral Empresa Distribuidora y Papeleria Venoplast Ltda*. Cartagena: Universisad Cartagena.
- Polanco, C. (2014). *Clima y Satisfaccion Laboral: Empresa INTAE*. Tegucigalpa, Honduras: 2014.
- Rivas, N., Gonzales, M., & Navarro, M. (enero de 2008). *Evaluación de Desempeño*. Obtenido de Evaluacion de Desempeño: <http://gerenciaderecursoshumanosipc.blogspot.com/>
- Robbins, S. (2014). *Administración Decimosegunda edición*. Mexico: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Sikula, A. (1991). *Administración de Recursos Humanos en Empresas*. Mexico: Limusa.
- Solis, A. (2015). *Clima Organizacional y la relacion con el desempeño laboral: Empresa Pública INDECOPI*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Stringer, R. (2002). *Liderazgo y Clima Organizacional*. Nueva Yersey: Prentice Hall.
- Uría, D. (2011). *El Clima Organizacional y su Incidencia en el desempeño laboral de la Empresa Andelas Ltda*. Ambato, Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.
- Villanueva, D. (2015). *Real Academia Española 23^a*. España: version electronica.
- 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*. Matagalpa, Nicaragua: Universidad Autonoma Nacioanal de Nicaragua.

ANEXOS

ANEXO N° 01

V1 Clima Organizacional

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
Motivación						
1	¿Considera que la remuneración que le otorga la institución está acorde con el tipo de trabajo que desarrolla?	1	2	3	4	5
2	¿ Usted considera que el ambiente laboral donde trabaja es adecuado para poder realizar sus actividades cotidianas?	1	2	3	4	5
3	¿ Usted considera que el lugar donde labora llena todas sus aspiraciones personales/profesionales?	1	2	3	4	5
Capacitación						
4	¿ Usted considera que las capacitaciones otorgadas por la institución le han servido para el aprendizaje y manejo diario de sus actividades laborales?	1	2	3	4	5
5	¿ Usted considera que las capacitaciones otorgadas le han servido para mejorar su desempeño laboral?	1	2	3	4	5
6	¿ Usted considera que las capacitaciones recibidas le permiten lograr una mayor productividad?	1	2	3	4	5
Liderazgo						
7	¿ Usted considera que su jefe inmediato muestra un liderazgo autoritario en el área donde trabaja?	1	2	3	4	5
8	¿ Usted considera que su jefe inmediato implementa indicadores de control para medir su desempeño?	1	2	3	4	5
9	¿Usted considera que su jefe inmediato muestra un tipo de liderazgo ausente?	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

ANEXO N° 02

V2 Desempeño Laboral

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
<i>Nivel de Comunicación</i>						
1	¿ Usted considera que los funcionarios de la institución brindan una comunicación clara en el área donde trabaja?	1	2	3	4	5
2	¿ Usted considera que los jefes aplican una comunicación asertiva (trato amable)?	1	2	3	4	5
3	¿Usted considera que la comunicación que brindan las autoridades de la institución transmite una buena imagen?	1	2	3	4	5
<i>Nivel de Eficiencia</i>						
4	¿ Usted considera que puede alcanzar las metas establecidas por la institución en el tiempo determinado?	1	2	3	4	5
5	¿ Usted considera que su jefe inmediato tiene la capacidad de lograr que los trabajadores se desenvuelvan en sus diferentes actividades?	1	2	3	4	5
6	¿ Usted considera que su jefe inmediato hace un uso racional de los recursos utilizados para alcanzar los objetivos?	1	2	3	4	5
<i>Nivel de Conflictos</i>						
7	¿ Usted considera que hay desacuerdos entre los funcionarios y los trabajadores de las diferentes áreas?	1	2	3	4	5
8	¿ Usted considera que la violencia en el lugar de trabajo afecta el logro de los objetivos?	1	2	3	4	5
9	¿Usted considera que los funcionarios y/o trabajadores generan conflictos por el deseo de poder en las diferentes áreas de trabajo?	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5