

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



**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS**  
**TRABAJADORES DEL HOSPITAL DE CHANCAY, HUARAL,**  
**LIMA 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN**  
**ADMINISTRACIÓN**

**AUTORAS:**

**ALTAMIRANO ROLANDO, MARTHA ESTHER**  
**GALVEZ ÑAÑEZ, MAVEL KARINA**  
**INCHE VIZCARRA, FERMINA LUISA**

**LIMA – 2018 – PERÚ**

## **Dedicatoria**

A Dios por guiarnos por el buen camino y permitirnos culminar con éxito esta etapa académica en nuestras vidas, a nuestros padres, por la formación que nos brindaron e inculcaron en nosotras la disciplina y responsabilidad para cumplir día a día con los objetivos propuestos.

### **Agradecimiento**

A Dios por habernos dado sabiduría y entendimiento guiándonos en la realización y presentación de ésta investigación.

Al personal administrativo y asistencial del Hospital de Chancay, por su gentil colaboración para la realización de la investigación.

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, es grato poder presentar nuestra tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018”, bajo la modalidad de APROBACION DEL CICLO DE TESIS, para optar el título de Licenciado en Administración.

Por lo cual esperamos que la tesis sea adecuadamente evaluada y aprobada.

Atentamente.

Altamirano Rolando, Martha Esther

Gálvez Ñañez, Mavel Karina

Inche Vizcarra, Fermina Luisa

# ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	x
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1 Situación Problemática	1
1.2 Problema de Investigación	2
1.2.1 Problema General	2
1.2.2 Problemas Específicos	2
1.3 Justificación	3
1.3.1 Justificación Teórica	3
1.3.2 Justificación Práctica	3
1.4 Objetivos	4
1.4.1 Objetivo General	4
1.4.2 Objetivos Específicos	4
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
2.1 Antecedentes de la Investigación	6
2.2 Bases Teóricas	13

2.3	Glosario de Términos	27
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES	30
3.1	Hipótesis General	30
3.2	Hipótesis Específicas	30
3.3	Identificación de variables	30
3.4	Operacionalización de Variables	30
3.5	Matriz de Consistencia	32
IV.	METODOLOGÍA	33
4.1	Tipo de Investigación	33
4.2	Diseño de Investigación	33
4.3	Unidad de Análisis	33
4.4	Población de Estudio	33
4.5	Tamaño de la muestra	33
4.6	Selección de la muestra	34
4.7	Técnicas de Recolección de datos	35
4.8	Procesamiento y análisis de datos	35
V.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	36
5.1	Análisis e interpretación de los resultados	36
5.2	Prueba de hipótesis	90
5.3	Discusión de resultados	96
	CONCLUSIONES	97
	RECOMENDACIONES	98
	BIBLIOGRAFÍA	99
	ANEXO	105

## Índice de Tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 3.1 Operacionalización de variables	31
Tabla 4.1 Distribución de la muestra	34
Tabla 5.1 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 1	36
Tabla 5.2 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 2	37
Tabla 5.3 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 3	38
Tabla 5.4 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 4	39
Tabla 5.5 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 5	40
Tabla 5.6 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 6	41
Tabla 5.7 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 7	42
Tabla 5.8 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 8	43
Tabla 5.9 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 9	44
Tabla 5.10 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 10	45
Tabla 5.11 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 11	46
Tabla 5.12 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 12	47
Tabla 5.13 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 13	48
Tabla 5.14 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 14	49
Tabla 5.15 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 15	50
Tabla 5.16 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 16	51
Tabla 5.17 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 17	52
Tabla 5.18 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 18	53
Tabla 5.19 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 19	54
Tabla 5.20 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 20	55
Tabla 5.21 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 21	56

Tabla 5.22 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 22	57
Tabla 5.23 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 23	58
Tabla 5.24 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 24	59
Tabla 5.25 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 25	60
Tabla 5.26 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 26	61
Tabla 5.27 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 27	62
Tabla 5.28 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 28	63
Tabla 5.29 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 29	64
Tabla 5.30 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 30	65
Tabla 5.31 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 31	66
Tabla 5.32 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 32	67
Tabla 5.33 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 33	68
Tabla 5.34 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 34	69
Tabla 5.35 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 35	70
Tabla 5.36 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 36	71
Tabla 5.37 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 37	72
Tabla 5.38 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 38	73
Tabla 5.39 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 39	74
Tabla 5.40 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 40	75
Tabla 5.41 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 41	76
Tabla 5.42 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 42	77
Tabla 5.43 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 43	78
Tabla 5.44 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 44	79
Tabla 5.45 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 45	80
Tabla 5.46 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 46	81

Tabla 5.47 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 47	82
Tabla 5.48 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 48	83
Tabla 5.49 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 49	84
Tabla 5.50 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 50	85
Tabla 5.51 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 51	86
Tabla 5.52 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 52	87
Tabla 5.53 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 53	88
Tabla 5.54 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 54	89
Tabla 5.55 Datos sobre la estructura y el desempeño laboral de los trabajadores	90
Tabla 5.56 Prueba de hipótesis sobre la relación entre la estructura y el desempeño laboral de los trabajadores	91
Tabla 5.57 Datos sobre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores	92
Tabla 5.58 Prueba de hipótesis sobre la relación entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores	92
Tabla 5.59 Datos sobre la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores	93
Tabla 5.60 Prueba de hipótesis sobre la relación entre la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores	94
Tabla 5.61 Datos sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores	95
Tabla 5.62 Prueba de hipótesis sobre la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores	95

## Índice de Figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 5.1 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 1	36
Figura 5.2 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 2	37
Figura 5.3 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 3	38
Figura 5.4 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 4	39
Figura 5.5 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 5	40
Figura 5.6 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 6	41
Figura 5.7 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 7	42
Figura 5.8 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 8	43
Figura 5.9 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 9	44
Figura 5.10 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 10	45
Figura 5.11 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 11	46
Figura 5.12 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 12	47
Figura 5.13 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 13	48
Figura5.14 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 14	49
Figura 5.15 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 15	50
Figura 5.16 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 16	51
Figura 5.17 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 17	52
Figura 5.18 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 18	53
Figura 5.19 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 19	54
Figura 5.20 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 20	55
Figura 5.21 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 21	56
Figura 5.22 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 22	57
Figura 5.23 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 23	58

Figura 5.24 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 24	59
Figura 5.25 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 25	60
Figura 5.26 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 26	61
Figura 5.27 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 27	62
Figura 5.28 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 28	63
Figura 5.29 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 29	64
Figura 5.30 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 30	65
Figura 5.31 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 31	66
Figura 5.32 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 32	67
Figura 5.33 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 33	68
Figura 5.34 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 34	69
Figura 5.35 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 35	70
Figura 5.36 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 36	71
Figura 5.37 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 37	72
Figura 5.38 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 38	73
Figura 5.39 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 39	74
Figura 5.40 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 40	75
Figura 5.41 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 41	76
Figura 5.42 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 42	77
Figura 5.43 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 43	78
Figura 5.44 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 44	79
Figura 5.45 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 45	80
Figura 5.46 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 46	81
Figura 5.47 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 47	82
Figura 5.48 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 48	83

Figura 5.49 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 49	84
Figura 5.50 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 50	85
Figura 5.51 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 51	86
Figura 5.52 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 52	87
Figura 5.53 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 53	88
Figura 5.54 Respuesta de los encuestados sobre la pregunta 54	89

## **Resumen**

La presente investigación es de tipo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018.

Se realizó un muestreo probabilístico, en la que se utilizó como técnica de recolección de datos por medio de la encuesta, empleando como instrumento el cuestionario de elaboración propia, el cual fue aplicado a 229 trabajadores del Hospital de Chancay elegidos aleatoriamente, distribuidos entre personal asistencial y personal administrativo; a su vez cada estrato fue desagregado en profesionales, técnicos y auxiliares.

Una vez aplicado el cuestionario, elaboramos una base de datos utilizando el software SPSS Versión 25, el cual nos permitió describir los indicadores, las dimensiones y las variables a través de tablas y gráficos de barras, así como medir las relaciones propuestas en la investigación y realizar las pruebas de hipótesis correspondientes.

La conclusión principal a la que hemos llegado es que la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018, es significativa.

Palabras clave: clima organizacional y desempeño laboral.

## **Abstract**

The present investigation is of correlational type, of non-experimental design and of cross-section, that had like objective to determine the relation that exists between the organizational climate and the labor performance of the workers of the Hospital of Chancay, Huaral, Lima 2018.

A probabilistic sampling was carried out, which was used as a data collection technique by means of the survey, using as an instrument the own elaboration questionnaire, which was applied to 229 workers of the Chancay Hospital randomly chosen, distributed among assistance personnel and administrative staff; At the same time, each stratum was disaggregated into professionals, technicians and assistants.

Once the questionnaire was applied, we developed a database using the software SPSS Version 25, which allowed us to describe the indicators, dimensions and variables through tables and bar graphs, as well as measure the relationships proposed in the research and perform the corresponding hypothesis tests.

The main conclusion we have reached is that the relationship that exists between the organizational climate and the work performance of the workers of the Chancay Hospital, Huaral, Lima 2018, is significant.

Keywords: organizational climate and work performance.

## **Introducción**

La presente tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores.

La hipótesis que hemos probado o tratado de probar es que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018.

Los resultados de la investigación los presentamos en cinco capítulos:

En el Capítulo I presentamos el planteamiento del problema que comprende la situación problemática, el problema de investigación, la justificación y los objetivos.

En el Capítulo II consideramos el marco teórico que contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y el glosario de términos.

En el Capítulo III señalamos las hipótesis y variables que abarca la identificación de variables, la operacionalización de variables y la matriz de consistencia.

En el Capítulo IV presentamos la metodología que comprende el tipo de investigación, el diseño de investigación, la unidad de análisis, la población de estudio, el tamaño de la muestra, la selección de la muestra, las técnicas de recolección de datos y el procesamiento y análisis de datos.

En el Capítulo V consideramos la presentación de resultados que comprende el análisis e interpretación de los resultados, prueba de hipótesis y discusión de resultados.

Finalmente, el trabajo se completa con las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía y los anexos correspondientes.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Situación Problemática**

En el Perú se ha reconocido la importancia del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de las instituciones, por lo que el Ministerio de Salud (MINSA), como responsable de los lineamientos y estándares del sistema de gestión de la calidad en salud, formulo la norma técnica (RM 468-2011/MINSA) en la que proporciona los pasos a seguir para diagnosticar el clima organizacional de los establecimientos de salud, reconociendo que el clima organizacional es un factor que afecta en la atención brindada por el prestador de servicios de salud.

El Hospital de Chancay, es una institución que ofrece servicios en salud en la cuales realizan actividades de acuerdo al marco legal, su estatuto, normas y reglamentos. En estas diversas actividades participan no solamente el personal asistencial (médicos, enfermeras, obstetras, odontólogos, tecnólogo medico) que prestan servicios de salud a la población sino también personal administrativo.

En los trabajadores del Hospital de Chancay, se observa presiones específicas relacionadas con las tareas o actividades que deben desarrollar, falta de condiciones de seguridad ocupacional, en algunos casos sobrecarga de tareas, conflicto en el desarrollo del rol como conducta esperada por los jefes, personal que realiza muchas cosas a la vez, y que desarrolla sus actividades lentamente y en otras muy apresurado, afectando así su desempeño laboral en la institución.

Al interactuar con los trabajadores del Hospital de Chancay, refieren: “estoy cansado (a)”, “quiero que acabe el turno”, “a veces no hay suficiente material y/o equipos para dar una buena atención”, “hay demasiados pacientes”, “falta personal”, “quisiera que me cambien de área”, “la (el) jefa (e) son muy

exigentes”, entre otras expresiones.

Por otro lado con respecto a los problemas que afectan el trabajo en equipo, el Hospital de Chancay dentro de su personal cuenta con personas poco comprometidas con sus labores, mantienen poca comunicación con sus compañeros y en ocasiones no se compenetran con los demás, son negativos ante situaciones que se presentan ocasionando demora en la solución de los problemas, sienten que no están siendo debidamente motivados por lo que descuidan sus labores, prefieren trabajar solos, creando un clima de trabajo desagradable entre sus compañeros de trabajo. Estos inconvenientes que se han podido percibir en el personal del Hospital de Chancay se ven reflejados en su baja calidad de servicio que ofrece a los usuarios de sus distintos consultorios.

Dada la importancia del talento humano en el alcance de objetivos y metas institucionales, es importante que la institución cuente con un ambiente de trabajo adecuado que le permita al recurso humano desarrollarse como profesional y como persona, tomando en cuenta la motivación del personal el cual podría repercutir en su desempeño laboral; fortaleciendo así su trabajo y mejorando la atención que brindan al usuario interno o externo.

## **1.2 Problema de Investigación**

### **1.2.1 Problema General**

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

1. ¿Qué relación existe entre la estructura y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018?
2. ¿Qué relación existe entre la responsabilidad y el desempeño

laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018?

3. ¿Qué relación existe entre la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018?

### **1.3 Justificación**

#### **1.3.1 Justificación Teórica**

El clima organizacional es un fenómeno colectivo, que se observa dentro de las organizaciones el cual está relacionado con el desempeño laboral de sus trabajadores, considerando que la base de la organización son las personas y para que estas generen resultados positivos deben estar inmersas en un entorno de trabajo favorable de lo contrario puede resultar en un desempeño indeseable; debido a la frustración, conflicto o estrés, esto es así porque las características del ambiente de trabajo son percibidas por los trabajadores de forma directa o indirecta.

Existen ciertas propiedades de la organización que pueden provocar motivación para determinadas conductas tales como: la estructura, la responsabilidad y la recompensa, se debe tener en cuenta la importancia del clima organizacional y su poderosa influencia en la motivación de las personas y sobre su desempeño, así como lo manifiesta (Chiavenato, 2006).

#### **1.3.2 Justificación Práctica**

El análisis del clima organizacional, nos muestra las percepciones que tienen los integrantes de su propia organización, en un determinado período de tiempo, valiéndose de métodos de recolección de información.

Es importante que el Hospital de Chancay promueva un clima

organizacional óptimo para la obtención de buenos resultados en el personal, que los motive e incentive, para así contar con un equipo humano comprometido y calificado en las labores a realizar.

Con los datos obtenidos en la investigación cuantificaremos la relación existente del clima organizacional y el desempeño laboral el cual se ve reflejado en el comportamiento del personal y en su desempeño.

Los hallazgos del estudio proporcionaran información detallada a los directivos de la institución, que les permitirá diseñar y/o formular estrategias para mejorar la condición laboral, el cual se verá evidenciado en la calidad de atención brindada por el personal del Hospital de Chancay.

La investigación se llevó a cabo gracias a que se cuenta con acceso a la información de internet, libros, tesis, disponibilidad de la población estudiada. Asimismo la ejecución de la investigación no altero ni causo daño a la población o ambiente en materia de estudio, se realizó a corto plazo por medio de recursos propios de las investigadoras.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

1. Determinar la relación que existe entre la estructura y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018.

2. Determinar la relación que existe entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018.
3. Determinar la relación que existe entre la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la Investigación

Monteza (2017) en su tesis titulada *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016*, se propuso “Determinar la relación entre el nivel de clima organizacional y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016” (p. 26), en una investigación descriptiva correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado a 63 trabajadores, llegando a la conclusión que:

Se presenta un vínculo directo y significativo de las variables, el clima organizacional que presenta el Hospital Rural de Picota se encuentra en un nivel regular y el grado de desempeño en el trabajo que muestran los colaboradores del Hospital Rural de Picota, presenta un nivel regular (p. 42).

Gutiérrez (2017) en su tesis titulada *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote*, se propuso “Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017” (p. 49), en una investigación descriptiva correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado a 62 trabajadores, llegando a la conclusión que “el Clima Organizacional se relaciona de manera fuertemente significativa con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote” (p. 96).

Pacheco (2017) en su tesis titulada *Modelo de Clima organizacional y su*

*relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba*, se propuso “Diseñar un modelo de Clima Organizacional y su relación con el Desempeño laboral en las PYMES Hoteleras de Riobamba” (p. 8), en una investigación descriptiva correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado a 96 empleados/ trabajadores y 50 gerentes/administradores de las PYMES Hoteleras de Riobamba, llegando a la conclusión que “existe correlación positiva entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de las PYMES Hoteleras de Riobamba” (p. 151).

Aliaga y Julacamoro (2016) en su tesis titulada *influencia del clima organizacional en el Desempeño laboral, de los colaboradores del Hospital regional de Cajamarca en el Área de hospitalización, 2016*, se propusieron “determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en el Hospital Regional de Cajamarca en el área de hospitalización en el año 2016” (p. 12 ), de diseño no experimental y de corte transversal, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado a 9 colaboradores del área de hospitalización, llegando a la conclusión que “existe influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Hospital regional de Cajamarca” (p. 43).

Núñez y Delgado (2016) en su tesis titulada *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad centro poblado Boca del Río*, se propusieron “Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del centro poblado

Boca del Rio, Tacna-Perú.” (p. 3), en una investigación correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado a 37 empleados de la municipalidad, llegando a la conclusión que “existe un grado de asociación o relación/dependencia entre la percepción del clima organizacional y la función o cargo que desempeñan los trabajadores de la Municipalidad del centro poblado Boca del Rio” (p. 65).

Bonifacio y Falconi (2016) en su tesis titulada *Clima organizacional y desempeño laboral de los empleados en la empresa Sociedad Agrícola Virú S.A.*, se propusieron “determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados” (p. 5), en una investigación correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado a 150 empleados de la empresa, llegando a la conclusión que “el clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los empleados en la empresa Sociedad Agrícola Virú S. A.” (p. 144).

De La Cruz y Huamán (2016) en su tesis titulada *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015*, se propusieron “Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015” (p.17), en una investigación correlacional, de diseño experimental, el cual fue aplicado a 32 trabajadores considerados en la modalidad de contrato CAS del programa, llegando a conclusión que “el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional

CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica periodo 2015” (p.89).

Carhuapuma, García y Santos (2016) en su tesis titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la organización de usuarios de agua de uso agrícola del Valle de Cañete*, se propusieron “determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete durante el periodo 2016” (p.14), en una investigación descriptiva y correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, el cual fue aplicado a 97 trabajadores de la empresa, llegando a la conclusión que:

Existe influencia directamente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola de Valle de Cañete, por lo tanto se deduce que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral (p.102).

Alauna y Myta (2016) en su tesis titulada *La motivación y el desempeño laboral de una oficina de los registros públicos*, se propusieron “establecer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral de Santiago de Surco, en el 2016” (p.5), en una investigación de tipo correlacional, de un diseño no experimental de tipo Transversal, la técnica utilizada para la medición de ambas variables fue a través de la encuesta, en cuanto a la muestra, se consideró a la totalidad de la población debido a que la entidad sólo cuenta con 26 empleados, llegando a la conclusión que:

“El factor que estuvo motivando a la institución estaba representado por la motivación extrínseca, mientras que falta poner mayor preocupación y énfasis en lo relacionado a la motivación intrínseca, que hace referencia al

avance laboral, reconocimiento, responsabilidad y logros que brinda la institución; ya que esta es la motivación que viene desde el interior de los individuos y son más valorados que cualquier otra recompensa externa, como el incremento salarial que solo modifica el comportamiento temporalmente” (p.142).

Bravo y Tunque (2016) en su tesis titulada *El clima organizacional y el desempeño Laboral de los trabajadores de la red de Servicios de Salud Lambayeque - 2015*, se propusieron “Determinar, la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque 2015, de naturaleza cuantitativa, aplicativa y descriptiva, de diseño no experimental y de corte transversal correlacional, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado a 41 trabajadores entre personal asistencial y administrativo, llegando a la conclusión “que no existe relación significativa entre las variables, por lo tanto son independientes una de la otra, la influencia del clima organizacional es poco significativo en el desempeño laboral de los trabajadores Red de Servicios de Salud Lambayeque” (p. 53).

Huamaní (2015) en su tesis titulada *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes del área de transporte del metro de Lima, la línea 1*, se planteó “explicar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los conductores de trenes, del área de transporte del metro de lima línea 1” (p. 13), con un tipo de investigación aplicada, de nivel correlacionar – explicativo, cuya población fue de 71 trabajadores y la muestra de 60 trabajadores, siendo el 70% de la población muestra encuestado del sexo masculino, y el 30% del sexo femenino, se utilizó

la técnica muestreo probabilística, se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 53 preguntas con cinco alternativas de respuesta (a) Siempre, b) Muchas veces, c) A veces, d) Casi nunca, e) Nunca), se concluyó que “el clima organizacional del personal de conducción de trenes del metro de lima, linea1 es favorable para la organización y las actividades asignadas a sus funciones son positivas para su desempeño laboral”(p. 111).

Pérez y Rivera (2015) en su tesis titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonia Peruana*, se orientaron a “determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores” (p. 35), siendo un tipo de investigación descriptivo y correlacional, de diseño no experimental – transeccional, con una población objetiva de 148 trabajadores, de los regímenes laborales 728 y 1057, de la sede central y de la gerencia regional Pucallpa del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana y una población muestra de 107 trabajadores, la cual se calculó aplicando la formula estadística de población finita, utilizando la técnica de la encuesta como instrumento el cuestionario, llegando a la conclusión que “existe evidencia empírica que demuestra que existe relación entre el nivel del Clima Organizacional y el nivel de Satisfacción en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana” (p. 114).

Panta (2015) en su tesis titulada *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo Talentos de la ciudad de Chiclayo*, teniendo como objetivo “el tratar de identificar el clima organizacional existente entre la plana docente, y determinar el nivel del desempeño laboral de los mismos dentro del consorcio educativo”

(p. 12), con un tipo de estudio cualitativo, de diseño descriptivo, con una población y muestra de 25 personas distribuidas en los distintos grados de instrucción (inicial y primaria), se aplicó el tipo de muestreo probabilístico, para determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral, se realizaron dos encuestas con la escala de Likert, el primer cuestionario se basó en 12 preguntas que se relacionan con el clima organizacional, el segundo cuestionario consto de 6 preguntas donde se trató del desempeño laboral, se analizaron los datos con el programa SPSS, en el resultado “se evidencio que no existe influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo Talentos de la ciudad de Chiclayo y que el tipo de clima organizacional existente es el autoritario” (p. 85).

García y Segura (2013) en su tesis titulada *El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay*, con el objetivo de “determinar qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay” (p. 21), con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de diseño no experimental - transversal - correlacional, cuya población estuvo conformada por 65 docentes de los niveles: inicial, primaria y secundaria de las instituciones educativas del distrito de Cajay, dada que la población es muy pequeña la muestra estuvo conformada por el 100% de sujetos, la muestra trabajada fue no probabilística, las técnicas utilizadas fueron la encuesta, el fichaje y el análisis estadístico, el instrumento empleado en la recolección de los datos fue el cuestionario, con el estudio se determinó que “existe correlación moderada y muy significativa entre el Clima organizacional y el desempeño

docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay, se dedujo que la existencia de un buen clima organizacional favorecerá un buen desempeño docente” (p. 76).

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Clima Organizacional**

#### **A. Definición**

Chiavenato (2009) refiere que “el clima organizacional, es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento” (p. 261).

Robbins (2004) señala que “el clima organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos para mejorar la eficacia de dichas organizaciones” (p. 8).

Forehand y Von Gilmer (1964) definen al clima organizacional como “el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización” (p. 32).

Tagiuri (1968) define el clima organizacional como “una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización” (p. 32).

Weinert (1985) precisa que el clima organizacional es “la descripción del conjunto de estímulos que un individuo percibe en la organización, los cuales configuran su contexto de trabajo” (p. 32).

Litwin y Stinger (1968) definen el clima organizacional como “un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas, percibidas directa e indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento motivación” (p. 166).

Para efectos de la investigación hemos tomado la definición dada por Chiavenato (2009).

## **B. Dimensiones**

**Chiavenato (2006)** sostiene que las dimensiones del clima organizacional son: estructura organizacional, responsabilidad, riesgos, recompensas, calor y apoyo y conflicto (p. 468).

**La estructura organizacional** “Puede imponer límites o libertad de acción para las personas, por medio de orden, restricciones y limitaciones impuestas en la situación de trabajo, como regías, reglamentos, procedimientos, autoridad, especialización, etcétera. Cuanto más libertad, tanto mejor el clima”.

**La responsabilidad** “Puede cohibir o incentivar la conducta de las personas por medio de dependencia del superior, negación de la iniciativa personal, restricción en cuanto a decisiones personales, etcétera. Cuanto más se incentiva, tanto mejor el clima, organizacional”.

Los riesgos en el área de trabajo pueden ser evitados o pueden “ser

una fuerza que impulsa a asumir desafíos nuevos y diferentes. Cuanto más se impulsa, tanto mejor el clima”.

**Las recompensas** en las organizaciones se pueden estimular e incentivar para el alcance de resultados, dejando a criterio de cada persona el método de trabajo a utilizar. “Cuanto más se estimula las recompensas e incentivos, tanto mejor el clima”.

**El calor y apoyo** en las organizaciones se pueden ver reflejados en un clima frío y negativo de trabajo, al igual que en el calor humano, compañerismo y apoyo a la iniciativa personal y grupal. “Cuanto más cálida sea la organización, tanto mejor será su clima”.

**El conflicto** en la organización puede evitarse estableciendo reglas y procedimientos que prevengan choques de opiniones diferentes, a su vez la organización puede “incentivar diferentes puntos de vista y administrar los conflictos que se derivan por medio de la confrontación. Cuanto más incentivos a diferentes puntos de vista, tanto mejor el clima”.

**Bower y Taylor** (como se citó en Tamayo y Traba, 2010, pp. 4-5) propusieron cinco dimensiones para analizar el clima organizacional, las cuales son: apertura a los cambios tecnológicos, recursos humanos, comunicación, motivación y toma de decisiones.

**La apertura a los cambios tecnológicos** “Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados”.

**Los recursos humanos se refieren** “a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo”.

**La Comunicación** “Se basa en las redes de comunicación que existen

dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección”.

**La Motivación** “Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización”. Puede ser por un deseo o necesidad o la existencia de una meta u objetivo.

**La Toma de decisiones** “Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso”.

**Litwin y Stinger** (como se citó en Acosta y Venegas, 2010, pp. 166-167) postulan la existencia de nueve dimensiones del clima organizacional, las cuales son: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad.

**La estructura** “Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización”.

**La responsabilidad** “Es la percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias”.

**La recompensa** “Corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo”.

**El riesgo** “Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve retos calculados a fin de lograr los

objetivos propuestos”.

**El calor** “Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados”.

**El apoyo** “Es el sentimiento sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo”.

**Los estándares de desempeño** se refieren al énfasis “que pone la organización sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas así como normas de desempeño”.

**El conflicto** “Es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan”.

**La identidad** “Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización”.

Para la investigación hemos tomado las siguientes dimensiones para el clima organizacional: **estructura, responsabilidad y recompensa.**

### **C. Indicadores**

A partir de la definición de las dimensiones descritas en el acápite anterior, hemos establecido los indicadores a través de los cuales se les puede medir.

Para la estructura hemos considerado los siguientes indicadores: burocracia, autoridad y límites.

**La burocracia**, es una “organización legal, formal y racional por excelencia” (Chiavenato 2009, p. 489).

La burocracia es un conjunto de normas, papeles y trámites necesarios para gestionar una actividad administrativa en una organización y es caracterizada por procedimientos centralizados y descentralizados.

**La autoridad**, es el “poder legítimo que se deriva de la posición de una persona en una organización formal. Confiere el derecho a dar órdenes y esperar obediencia. Es el poder institucionalizado y oficializado que depende de la legitimidad” (Chiavenato 2009, p. 489).

La autoridad es la potestad o facultad en el cual una persona impone su poder o voluntad sobre otras personas o subordinados, específicamente es la relación jerárquica basada en principios de mando y obediencia, en ese sentido se puede distinguir a la autoridad con el título o cargo que la persona tiene dentro de su institución, con el fin de lograr los objetivos trazados

**Los límites**, se refiere a las “líneas que delimitan el sistema y su entorno” (Chiavenato 2009, p. 497).

Los límites son hechos y actos del entorno organizacional que limitan, restringen, obstaculizan y entorpecen el desarrollo de una buena dirección.

Para la responsabilidad hemos considerado los siguientes indicadores: autonomía, toma de decisiones y supervisión excesiva.

**La autonomía**, se refiere “al grado de independencia y de criterio personal que el ocupante tiene para planear y ejecutar su trabajo. Alude también a la libertad y la independencia para programar su trabajo,

seleccionar el equipamiento que utilizará y decidir qué métodos o procedimientos seguirá” (Chiavenato 2009, p. 212).

La autonomía es la independencia en el trabajo que se realiza en una organización, incluye toma de decisiones relacionadas con las funciones a desempeñar.

**La toma de decisiones**, es un “proceso que consiste en hacer un análisis y elegir entre varias opciones un curso de acción” (Chiavenato 2009, p. 227).

La toma de decisiones consiste en detectar una situación que rodea algún problema, seguida del análisis y la elección de una opción entre las disponibles, a efecto de resolver el problema actual o potencial.

**La supervisión excesiva**, la supervisión es la “función de dirección ejercida en el nivel operativo de la organización” (Chiavenato 2009, p. 506).

La supervisión excesiva es un proceso sistemático de control, seguimiento, evaluación de carácter administrativo, que lleva a cabo una persona en relación con otras, sobre las cuales tiene una cierta autoridad dentro de la organización.

Para la recompensa hemos considerado los siguientes indicadores: reconocimiento, mérito y ascenso

**El reconocimiento**, “las personas esperan que se reconozca y recompense su desempeño. Esto sirve de refuerzo positivo para que ellas perfeccionen su desempeño y para que se sientan satisfechas con lo que hacen” (Chiavenato 2009, p. 30).

El reconocimiento no es felicitar a alguien por su trabajo, sino mostrar

interés genuino por las personas, los resultados de sus esfuerzos y de su trabajo, así como el impacto que tiene dentro de la organización. Por medio del reconocimiento se cubre la necesidad de realización personal. Cuando un colaborador se siente reconocido, desempeña su labor de una mejor manera y da más de sí mismo.

**El mérito**, busca reforzar los comportamientos que favorecen actitudes, compromisos, esfuerzos y logros del trabajador. Es retribuirá al trabajador según su contribución a la institución.

**El ascenso**, se refiere “al movimiento vertical de una persona que sube un puesto dentro de la organización. Cuando un trabajador obtiene un ascenso, su salario también registra una recompensa adicional. El ascenso es símbolo de éxito y representa un paso adelante en la carrera del empleado” (Chiavenato 2011, p. 296).

El ascenso implica la realización de funciones de un nivel superior. Este acceso a un puesto superior es definitivo, quedando el trabajador consolidado en esta posición hasta acabar su relación laboral o hasta el siguiente ascenso.

#### **D. Teorías del Clima Organizacional**

Glosaremos las siguientes teorías: teoría X y Y, teoría de la motivación de Maslow, teoría de los dos factores de Herzberg, teoría de la toma de decisiones.

La teoría de X y Y, propuesta por Douglas McGregor describió dos puntos de vista de los gerentes sobre sus subordinados: uno, negativo, llamado teoría X, y el otro, positivo, la teoría Y. En la primera supone que a los empleados no les gusta trabajar, son flojos, evitan

responsabilidades y necesitan que se les dirija. La segunda supone que a los empleados les gusta trabajar, son creativos, buscan responsabilidades y ejercen autodirección (Robbins, 2004).

La pirámide de necesidades de Maslow sostiene que las necesidades humanas están organizadas en niveles de acuerdo a su importancia e influencia en la conducta humana, se observa como una pirámide. En la base de la pirámide se encuentran las necesidades primarias (fisiológicas y de seguridad), mientras que en la cima están las más elaboradas e intelectuales las necesidades secundarias (autorrealización). Abraham Maslow postulo 5 necesidades humanas: 1) las fisiológicas son las de alimentación, vivienda, sexo y protección contra el dolor, 2) de seguridad son las de defensa a peligros (reales o imaginarios) y protección contra amenazas físicas y emocionales, 3) sociales son las de afecto, amistad, pertenencia a grupos, 4) de estima son las relacionadas con el respeto por uno mismo, la autoestima y el amor propio y 5) de autorrealización son las que llevan al individuo al crecimiento, desarrollo de aptitudes y capacidades (Chiavenato, 2009).

La teoría de los dos Factores de Herzberg, para el autor el trabajador en toda organización tiene diferentes necesidades y objetivos personales que influyen en su rendimiento laboral, entre ellos la motivación del trabajo, a su vez factores que influyen para satisfacerlas, alcanzarlos o no. Asimismo Frederick Herzberg formula la existencia de dos factores que influyen en el comportamiento de las personas para el trabajo: la satisfacción que es el resultado de los factores de motivación, los cuales ayudan al individuo a aumentar su satisfacción pero tienen poco efecto

sobre la insatisfacción y la insatisfacción que es el resultado de los factores de higiene, si estos factores son adecuados evitan la insatisfacción pero no consiguen elevar de forma permanente la satisfacción de las personas. También manifiesta que: 1) los factores higiénicos o extrínsecos se refieren al ambiente que rodea a las personas y las condiciones en que se desempeña en el trabajo, las cuales están fuera del control del individuo. Los factores incluyen: salario percibido, condiciones físicas de trabajo y comodidad, relaciones con el gerente y colegas, políticas de la organización; 2) los factores de motivación o intrínsecos se refieren al contenido del cargo, a las tareas y deberes relacionados con él, los cuales están bajo el control del individuo, cuando estos factores motivacionales son óptimos aumentan la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ella. Los factores son: uso de las habilidades personales, libertad para decidir cómo ejecutar el trabajo, responsabilidad por el trabajo, definición de metas y objetivos relacionados con el trabajo, autoevaluación del desempeño (Chiavenato, 2009).

La teoría de la toma de decisiones, el economista Herbert A. Simón en esta teoría explica el comportamiento humano en las organizaciones, manifiesta que cada persona participa racional y conscientemente en la organización, analiza, elige y toma decisiones individuales según los objetivos que pretende alcanzar de acuerdo con su personalidad, motivación y actitudes. (Chiavenato, 2009).

## **2.2.2 Desempeño Laboral**

### **A. Definición**

Chiavenato (2009) define el desempeño como:

“La manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones. El desempeño individual afecta el del grupo y éste condiciona el de la organización. Un desempeño excelente facilita el éxito de la organización, mientras que uno mediocre no agrega valor. El desempeño de los individuos, los grupos y la organización tienen una enorme influencia en el comportamiento organizacional” (p. 12).

Stephen Robbins (1995) señala que “las metas difíciles cuando se aceptan dan como resultado un mayor desempeño que las metas fáciles y que la retroalimentación conduce a un mayor desempeño que la no retroalimentación” (p. 203). En tal sentido las metas específicas mejoran el desempeño.

Werther y Davis (2008) manifiestan que “la evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización” (p. 302).

Para efectos de esta investigación hemos tomado la definición dada por Chiavenato (2009).

### **B. Dimensiones**

Chiavenato (2009) muestra en escalas graficas los criterios que las organizaciones suelen utilizar para la evaluación del desempeño las cuales son: Habilidades, comportamientos y metas (p. 254).

**Las habilidades**, se refieren a “saber aplicar el conocimiento, transformarlo en resultados y usarlo para resolver problemas” (p. 498).

**El comportamiento**, es la “conducta, forma de proceder y actuar o reaccionar ante el entorno externo” (p. 491).

**Las metas**, son los “objetivos por alcanzar a corto plazo. Muchas veces pueden confundirse con los objetivos inmediatos o con los objetivos operacionales. Las metas más comunes son: producción mensual, facturación mensual, recaudo diario, etc.” (Chiavenato, 2006, p. 145).

### **C. Indicadores de las dimensiones**

A partir de la definición de las dimensiones descritas en el acápite anterior, hemos establecido los indicadores a través de los cuales se les puede medir.

Para las habilidades hemos considerado los siguientes indicadores: conocimiento del puesto, facilidad para aprender y capacidad de ejecución.

**El conocimiento del puesto**, “el conocimiento es la mezcla de experiencia acumulada, de valores, información contextual y discernimiento de una persona y que le proporciona una estructura para evaluar e incorporar nuevas experiencias e información. En las organizaciones, el conocimiento está en sus documentos, rutinas, procesos, prácticas y normas.” (Chiavenato 2011, p. 340-341).

El conocimiento del puesto es conocer las tareas y obligaciones que le corresponden hacer al trabajador para así poder hacerlo bien.

**La facilidad para aprender**, es una cualidad, capacidad o disposición

que la persona posee para adquirir conocimiento sin esfuerzo por medio del estudio o de la experiencia.

**La capacidad de ejecución**, es la aptitud con que cuenta una persona para llevar a cabo cierta tarea con éxito.

Para el comportamiento hemos considerado los siguientes indicadores: liderazgo, espíritu de equipo y actitud e iniciativa.

**El liderazgo**, en la organización significa “orientar a las personas, definir objetivos y metas, ampliar horizontes, evaluar el desempeño y ofrecer realimentación” (Chiavenato 2009, p. 289).

**El espíritu de equipo**, es la capacidad de trabajar juntos para lograr un mismo objetivo.

**La actitud e iniciativa**, la actitud es la forma de ser o de actuar de una persona mientras que la iniciativa es la cualidad que poseen algunas personas para poder dar solución a una problemática o conflicto que se presente. En conjunto las personas con iniciativa tienen una actitud más positiva y activa para resolver los problemas o conflictos que se le presenten.

Para las metas hemos considerado los siguientes indicadores: calidad del trabajo, enfoque a resultados y cumplimiento de los plazos

**La calidad del trabajo**, es un objetivo alcanzable basado en el esfuerzo continuo de mejorar, para satisfacer las expectativas esperadas.

**El enfoque a resultados**, es el esfuerzo que ponen las personas orientadas al logro de los objetivos institucionales dentro de las expectativas esperadas.

**El cumplimiento de los plazos**, es la realización de un deber o de una

obligación en un tiempo determinado; este indicador califica el tiempo de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.

#### **D. Teorías del Desempeño Laboral**

Glosaremos las siguientes teorías: teoría de la equidad, teoría de la definición de objetivos, teoría de las expectativas de Víctor Vroom.

La teoría de la equidad, desarrollada por el psicólogo John Stacey Adams, sostiene que la motivación de un trabajador depende del equilibrio entre las aportaciones que el trabajador hace a la empresa y las aportaciones que la empresa hace al trabajador. El trabajador compara su trabajo e ingresos con las de otras personas de su entorno o de otra organización. Cuando se percibe que las relaciones son iguales, el trabajador se siente en un estado de equidad pero cuando percibe que esas relaciones son desiguales, las personas experimentan una tensión negativa y de injusticia.

Teoría de la definición de objetivos, para el psicólogo Edwin Locke, la intención de llegar a un objetivo o meta es un elemento de motivación muy potente. Supone que trabajar para conseguir un determinado objetivo indica al individuo el esfuerzo que tendrá que invertir para lograrlo. Además explica que existen cuatro métodos básicos para motivar a las personas las cuales son: 1) el dinero, 2) la definición de objetivos, 3) la participación en la toma de decisiones y en la definición de objetivos y 4) el rediseño de los puestos y las tareas, de tal manera que en conjunto representen un desafío mayor y generen más responsabilidad a las personas en el trabajo (Chiavenato, 2009).

Teoría de las expectativas, desarrollada por Víctor Vroom, explica que

las conductas que los individuos eligen son porque consideran que a través de ellas obtendrán resultados que satisfagan sus necesidades (salario, reconocimiento y éxito). Vroom afirma que: 1) las preferencias o valencias de cada persona están determinados por los resultados finales a lograr, 2) el comportamiento elegido por una persona se rige por la motivación que este tenga, 3) si no existe relación entre productividad y recompensa económica, la persona percibirá que para obtener una recompensa económica no le servirá ser más productivo.

### 2.3 Glosario de Términos

**Actitud.** Es la predisposición a responder de manera positiva o negativa a determinadas personas, objetos o situaciones. Constituye la base emocional de las relaciones interpersonales y de la identificación del individuo con los demás (Chiavenato, 2009, 487).

**Apertura.** Es el rasgo de la personalidad que denota un espíritu curioso, imaginativo, sensible, flexible, abierto y juguetón (Chiavenato, 2009, 488).

**Aptitud.** Es la predisposición innata y natural para determinadas actividades. Denota el potencial de cada persona para aprender determinadas habilidades o comportamientos (Chiavenato, 2009, 489).

**Autonomía.** Es el grado de control que ejerce el empleado sobre sus labores y funciones (Werther y Davis, 2008, 544).

**Comportamiento Organizacional.** Es el estudio del comportamiento de individuos y grupos en función del estilo administrativo adoptado por una organización (Chiavenato, 2009, 491).

**Expectativa.** Es la creencia de que el esfuerzo llevará al desempeño deseado (Chiavenato, 2009, 252).

**Factores Higiénicos.** Son las variables del entorno laboral que influyen en la insatisfacción de las personas. También se les conoce como factores de insatisfacción (Chiavenato, 2009, 497).

**Factores Motivacionales.** Son las variables inherentes al trabajo o a la tarea que influyen en la satisfacción de las personas con el trabajo. También se les conoce como factores de satisfacción (Chiavenato, 2009, 497).

**Habilidad.** Es la capacidad de transformar el conocimiento en acción y que resulta en un desempeño deseado (Chiavenato, 2006, 21).

**Instrumentalidad.** Es la creencia de que el desempeño está relacionado con las recompensas deseadas (Chiavenato, 2009, 252).

**Metas.** Son los objetivos que deben alcanzarse a corto plazo (Chiavenato, 2006, 156).

**Motivación.** Es el estado de ánimo que lleva a una persona a comportarse de tal forma que pueda alcanzar determinado objetivo o desempeñar una actividad para satisfacer necesidades personales. Se refiere a las fuerzas internas que llevan a una persona a mostrar un comportamiento determinado (Chiavenato, 2009, 501).

**Necesidades de realización personal.** Es el quinto nivel de las necesidades humanas. Se refiere al deseo de las personas de alcanzar todo su potencial. Son las necesidades humanas de orden más elevado y se relacionan con el impulso para buscar el desarrollo continuo (Chiavenato, 2009, 501).

**Necesidades fisiológicas.** Son las necesidades humanas de primer nivel o básicas, relacionadas con la supervivencia (alimentación, sueño, reposo, actividad física, satisfacción sexual, abrigo y protección) (Chiavenato, 2009, 501).

**Necesidades humanas.** Es el conjunto de motivaciones fisiológicas, psicológicas, sociales y de realización personal que condicionan el comportamiento de las personas. Son fuerzas conscientes o inconscientes que llevan a una persona a un comportamiento determinado a fin de buscar satisfacción (Chiavenato, 2009, 501).

**Necesidades psicológicas.** Son las necesidades adquiridas y exclusivas del ser humano, relacionadas con la seguridad personal, la autoestima y el afecto (Chiavenato, 2009, 501).

**Necesidades sociales.** Constituyen el tercer nivel de las necesidades humanas. Se refieren a la búsqueda de pertenencia, amistad, compañerismo, afecto y amor (Chiavenato, 2009, 501).

**Objetivos.** Son metas o resultados que busca alcanzar la organización en un periodo específico (Chiavenato, 2009, 502).

**Organización.** Es la entidad social compuesta por personas y recursos, estructurada y orientada deliberadamente hacia un objetivo común (Chiavenato, 2006, 21).

**Problema.** Es la situación en la que se presenta una discrepancia entre lo que es (realidad) y lo que podría o debería ser (objetivos, metas o valores) (Chiavenato, 2009, 504).

**Procedimientos.** Son las formas de ejecutar o realizar los programas. Son planes que prescriben una secuencia de tareas para realizar el trabajo. Son planes relacionados con los métodos de trabajo (Chiavenato, 2009, 504).

**Procesamiento, procesador o transformador.** Es el mecanismo interno del sistema que convierte las entradas en salidas (Chiavenato, 2009, 504).

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis General**

La relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018, es significativa.

#### **3.2 Hipótesis Específicas**

1. La relación que existe entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018, es significativa.
2. La relación que existe entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018, es significativa.
3. La relación que existe entre la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018, es significativa.

#### **3.3 Identificación de variables**

Clima Organizacional. Son las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir, aquellos aspectos de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus miembros.

Desempeño Laboral. Es el comportamiento del evaluado que presenta la posibilidad de alcanzar los objetivos formulados.

#### **3.4 Operacionalización de Variables**

Clima Organizacional. Para operacionalizar esta variable la hemos desagregado en las siguientes dimensiones: estructura, responsabilidad y recompensa.

Para medir la estructura hemos utilizado los siguientes indicadores: burocracia, autoridad y límites.

Para medir la responsabilidad hemos utilizado los siguientes indicadores: autonomía, toma de decisiones y supervisión excesiva.

Para medir la recompensa hemos utilizado los siguientes indicadores: reconocimiento, mérito y ascenso.

Desempeño Laboral. Para operacionalizar esta variable la hemos desagregado en las siguientes dimensiones: habilidades, comportamiento y metas.

Para medir las habilidades hemos utilizado los siguientes indicadores: conocimiento del puesto, facilidad para aprender y capacidad de ejecución.

Para medir el comportamiento hemos utilizado los siguientes indicadores: liderazgo, espíritu de equipo y actitud e iniciativa.

Para medir las metas hemos utilizado los siguientes indicadores: calidad del trabajo, enfoque a resultados y cumplimiento de los plazos.

La tabla 3.1 resume la operacionalización de las variables.

Tabla 3.1  
*Operacionalización de las variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores
Clima organizacional	Estructura	Burocracia
		Autoridad
		Límites
	Responsabilidad	Autonomía
		Toma de decisiones
		Supervisión excesiva
		Reconocimiento
	Recompensa	Mérito
		Ascenso
	Habilidades	Conocimiento del puesto
Facilidad para aprender		
Capacidad de ejecución		
Desempeño laboral	Comportamiento	Liderazgo
		Espíritu de equipo
		Actitud e iniciativa
	Metas	Calidad del trabajo
		Enfoque a resultados
		Cumplimiento de los plazos

### 3.5 Matriz de Consistencia

Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018								
Objeto de Estudio	Problemas de Investigación	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Método	
Trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018	Problema General	Obejtivo General	Hipótesis General	Clima Organizacional	Estructura	Burocracia	Una vez aplicado el cuestionario, elaboraremos una base de datos utilizando el software SPSS desiciones Versión 25, lo cual nos permitirá describir los indicadores, las dimensiones y las variables a través de tablas y gráficos de barras, así como medir las relaciones propuestas en la investigación y realizar las pruebas de hipótesis correspondientes.	
	¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hopital de Chancay, Huaral, Lima 2018?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018.	La relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018, es significativa.			Autonomía		Autoridad
								Límites
	Problemas Específicos	Obejtivos Especificos	Hipótesis Especificas		Desempeño laboral	Responsabilidad		Toma de desiciones
								Supervision excesiva
								Reconocimiento
	1. ¿Qué relación existe entre la estructura y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018?	1. Determinar la relación que existe entre la estructura y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018.	1. La relación que existe entre la estructura y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018, es significativa.	Recompensa	Merito			
					Ascenso			
	2. ¿Qué relación existe entre la reponsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores del Hopital de Chancay, Huaral, Lima 2018?	2. Determinar la relación que existe entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018.	2. La relación que existe entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018, es significativa.	Habilidades	Conocimiento del puesto			
					Facilidad para aprender			
					Capacidad de ejecucion			
	3. ¿Qué relación existe entre la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores del Hopital de Chancay, Huaral, Lima 2018?	3. Determinar la relación que existe entre la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018.	3. La relación que existe entre la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018, es significativa.	Comportamientos	Liderazgo			
Espiritu de equipo								
Actitud e iniciativa								
			Metas	Calidad del trabajo				
				Enfoque a resultados				
				Cumplimiento de los plazos				

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1 Tipo de Investigación

La investigación es correlacional. Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostienen que “la investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (p. 81). En efecto, en nuestra investigación se trata de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay.

### 4.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal. Hernández y otros (2010) sostienen que “la investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149) y que los datos de corte transversal son aquellos que se recolectan en un solo momento. En efecto, en nuestra investigación no se ha manipulado las variables y se ha recopilado datos en un momento único.

### 4.3 Unidad de Análisis

La unidad de análisis es un trabajador del Hospital de Chancay.

### 4.4 Población de Estudio

El objeto de estudio está constituido por 564 trabajadores del Hospital de Chancay.

### 4.5 Tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se ha utilizado la siguiente fórmula estadística:

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

Dónde:

n es el tamaño de la muestra

N es el tamaño de la población

Z es el valor estandarizado de variable

p es la probabilidad de éxito

q es la probabilidad de fracaso

E es el error permitido

Con un nivel de significación ( $\alpha$ ) del 5 % y con los siguientes datos:

$$N = 564$$

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$E = 0.05$$

El tamaño de la muestra es 229.

#### 4.6 Selección de la muestra

Para aplicar el cuestionario, hemos tomado en cuenta la distribución del personal que labora en el Hospital de Chancay, desagregándolo en personal asistencial y personal administrativo. A su vez, cada uno de estos estratos se ha desagregado en profesionales, técnicos y auxiliares, tal como se muestra en la tabla 4.1.

Tabla 4.1  
*Distribución de la muestra*  
Personal

	Asistencial			Administrativo			Total
	Profesionales	Técnicos	Auxiliares	Profesionales	Técnicos	Auxiliares	
Trabajadores	92	80	100	42	100	150	564
Tasa	0.16	0.14	0.18	0.07	0.18	0.27	1.00
$n_i$	37	32	41	17	41	61	229

#### **4.7 Técnicas de Recolección de datos**

La técnica a utilizar es la encuesta.

#### **4.8 Procesamiento y análisis de datos**

Una vez aplicado el cuestionario, elaboraremos una base de datos utilizando el software SPSS Versión 25, lo cual nos permitirá describir los indicadores, las dimensiones y las variables a través de tablas y gráficos de línea, así como medir las relaciones propuestas en la investigación y realizar las pruebas de hipótesis correspondientes.

## V. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 5.1 Análisis e interpretación de resultados

#### 5.1.1 Resultados sobre las preguntas del clima organizacional

En la **tabla 5.1** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 1, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

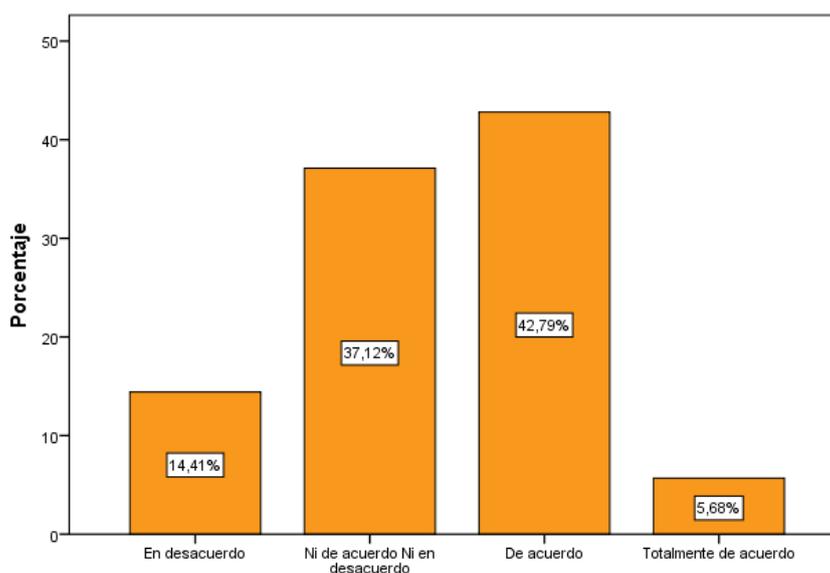
Tabla 5.1

*Considero que las reglas y procedimientos establecidos por mi institución son eficientes.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	33	14.41	14.41
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	85	37.12	51.53
De acuerdo	98	42.79	94.32
Totalmente de acuerdo	13	5.68	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (42.79 %), no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (37.12 %), en desacuerdo (14.41 %) y están totalmente de acuerdo (5.68 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.1**

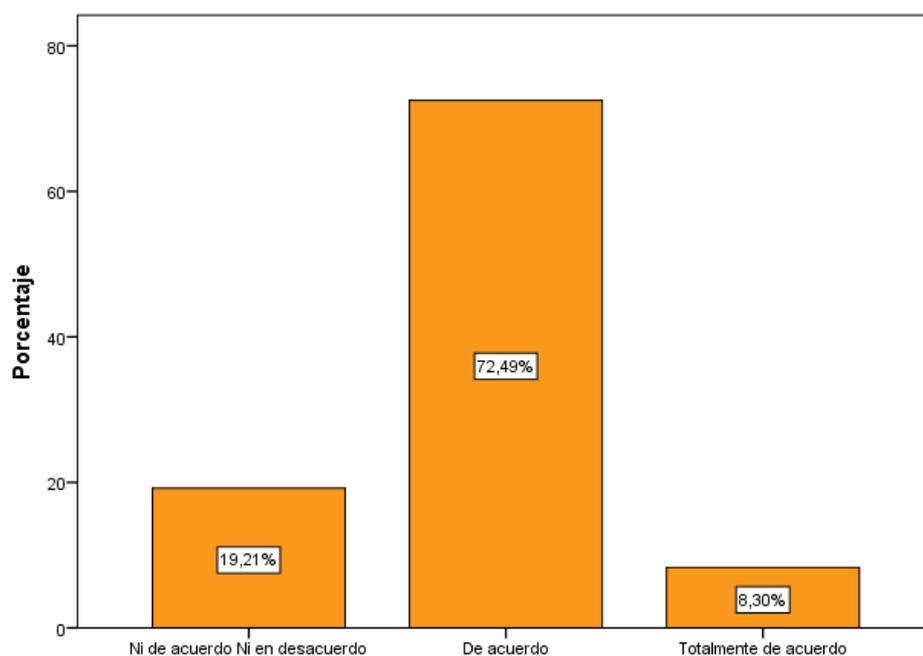
En la **tabla 5.2** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 2, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.2  
*Acepto los reglamentos y procedimientos establecidos por mi institución.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	44	19.21	19.21
De acuerdo	166	72.49	91.70
Totalmente de acuerdo	19	8.30	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (72.49 %), no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (19.21 %) y están totalmente de acuerdo (8.30 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.2**

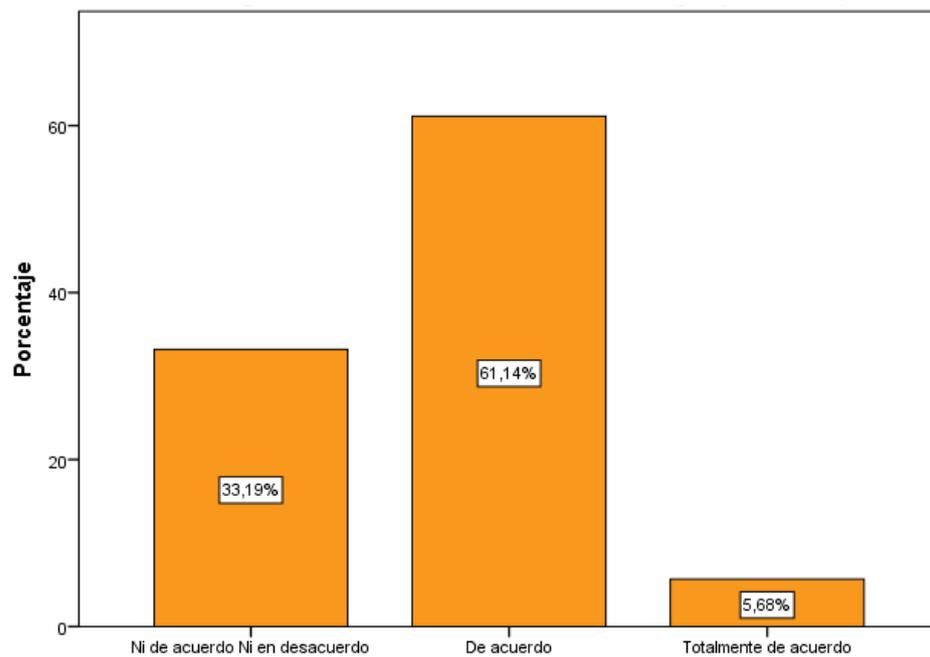
En la **tabla 5.3** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 3, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.3  
*Las funciones asignadas están relacionadas con el cargo que desempeño.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	76	33.19	33.19
De acuerdo	140	61.14	94.32
Totalmente de acuerdo	13	5.68	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (61.14 %), no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (33.19 %) y están totalmente de acuerdo (5.68 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.3**

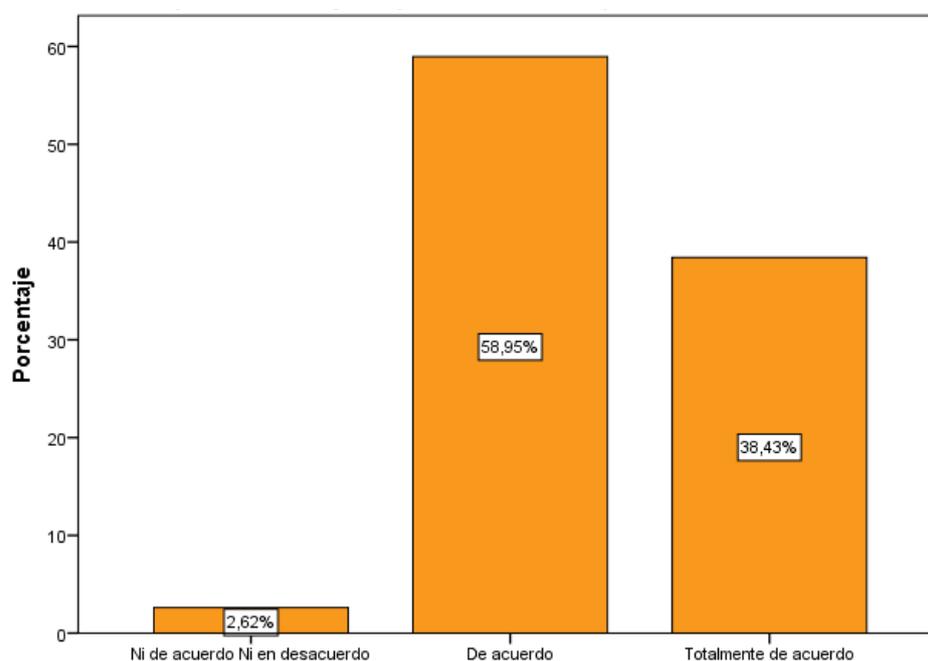
En la **tabla 5.4** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 4, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.4  
*Respeto el orden jerárquico establecido por mi institución.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	6	2.62	2.62
De acuerdo	135	58.95	61.57
Totalmente de acuerdo	88	38.43	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (58.95 %), totalmente de acuerdo (38.43 %) y no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (2.62 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.4**

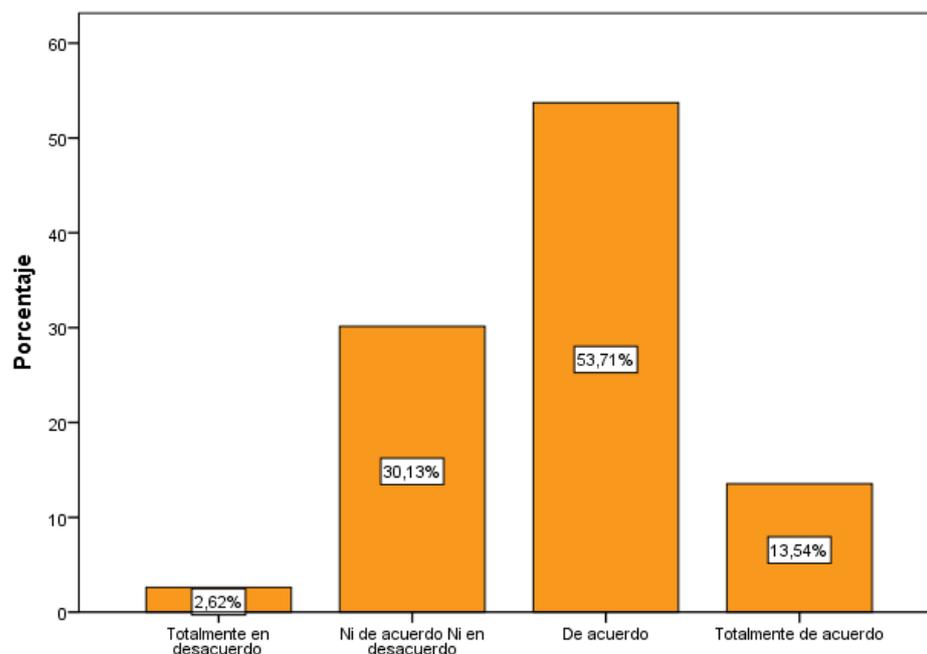
En la **tabla 5.5** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 5, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.5  
*Mi jefe ejerce un liderazgo democrático.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	2.62	2.62
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	69	30.13	32.75
De acuerdo	123	53.71	86.46
Totalmente de acuerdo	31	13.54	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (53.71 %), no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (30.13 %), totalmente de acuerdo (13.54 %) y están totalmente en desacuerdo (2.62 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.5**

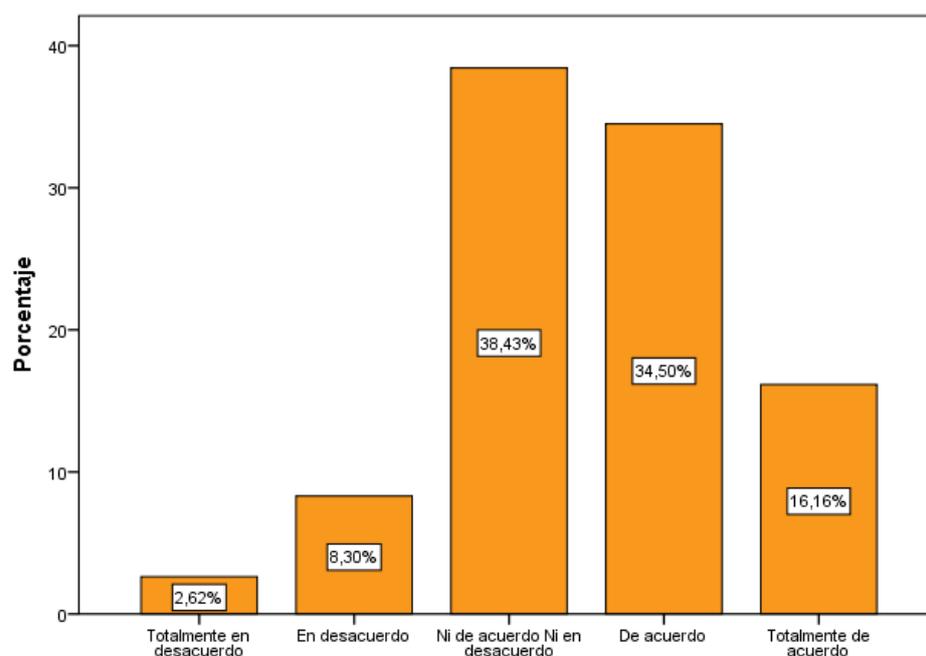
En la **tabla 5.6** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 6, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.6  
*Mis superiores ejercen adecuadamente su autoridad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	2.62	2.62
En desacuerdo	19	8.30	10.92
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	88	38.43	49.34
De acuerdo	79	34.50	83.84
Totalmente de acuerdo	37	16.16	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (38.43 %), están de acuerdo (34.50 %), totalmente de acuerdo (16.16 %), en desacuerdo (8.30 %) y están totalmente en desacuerdo (2.62 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.6**

En la **tabla 5.7** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 7, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

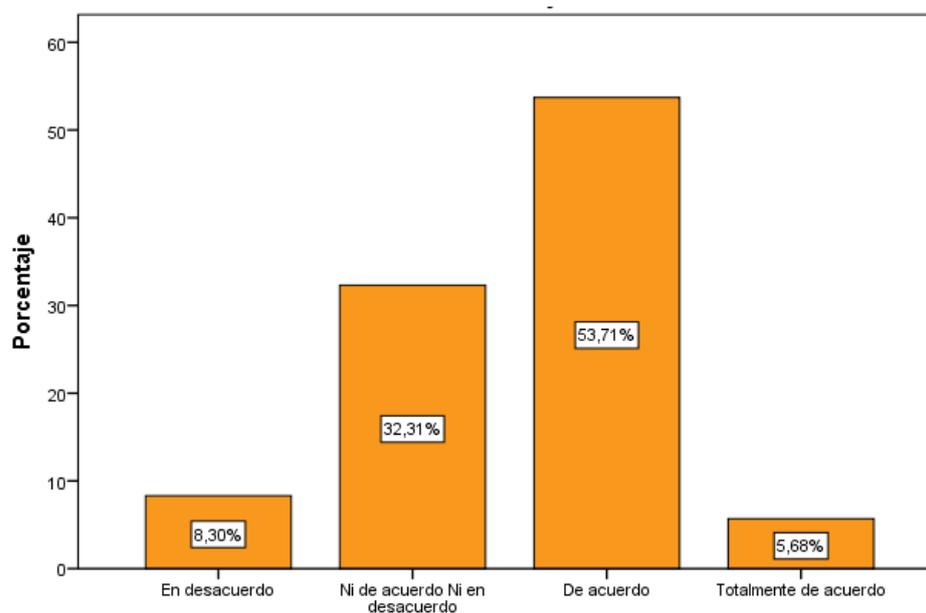
Tabla 5.7

*Considero que me han asignado correctamente las tareas y limitaciones para realizar mi trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	19	8.30	8.30
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	74	32.31	40.61
De acuerdo	123	53.71	94.32
Totalmente de acuerdo	13	5.68	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (53.71 %), no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (32.31 %), en desacuerdo (8.30 %) y están totalmente de acuerdo (5.68 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.7**

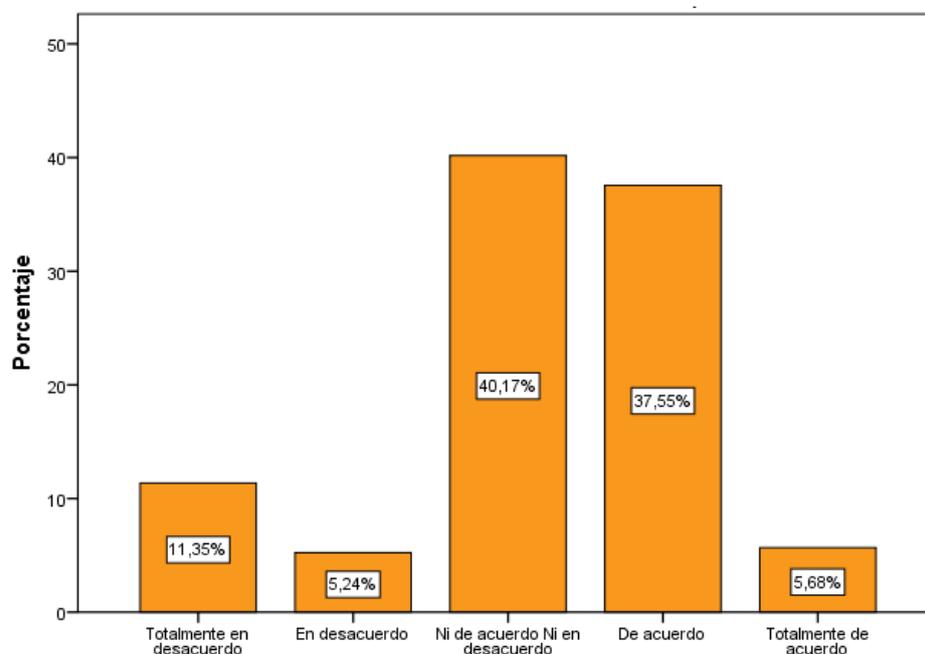
En la **tabla 5.8** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 8, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.8  
*La estructura de mi institución limita mi desarrollo profesional.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	26	11.35	11.35
En desacuerdo	12	5.24	16.59
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	92	40.17	56.77
De acuerdo	86	37.55	94.32
Totalmente de acuerdo	13	5.68	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (40.17 %), están de acuerdo (37.55 %), totalmente en desacuerdo (11.35 %), totalmente de acuerdo (5.68 %) y están en desacuerdo (5.24 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



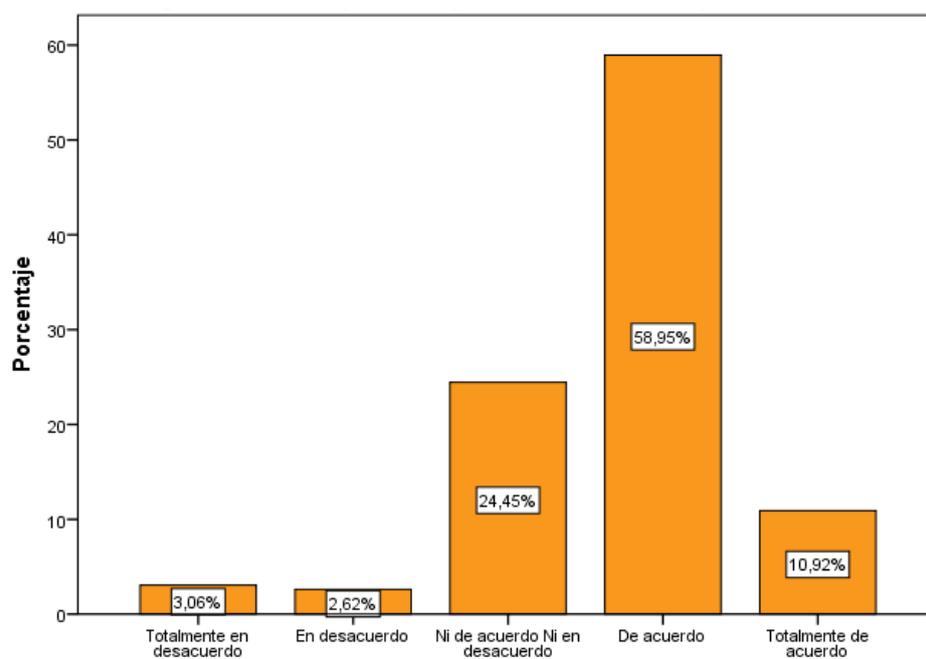
**Figura 5.8**

En la **tabla 5.9** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 9, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.9  
*Tengo limitaciones para cumplir las indicaciones que recibo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	3.06	3.06
En desacuerdo	6	2.62	5.68
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	56	24.45	30.13
De acuerdo	135	58.95	89.08
Totalmente de acuerdo	25	10.92	100.00
Total	229	100.00	

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (58.95 %), no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (24.45 %), totalmente de acuerdo (10.92 %), totalmente en desacuerdo (3.06 %) y están en desacuerdo (2.62 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.9**

En la **tabla 5.10** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 10, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

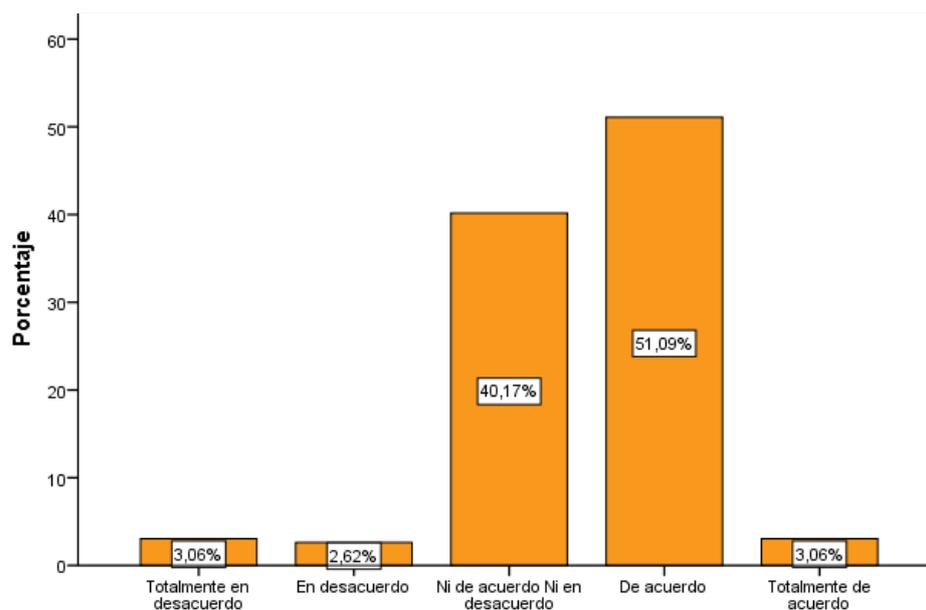
Tabla 5.10

*En mi institución se preocupan que tenga claro cuáles son las tareas y responsabilidades de mi cargo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	3.06	3.06
En desacuerdo	6	2.62	5.68
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	92	40.17	45.85
De acuerdo	117	51.09	96.94
Totalmente de acuerdo	7	3.06	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (51.09 %), no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (40.17 %), totalmente de acuerdo (3.06 %), totalmente en desacuerdo (3.06 %) y están en desacuerdo (2.62 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.10**

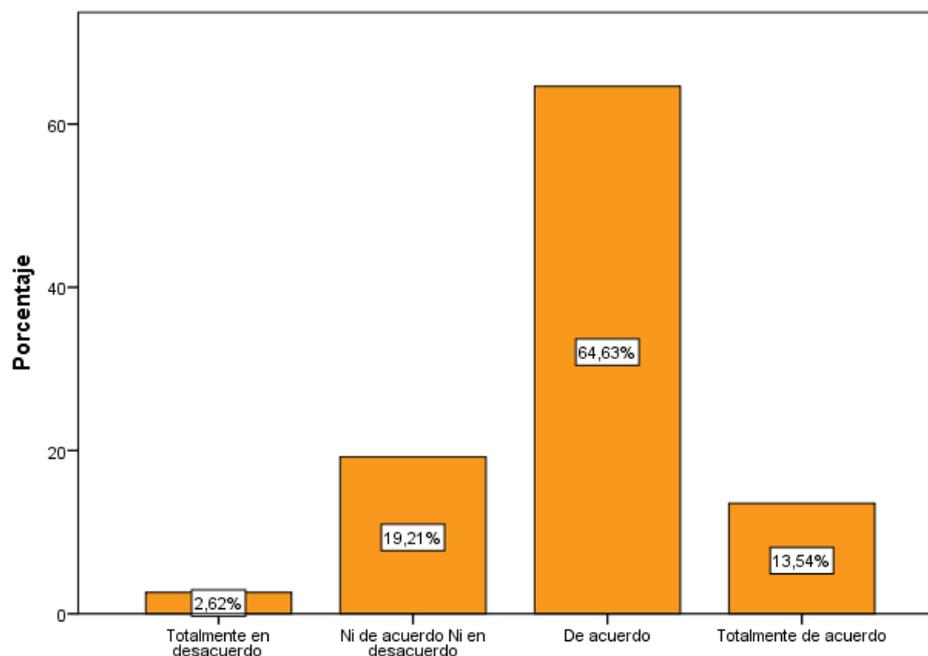
En la **tabla 5.11** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 11, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.11  
*Tengo libertad para disponer, como y cuando hacer mis tareas.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	2.62	2.62
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	44	19.21	21.83
De acuerdo	148	64.63	86.46
Totalmente de acuerdo	31	13.54	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (64.63 %), no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (19.21 %), totalmente de acuerdo (13.54 %) y están totalmente en desacuerdo (2.62 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.11**

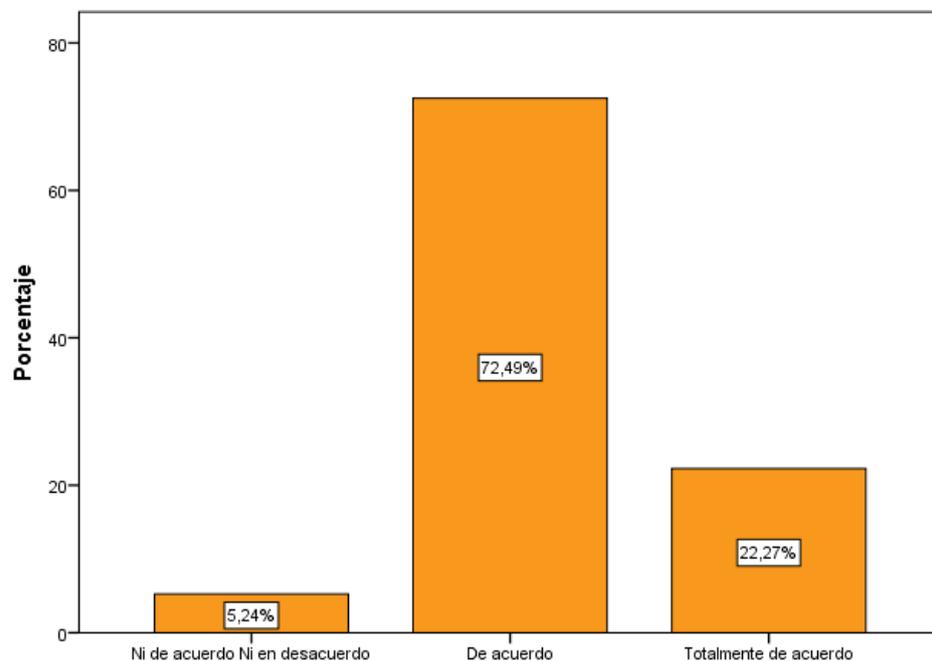
En la **tabla 5.12** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 12, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.12  
*Tengo buena disposición para aceptar responsabilidades.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	12	5.24	5.24
De acuerdo	166	72.49	77.73
Totalmente de acuerdo	51	22.27	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (72.49 %), totalmente de acuerdo (22.27 %) y no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (5.24 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.12**

En la **tabla 5.13** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 13, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

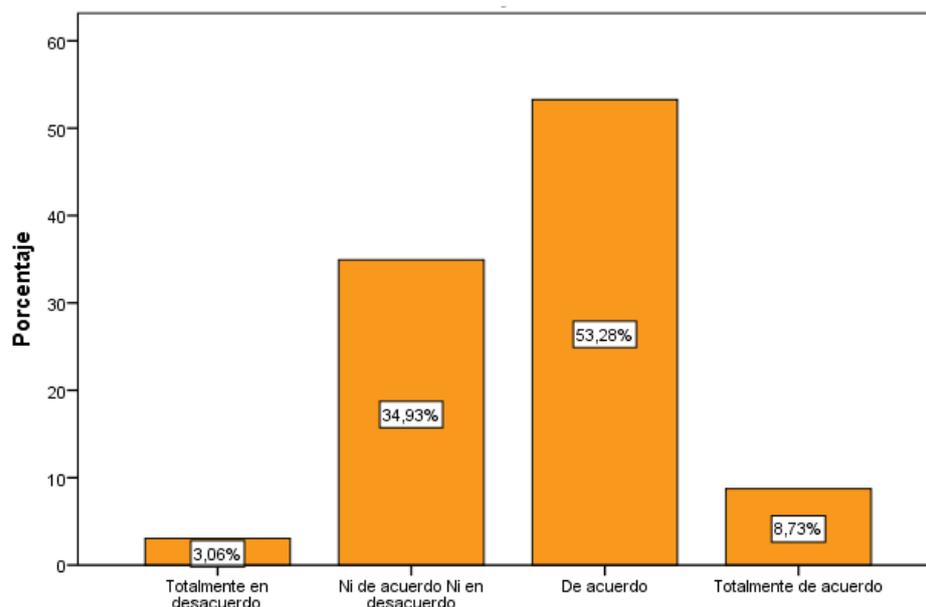
Tabla 5.13

*La estructura organizacional me permite tomar decisiones dentro de mi puesto de trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	3.06	3.06
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	80	34.93	37.99
De acuerdo	122	53.28	91.27
Totalmente de acuerdo	20	8.73	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (53.28 %), no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (34.93 %), totalmente de acuerdo (8.73 %) y están totalmente en desacuerdo (3.06 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.13**

En la **tabla 5.14** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 14, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

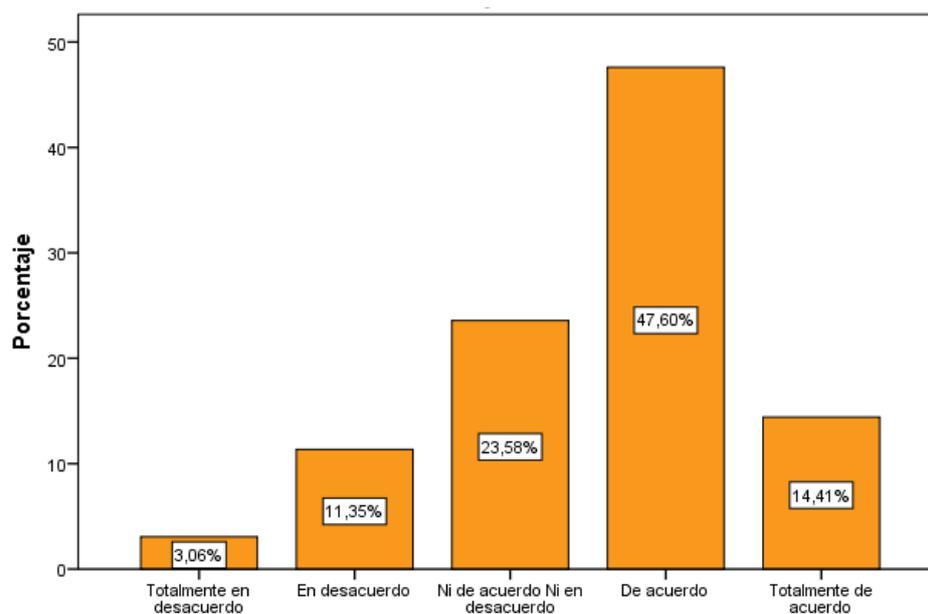
Tabla 5.14

*Me siento incentivado por mis superiores para tomar decisiones en mi área de trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	3.06	3.06
En desacuerdo	26	11.35	14.41
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	54	23.58	37.99
De acuerdo	109	47.60	85.59
Totalmente de acuerdo	33	14.41	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (47.60 %), no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (23.58 %), totalmente de acuerdo (14.41 %), en desacuerdo (11.35 %) y están totalmente en desacuerdo (3.06 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.14**

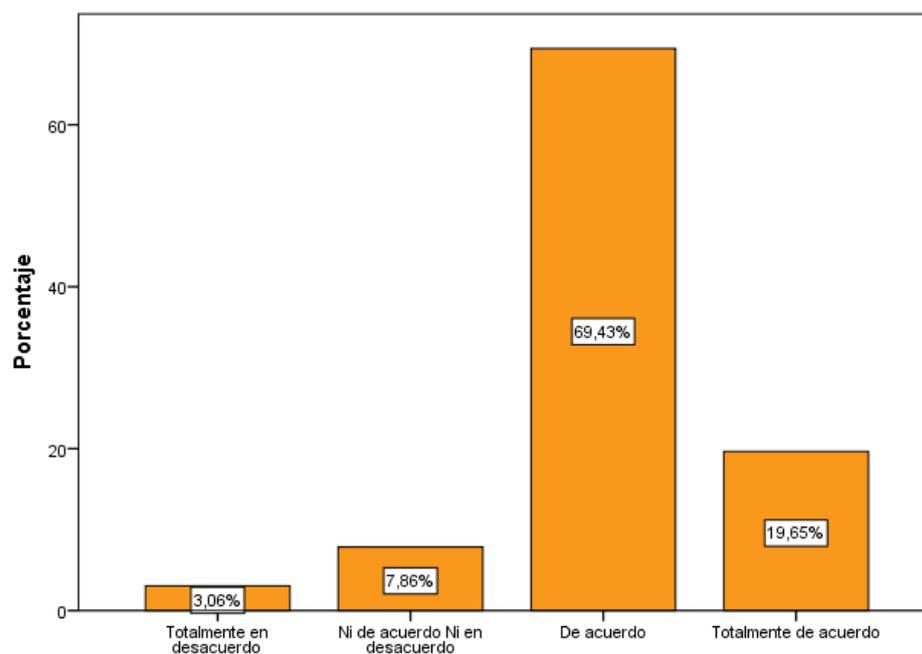
En la **tabla 5.15** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 15, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.15  
*Me interesa dar mi punto de vista en la toma de decisiones.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	3.06	3.06
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	18	7.86	10.92
De acuerdo	159	69.43	80.35
Totalmente de acuerdo	45	19.65	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (69.43 %), totalmente de acuerdo (19.65 %), no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (7.86 %) y están totalmente en desacuerdo (3.06 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.15**

En la **tabla 5.16** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 16, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

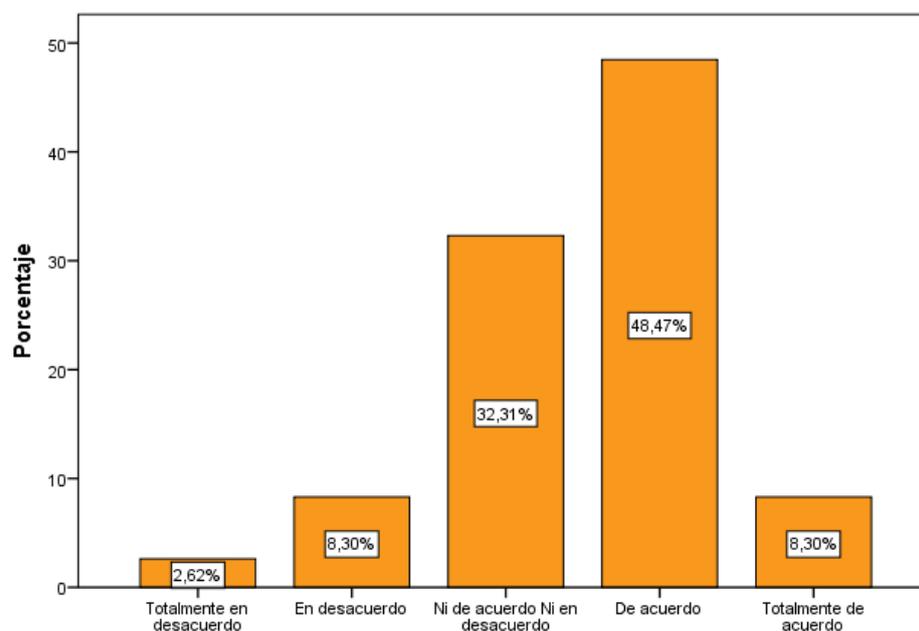
Tabla 5.16

*Considero que la supervisión que realizan mis superiores es objetiva y de rutina.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	2.62	2.62
En desacuerdo	19	8.30	10.92
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	74	32.31	43.23
De acuerdo	111	48.47	91.70
Totalmente de acuerdo	19	8.30	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (48.47 %), no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (32.31 %), totalmente de acuerdo (8.30 %), en desacuerdo (8.30 %) y están totalmente en desacuerdo (2.62 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.16**

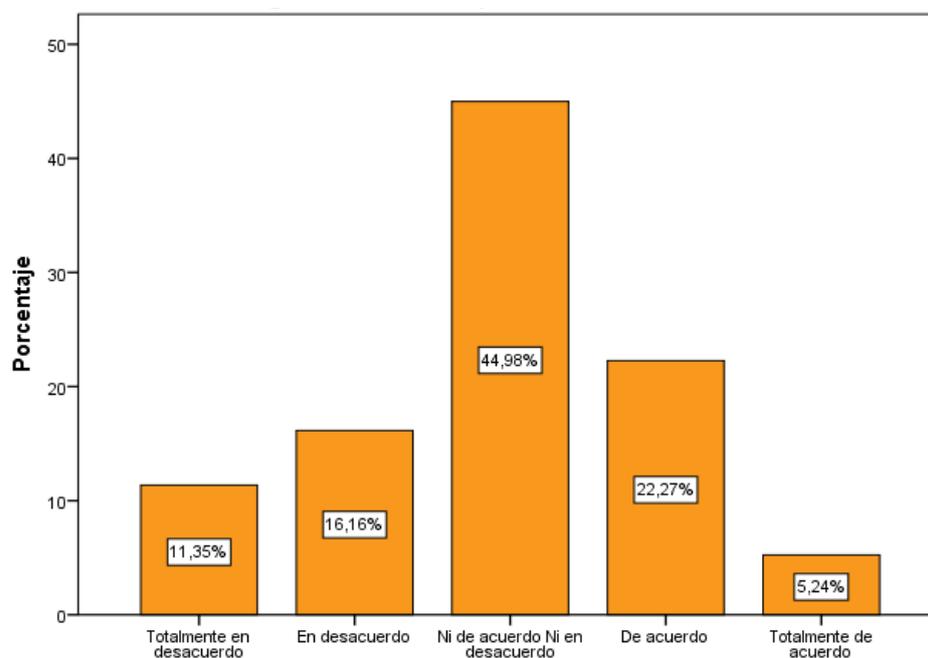
En la **tabla 5.17** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 17, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.17  
*Las exigencias de mis superiores son excesivas.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	26	11.35	11.35
En desacuerdo	37	16.16	27.51
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	103	44.98	72.49
De acuerdo	51	22.27	94.76
Totalmente de acuerdo	12	5.24	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (44.98 %), están de acuerdo (22.27 %), en desacuerdo (16.16 %), totalmente en desacuerdo (11.35 %) y están totalmente de acuerdo (5.24 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.17**

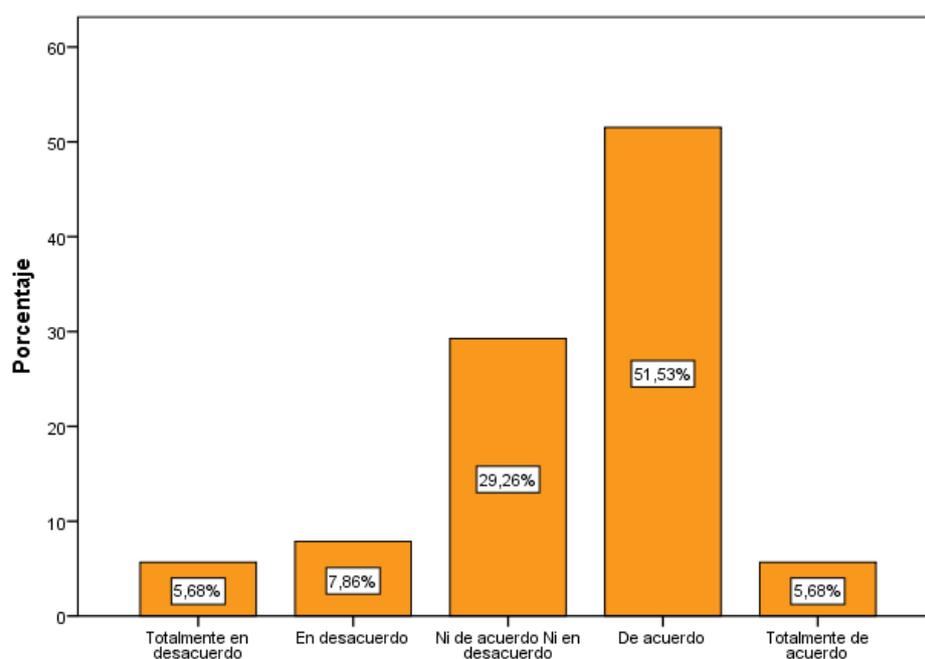
En la **tabla 5.18** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 18, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.18  
*Mi jefe inmediato favorece el trabajo independiente.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	5.68	5.68
En desacuerdo	18	7.86	13.54
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	67	29.26	42.79
De acuerdo	118	51.53	94.32
Totalmente de acuerdo	13	5.68	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (51.53 %), no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (29.26 %), en desacuerdo (7.86 %), totalmente en desacuerdo (5.68 %) y están totalmente de acuerdo (5.68 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.18**

En la **tabla 5.19** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 19, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

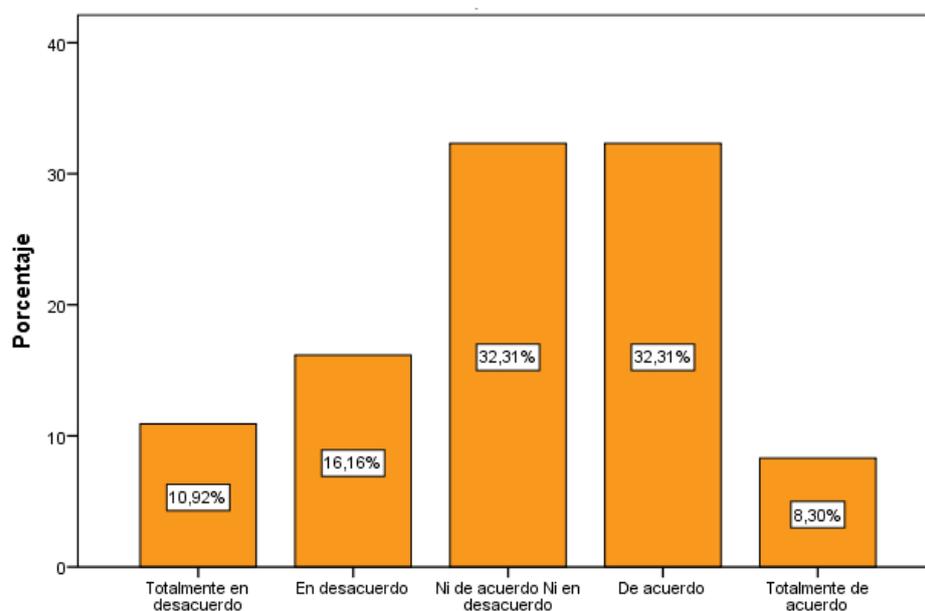
Tabla 5.19

*Los que se desempeñan mejor en su trabajo obtienen un mayor reconocimiento de sus superiores.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	25	10.92	10.92
En desacuerdo	37	16.16	27.07
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	74	32.31	59.39
De acuerdo	74	32.31	91.70
Totalmente de acuerdo	19	8.30	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (32.31 %), no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (32.31 %), en desacuerdo (16.16 %), totalmente en desacuerdo (10.92 %) y están totalmente de acuerdo (8.30 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.19**

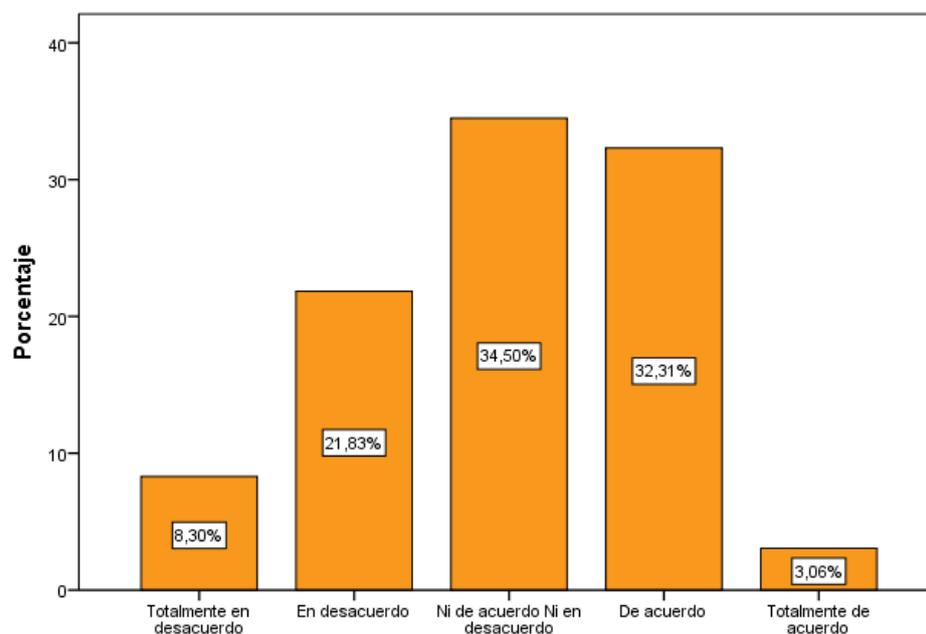
En la **tabla 5.20** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 20, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.20  
*Casi siempre mis superiores y/o jefes expresan su reconocimiento a mis logros.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	19	8.30	8.30
En desacuerdo	50	21.83	30.13
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	79	34.50	64.63
De acuerdo	74	32.31	96.94
Totalmente de acuerdo	7	3.06	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (34.50 %), están de acuerdo (32.31 %), en desacuerdo (21.83 %), totalmente en desacuerdo (8.30 %) y están totalmente de acuerdo (3.06 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.20**

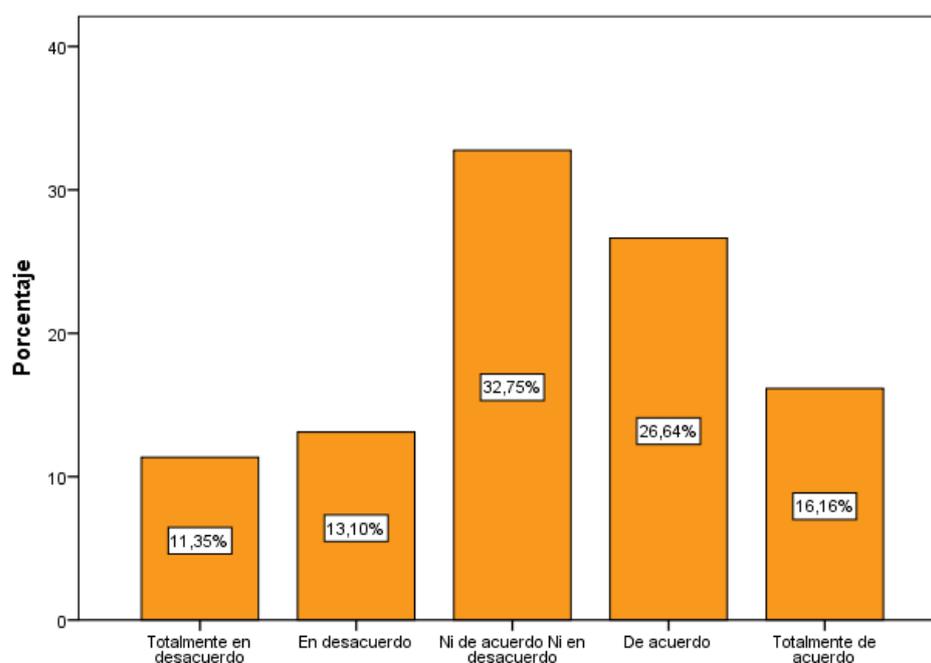
En la **tabla 5.21** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 21, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.21  
*Soy alentado por mis aciertos, eso me impulsa a trabajar mejor.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	26	11.35	11.35
En desacuerdo	30	13.10	24.45
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	75	32.75	57.21
De acuerdo	61	26.64	83.84
Totalmente de acuerdo	37	16.16	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (32.75 %), están de acuerdo (26.64 %), totalmente de acuerdo (16.16 %), en desacuerdo (13.10 %) y están totalmente en desacuerdo (11.35 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.21**

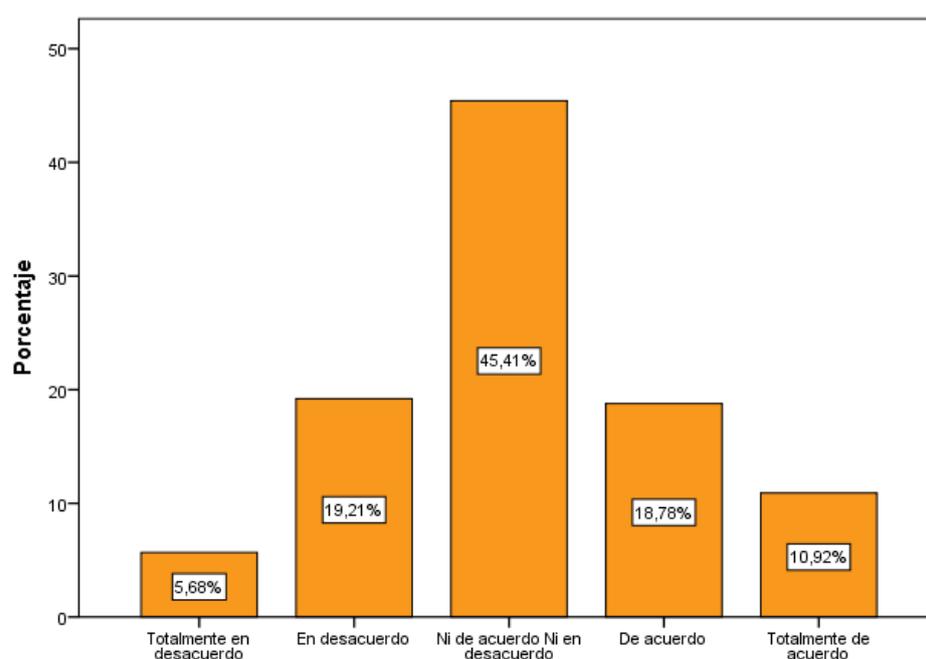
En la **tabla 5.22** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 22, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.22  
*En mi institución se reconocen los méritos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	5.68	5.68
En desacuerdo	44	19.21	24.89
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	104	45.41	70.31
De acuerdo	43	18.78	89.08
Totalmente de acuerdo	25	10.92	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (45.41 %), en desacuerdo (19.21 %), están de acuerdo (18.78 %), totalmente de acuerdo (10.92 %) y están totalmente en desacuerdo (5.68 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.22**

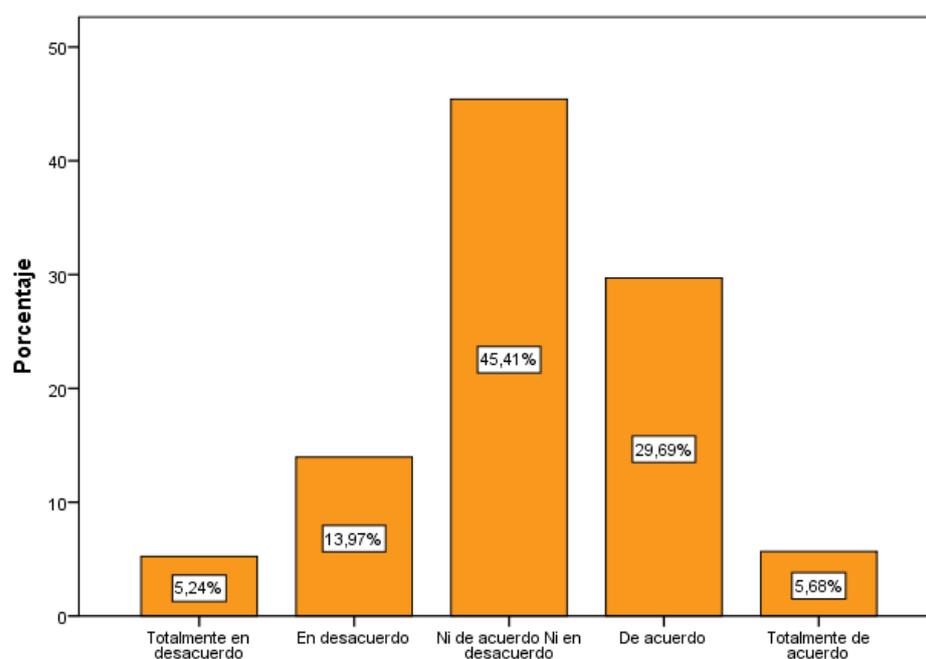
En la **tabla 5.23** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 23, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.23  
*Mi institución incentiva a la obtención de méritos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	5.24	5.24
En desacuerdo	32	13.97	19.21
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	104	45.41	64.63
De acuerdo	68	29.69	94.32
Totalmente de acuerdo	13	5.68	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (45.41 %), están de acuerdo (29.69 %), en desacuerdo (13.97 %), totalmente de acuerdo (5.68 %) y están totalmente en desacuerdo (5.24 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.23**

En la **tabla 5.24** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 24, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

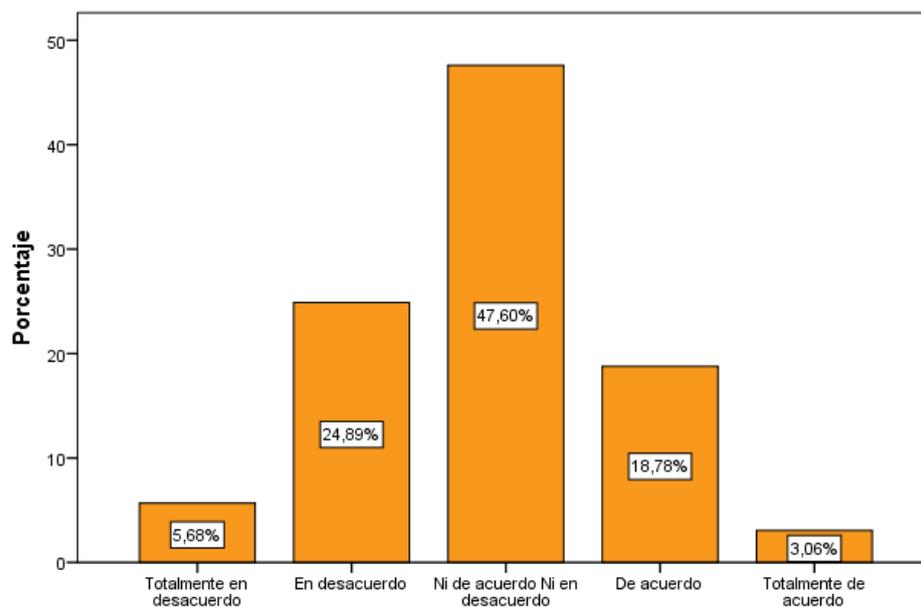
Tabla 5.24

*Los facilidades que se reciben en esta organización superan los obstáculos para el logro de méritos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	5.68	5.68
En desacuerdo	57	24.89	30.57
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	109	47.60	78.17
De acuerdo	43	18.78	96.94
Totalmente de acuerdo	7	3.06	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (47.60 %), en desacuerdo (24.89 %), están de acuerdo (18.78 %), totalmente en desacuerdo (5.68 %) y están totalmente de acuerdo (3.06 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.24**

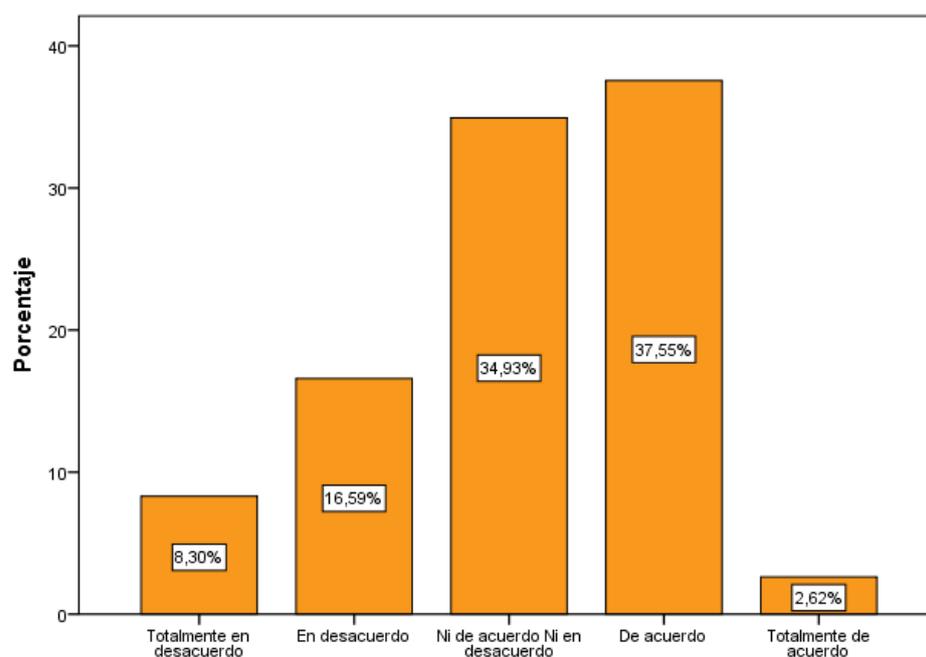
En la **tabla 5.25** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 25, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.25  
*Las normas con las que se rige mi institución me permiten ascender.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	19	8.30	8.30
En desacuerdo	38	16.59	24.89
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	80	34.93	59.83
De acuerdo	86	37.55	97.38
Totalmente de acuerdo	6	2.62	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (37.55 %), no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (34.93 %), en desacuerdo (16.59 %), totalmente en desacuerdo (8.30 %) y están totalmente de acuerdo (2.62 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.25**

En la **tabla 5.26** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 26, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

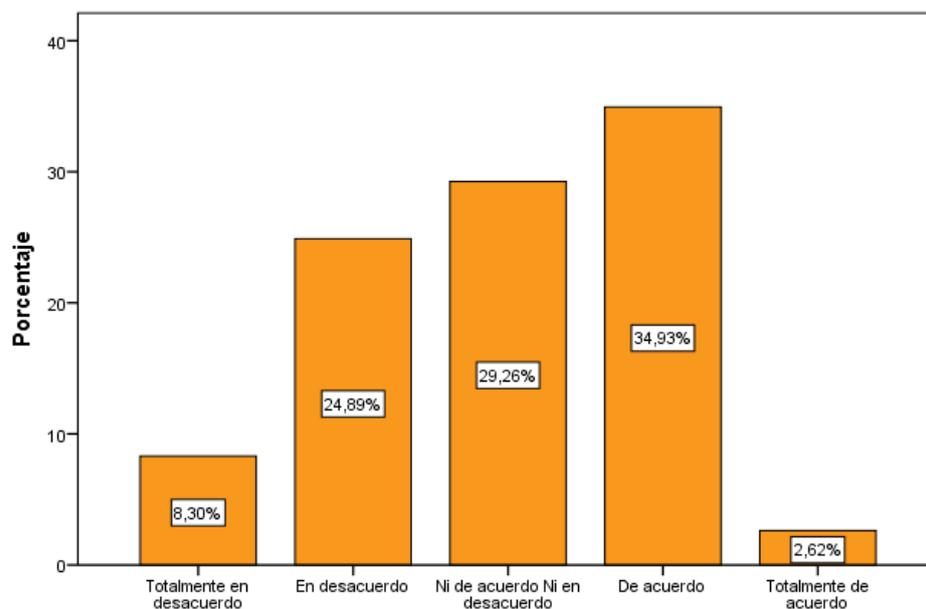
Tabla 5.26

*Los criterios para ascender se basan en elementos objetivos, como eficiencia y antigüedad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	19	8.30	8.30
En desacuerdo	57	24.89	33.19
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	67	29.26	62.45
De acuerdo	80	34.93	97.38
Totalmente de acuerdo	6	2.62	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (34.93 %), no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (29.26 %), en desacuerdo (24.89 %), totalmente en desacuerdo (8.30 %) y están totalmente de acuerdo (2.62 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.26**

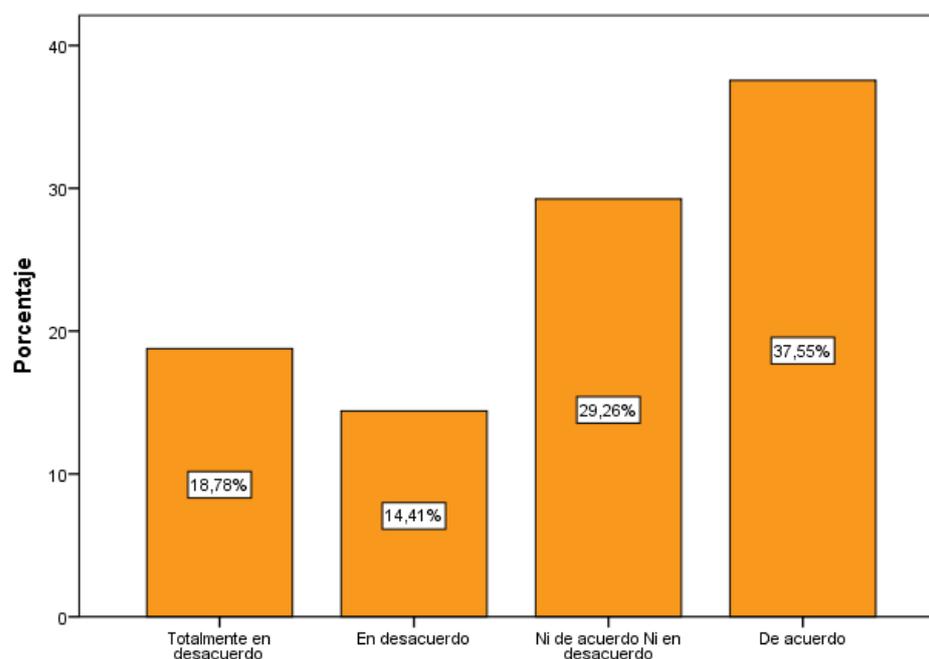
En la **tabla 5.27** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 27, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.27  
*En esta institución se ascienden de acuerdo con los méritos de cada uno.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	43	18.78	18.78
En desacuerdo	33	14.41	33.19
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	67	29.26	62.45
De acuerdo	86	37.55	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (37.55 %), no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (29.26 %), totalmente en desacuerdo (18.78 %) y están en desacuerdo (14.41 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.27**

### 5.1.2 Resultados sobre las preguntas del desempeño laboral

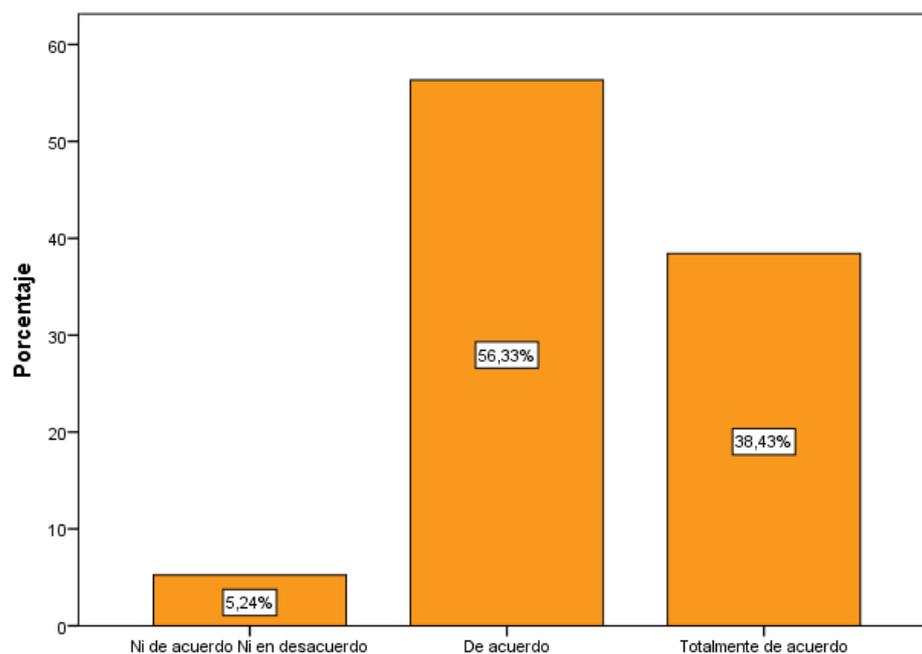
En la **tabla 5.28** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 28, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.28  
*Conozco los objetivos y responsabilidades de mi área de trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	12	5.24	5.24
De acuerdo	129	56.33	61.57
Totalmente de acuerdo	88	38.43	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (56.33 %), totalmente de acuerdo (38.43 %) y no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (5.24 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.28**

En la **tabla 5.29** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 29, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

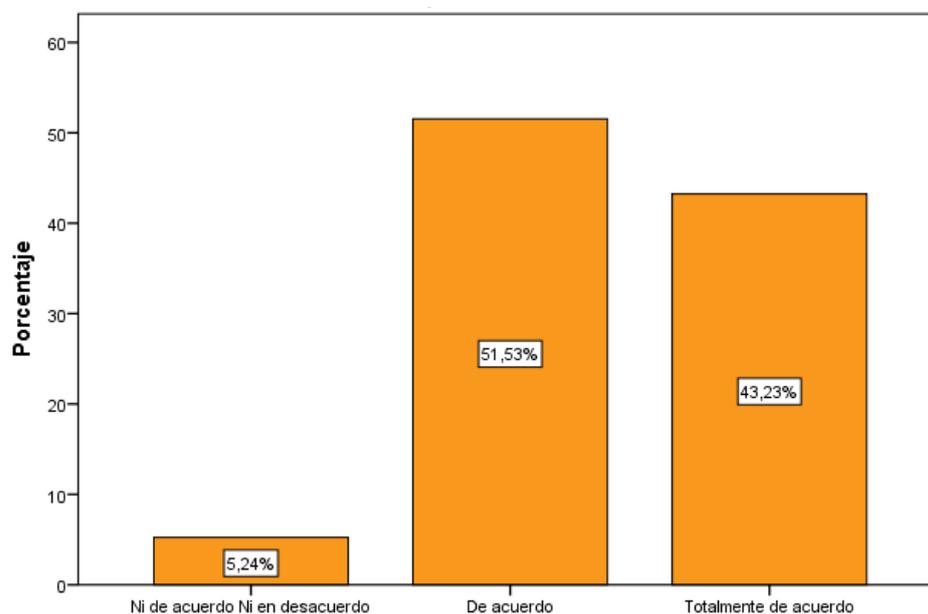
Tabla 5.29

*Tengo los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de mi puesto.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	12	5.24	5.24
De acuerdo	118	51.53	56.77
Totalmente de acuerdo	99	43.23	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (51.53 %), totalmente de acuerdo (43.23 %) y no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (5.24 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.29**

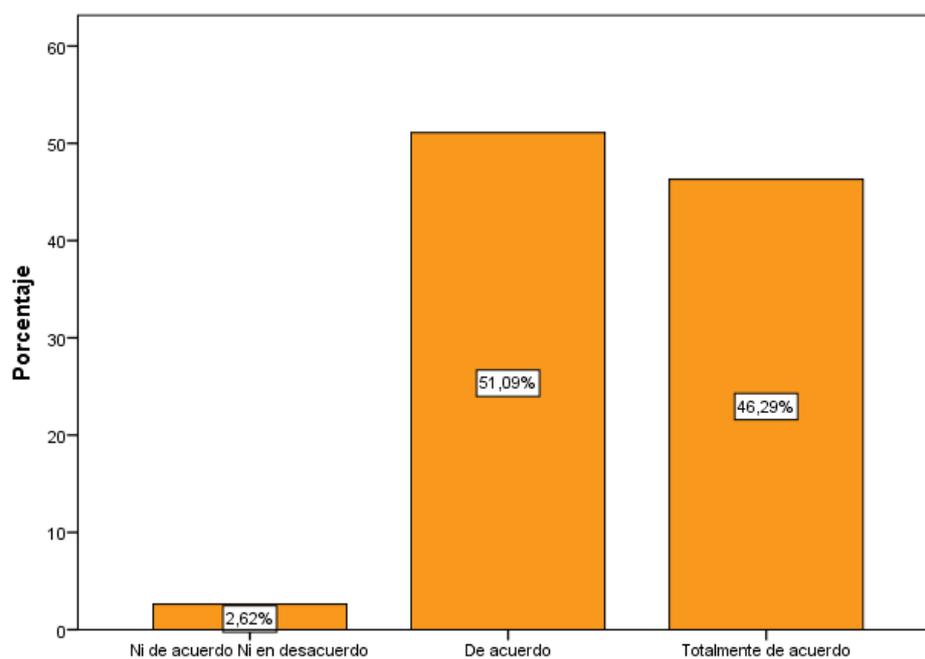
En la **tabla 5.30** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 30, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.30  
*Comparto mis conocimientos con los miembros de mi equipo de trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	6	2.62	2.62
De acuerdo	117	51.09	53.71
Totalmente de acuerdo	106	46.30	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (51.09 %), totalmente de acuerdo (46.30 %) y no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (2.62 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.30**

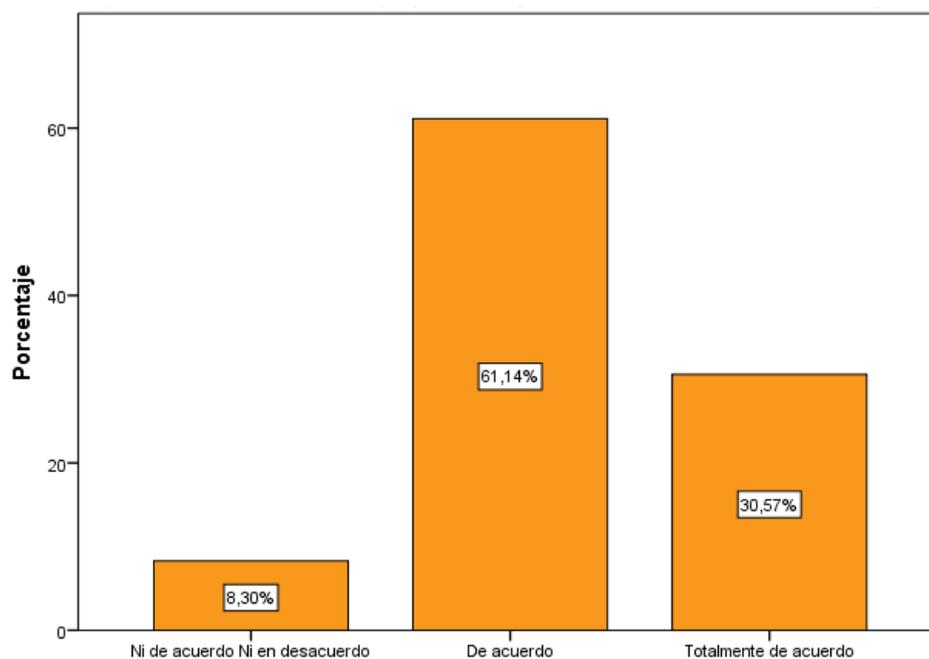
En la **tabla 5.31** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 31, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.31  
*Me capacito constantemente y aplico lo aprendido en mi centro de trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	19	8.30	8.30
De acuerdo	140	61.14	69.43
Totalmente de acuerdo	70	30.57	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (61.14 %), totalmente de acuerdo (30.57 %) y no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (8.30 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.31**

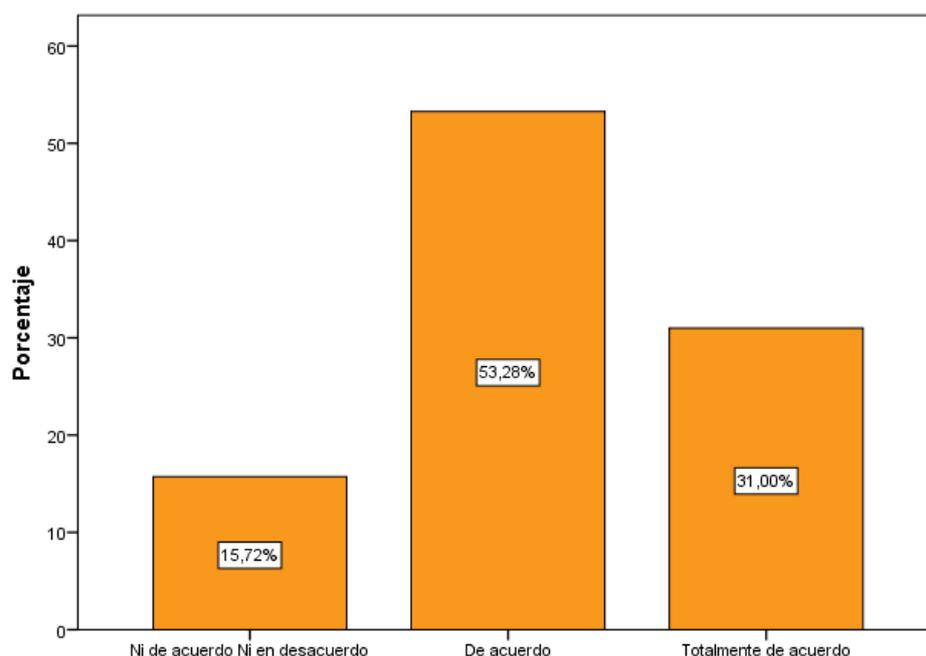
En la **tabla 5.32** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 32, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.32  
*Me adapto con facilidad a los cambios de mi institución.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	36	15.72	15.72
De acuerdo	122	53.28	69.00
Totalmente de acuerdo	71	31.00	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (53.28 %), totalmente de acuerdo (31.00 %) y no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (15.72 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.32**

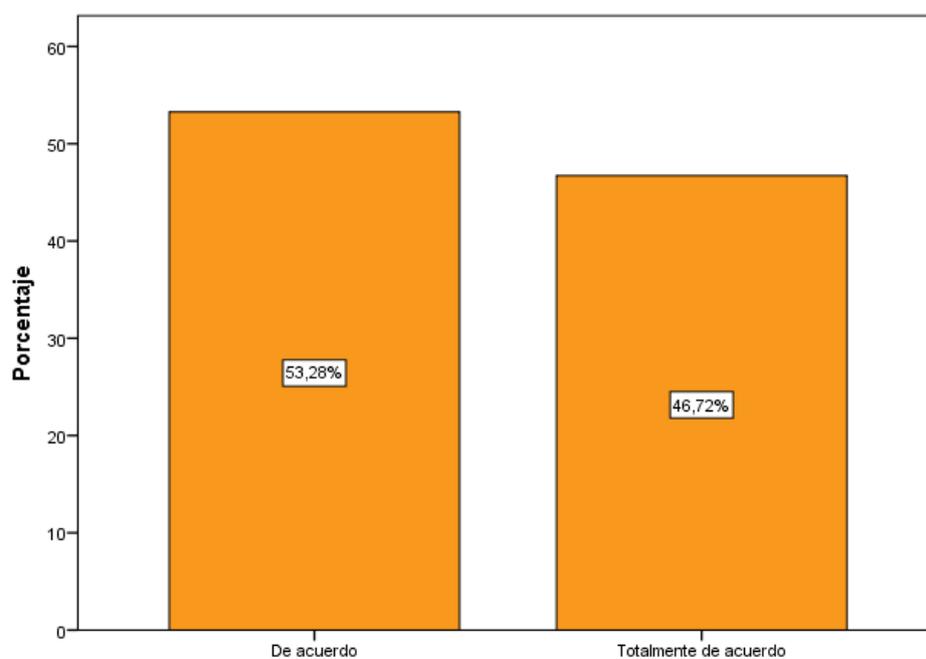
En la **tabla 5.33** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 33, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.33  
*Aplico los conocimientos adquiridos por la experiencia laboral.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	122	53.28	53.28
Totalmente de acuerdo	107	46.72	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (53.28 %) y totalmente de acuerdo (46.72 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.33**

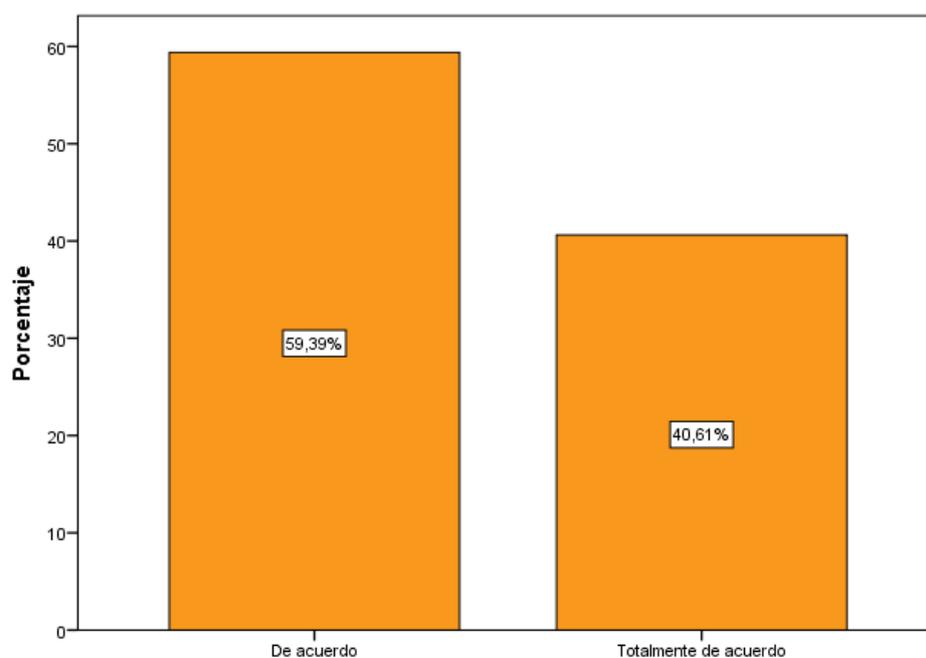
En la **tabla 5.34** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 34, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.34  
*Tengo las habilidades y aptitudes para ejecutar las tareas asignadas.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	136	59.39	59.39
Totalmente de acuerdo	93	40.61	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (59.39 %) y totalmente de acuerdo (40.61 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.34**

En la **tabla 5.35** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 35, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

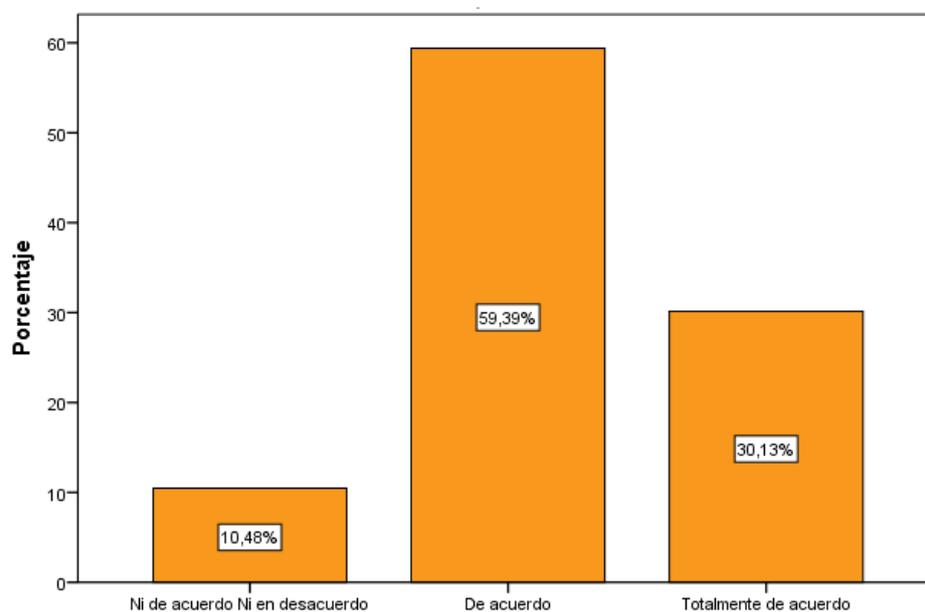
Tabla 5.35

*Con frecuencia realizo lo planificado logrando los objetivos del cargo que desempeño.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	24	10.48	10.48
De acuerdo	136	59.39	69.87
Totalmente de acuerdo	69	30.13	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (59.39 %), totalmente de acuerdo (30.13 %) y no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (10.48 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.35**

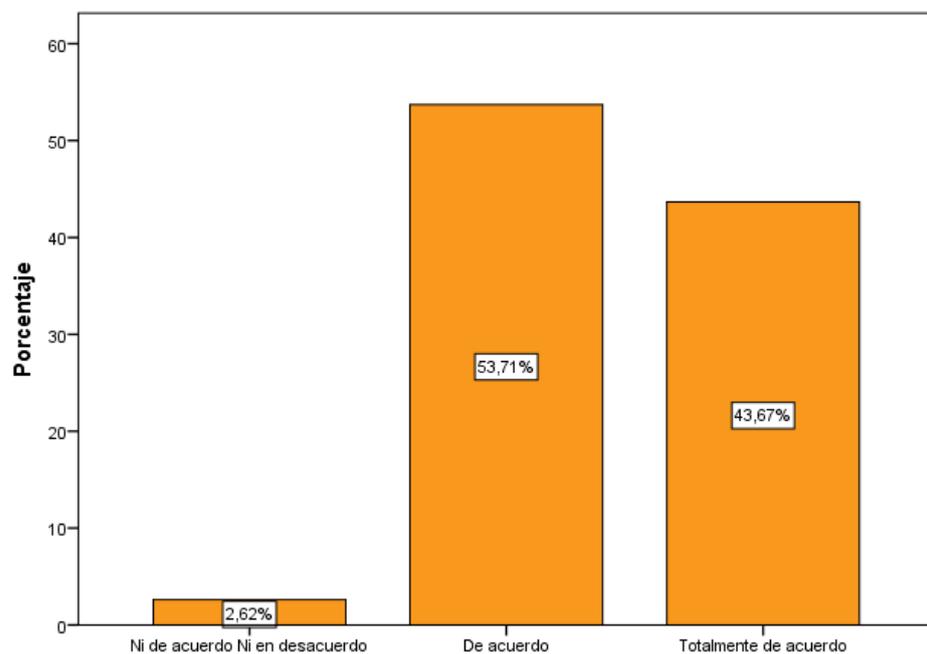
En la **tabla 5.36** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 36, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.36  
*Concreto las tareas y/o procesos eficientemente.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	6	2.62	2.62
De acuerdo	123	53.71	56.33
Totalmente de acuerdo	100	43.67	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (53.71 %), totalmente de acuerdo (43.67 %) y no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (2.62 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.36**

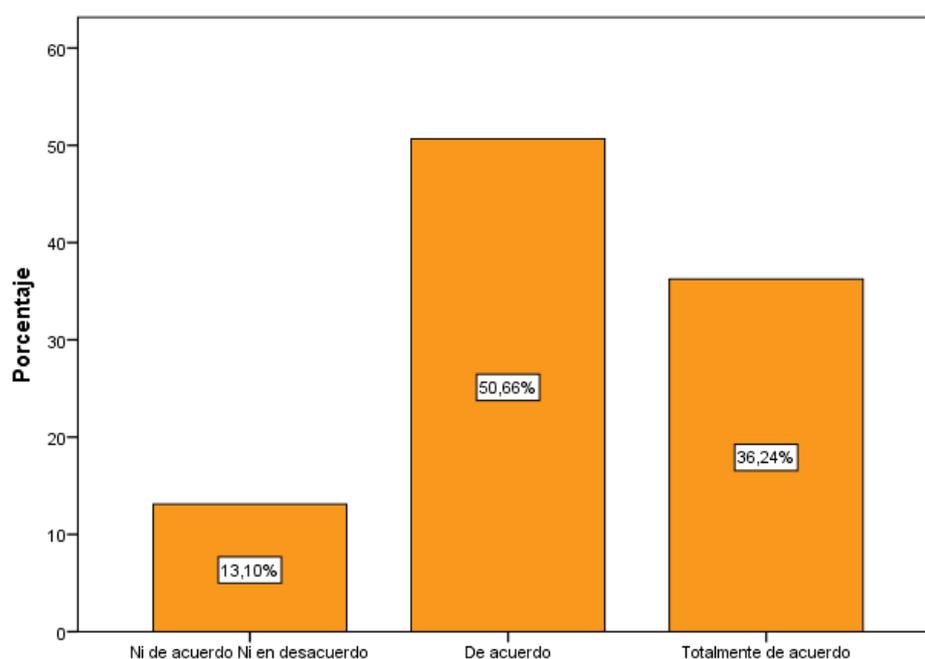
En la **tabla 5.37** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 37, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.37  
*Soy capaz de dirigir a mi equipo de trabajo sin necesidad de ser el jefe.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	30	13.10	13.10
De acuerdo	116	50.66	63.76
Totalmente de acuerdo	83	36.24	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (50.66 %), totalmente de acuerdo (36.24 %) y no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (13.10 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.37**

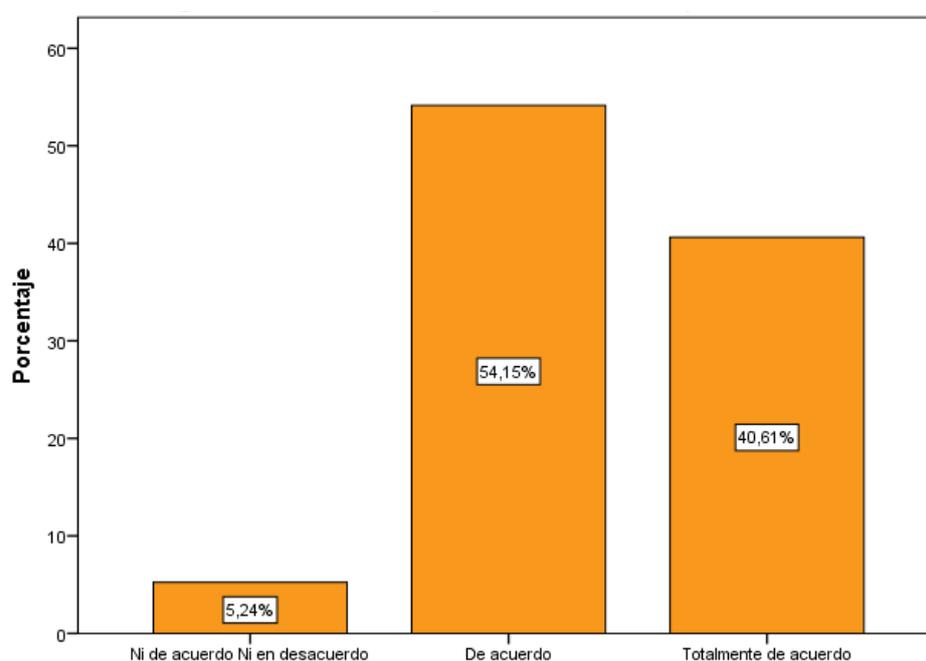
En la **tabla 5.38** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 38, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.38  
*Tengo autoconocimiento y confianza de mis capacidades.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	12	5.24	5.24
De acuerdo	124	54.15	59.39
Totalmente de acuerdo	93	40.61	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (54.15 %), totalmente de acuerdo (40.61 %) y no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (5.24 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.38**

En la **tabla 5.39** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 39, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

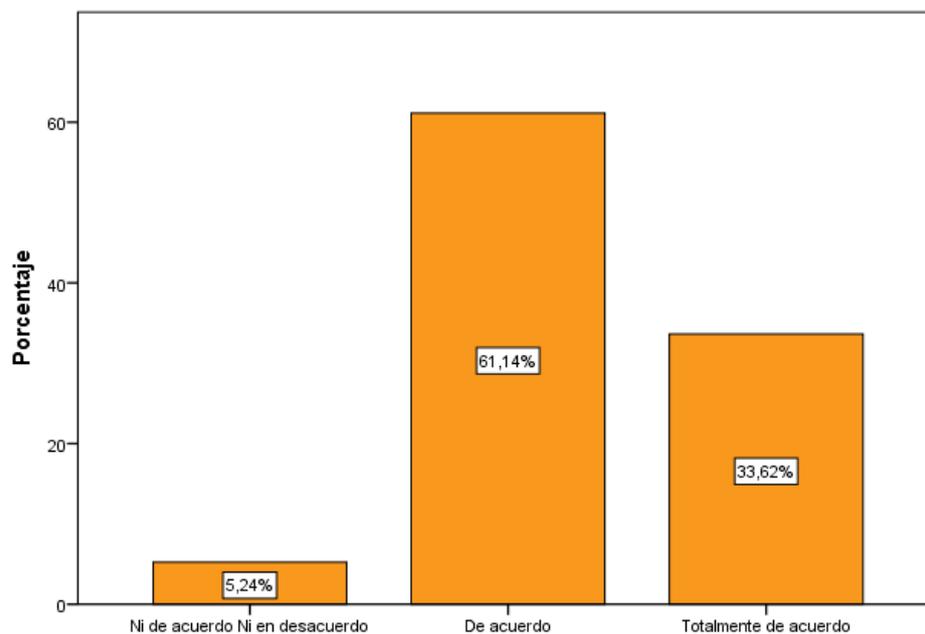
Tabla 5.39

*Tengo la capacidad de tomar decisiones que estén orientadas al logro de metas.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	12	5.24	5.24
De acuerdo	140	61.14	66.38
Totalmente de acuerdo	77	33.62	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (61.14 %), totalmente de acuerdo (33.62 %) y no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (5.24 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.39**

En la **tabla 5.40** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 40, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

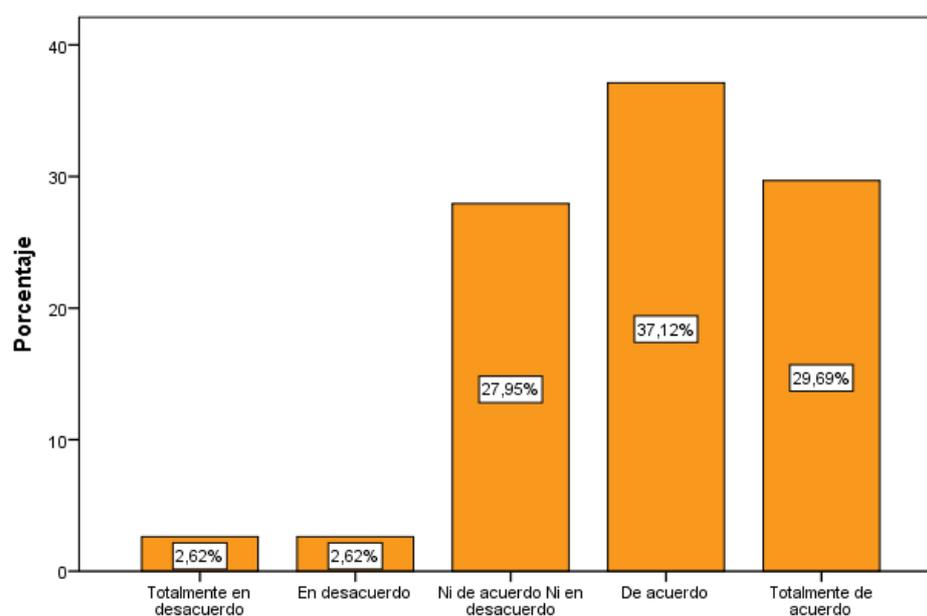
Tabla 5.40

*Los compañeros de mi área de trabajo tienen buena disposición para trabajar en equipo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	2.62	2.62
En desacuerdo	6	2.62	5.24
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	64	27.95	33.19
De acuerdo	85	37.12	70.31
Totalmente de acuerdo	68	29.69	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (37.12 %), totalmente de acuerdo (29.69 %), no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (27.95 %), en desacuerdo (2.62 %) y están totalmente en desacuerdo (2.62 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.40**

En la **tabla 5.41** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 41, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

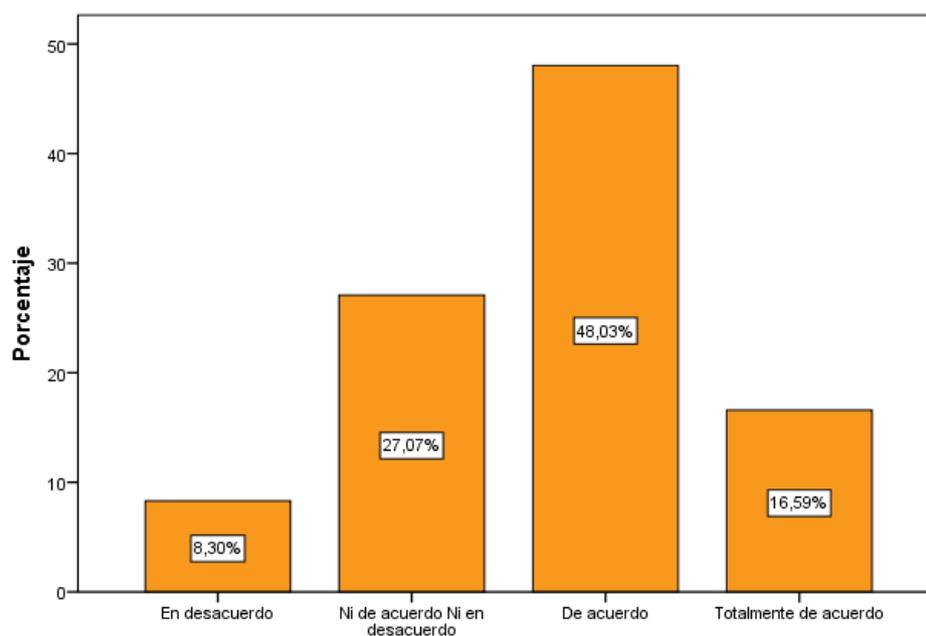
Tabla 5.41

*Cuando necesito información de otras áreas de trabajo, la consigo fácilmente.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	19	8.30	8.30
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	62	27.07	35.37
De acuerdo	110	48.03	83.41
Totalmente de acuerdo	38	16.59	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (48.03 %), no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (27.07 %), totalmente de acuerdo (16.59 %) y están en desacuerdo (8.30 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.41**

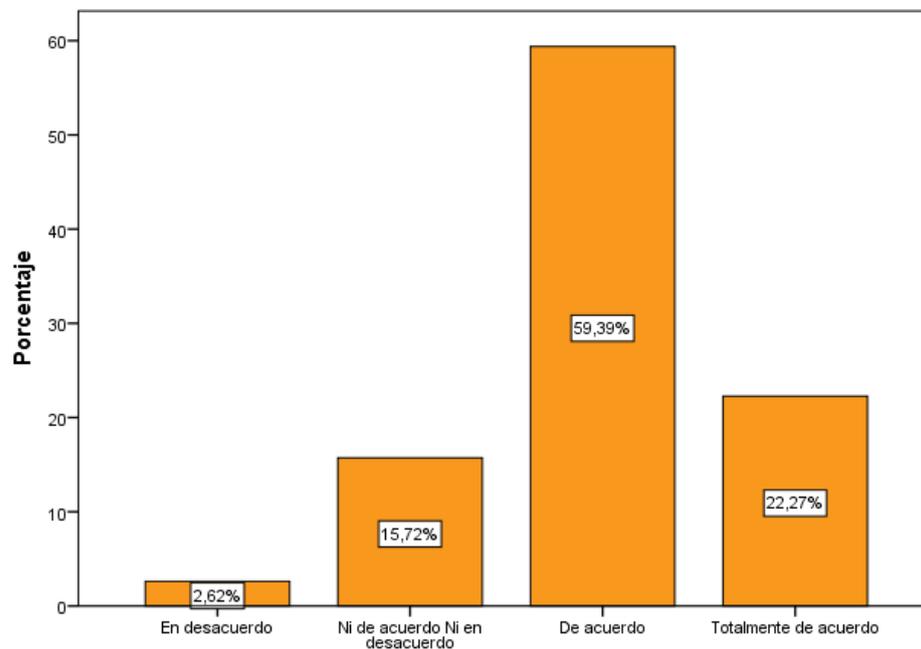
En la **tabla 5.42** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 42, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.42  
*Colaboro en la solución de los problemas en mi área de trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	2.62	2.62
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	36	15.72	18.34
De acuerdo	136	59.39	77.73
Totalmente de acuerdo	51	22.27	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (59.39 %), totalmente de acuerdo (22.27 %), no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (15.72 %) y están en desacuerdo (2.62 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.42**

En la **tabla 5.43** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 43, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

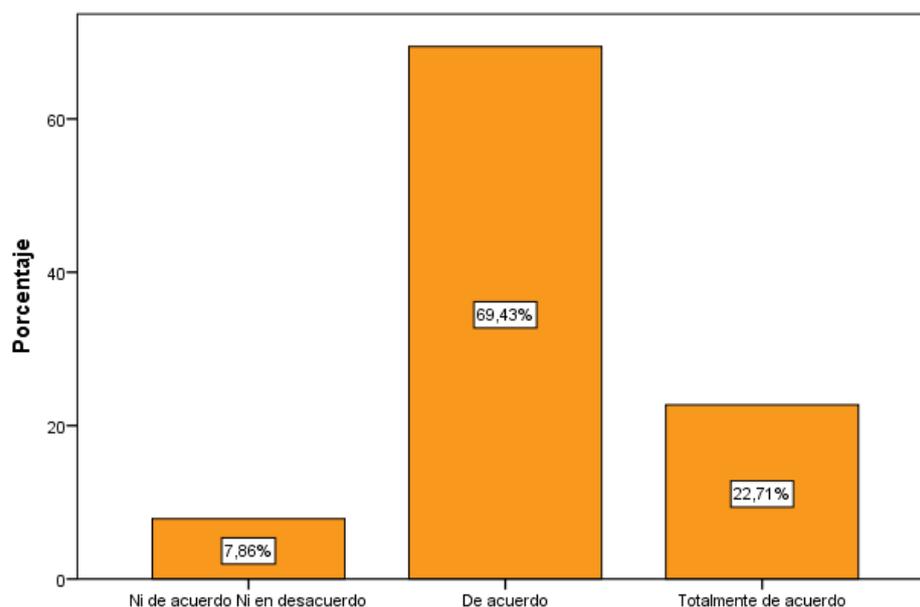
Tabla 5.43

*Con frecuencia tomo la iniciativa para solucionar los problemas en mi trabajo diario.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	18	7.86	7.86
De acuerdo	159	69.43	77.29
Totalmente de acuerdo	52	22.71	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (69.43 %), totalmente de acuerdo (22.71 %) y no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (7.86 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.43**

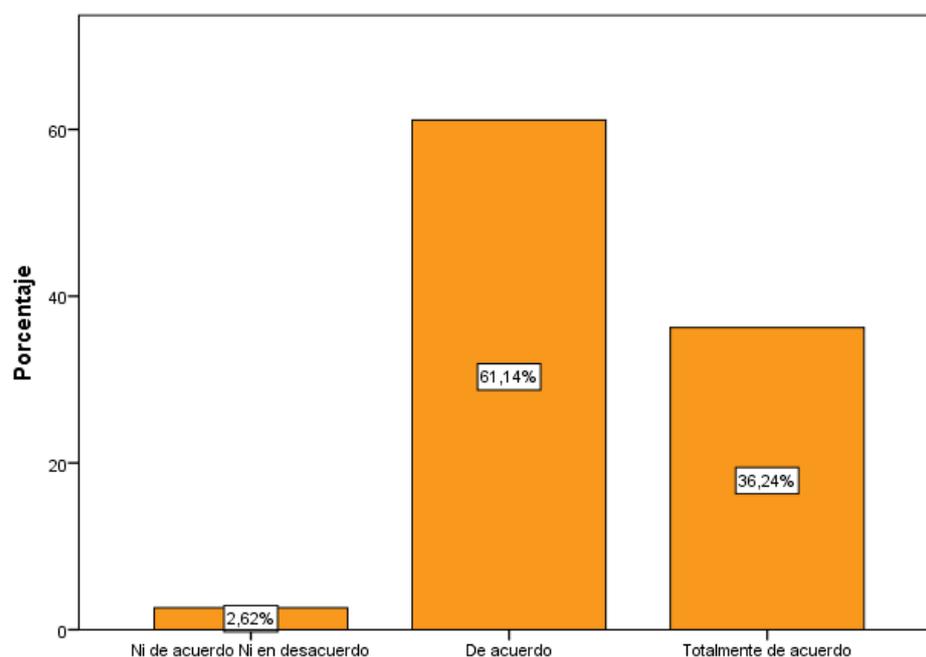
En la **tabla 5.44** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 44, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.44  
*Puedo emprender mis actividades sin esperar indicaciones.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	6	2.62	2.62
De acuerdo	140	61.14	63.76
Totalmente de acuerdo	83	36.24	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (61.14 %), totalmente de acuerdo (36.24 %) y no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (2.62 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.44**

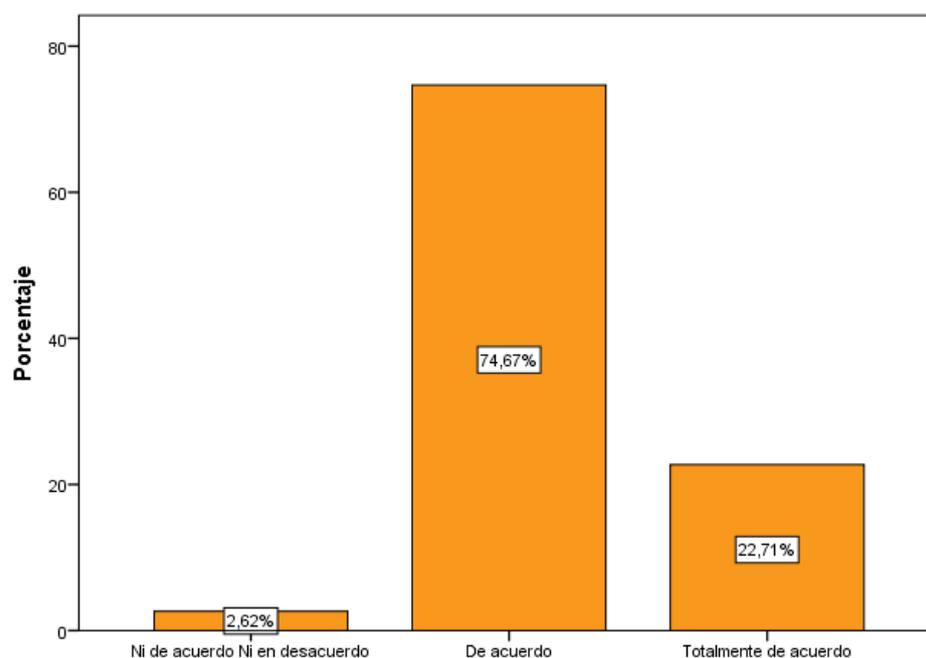
En la **tabla 5.45** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 45, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.45  
*Afronto de forma positiva los problemas que surgen en mi trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	6	2.62	2.62
De acuerdo	171	74.67	77.29
Totalmente de acuerdo	52	22.71	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (74.67 %), totalmente de acuerdo (22.71 %) y no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (2.62 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.45**

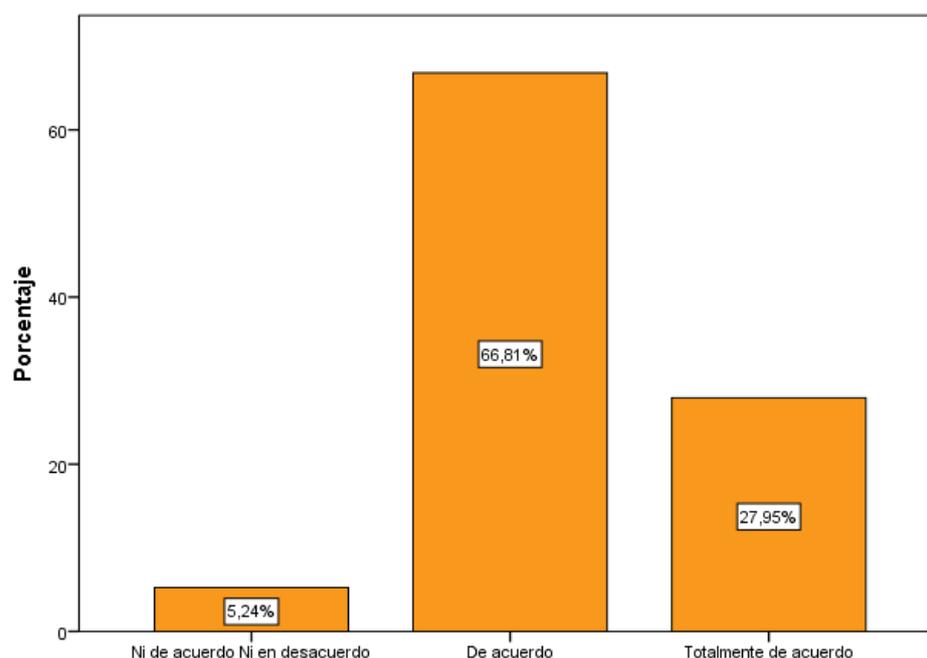
En la **tabla 5.46** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 46, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.46  
*Realizo excelentes trabajos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	12	5.24	5.24
De acuerdo	153	66.81	72.05
Totalmente de acuerdo	64	27.95	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (66.81 %), totalmente de acuerdo (27.95 %) y no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (5.24 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.46**

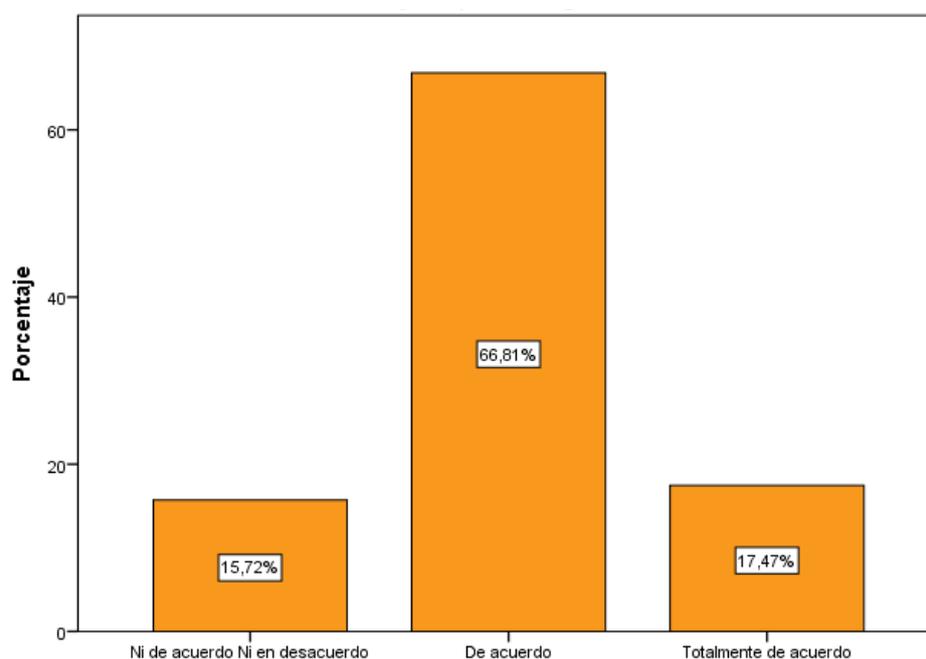
En la **tabla 5.47** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 47, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.47  
*Los aciertos en el trabajo superan largamente mis errores.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	36	15.72	15.72
De acuerdo	153	66.81	82.53
Totalmente de acuerdo	40	17.47	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (66.81 %), totalmente de acuerdo (17.47 %) y no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (15.72 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.47**

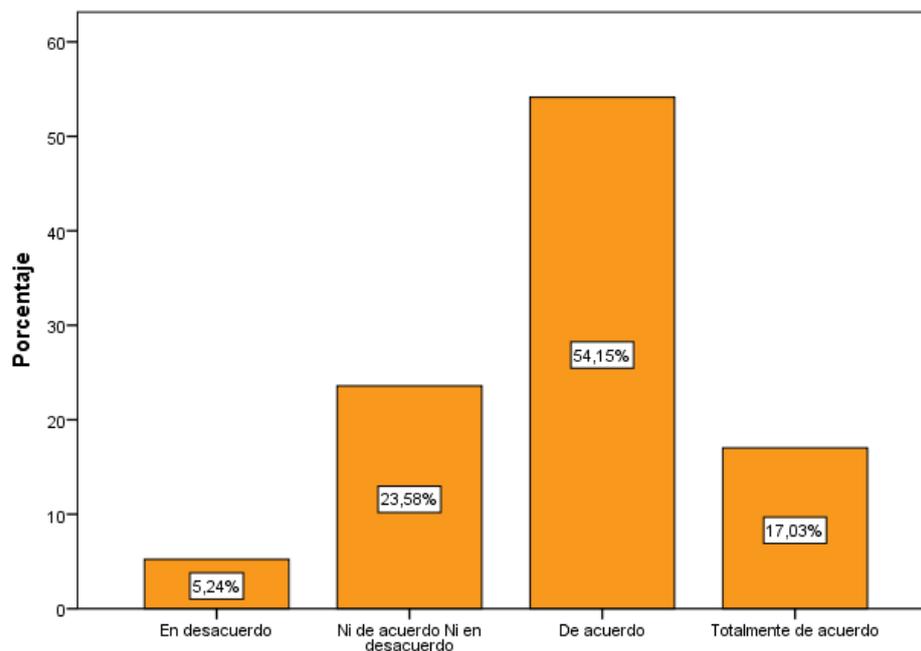
En la **tabla 5.48** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 48, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.48  
*Necesito supervisión solo en ciertos aspectos de mi trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	12	5.24	5.24
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	54	23.58	28.82
De acuerdo	124	54.15	82.97
Totalmente de acuerdo	39	17.03	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (54.15 %), no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (23.58 %), totalmente de acuerdo (17.03 %) y están en desacuerdo (5.24 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.48**

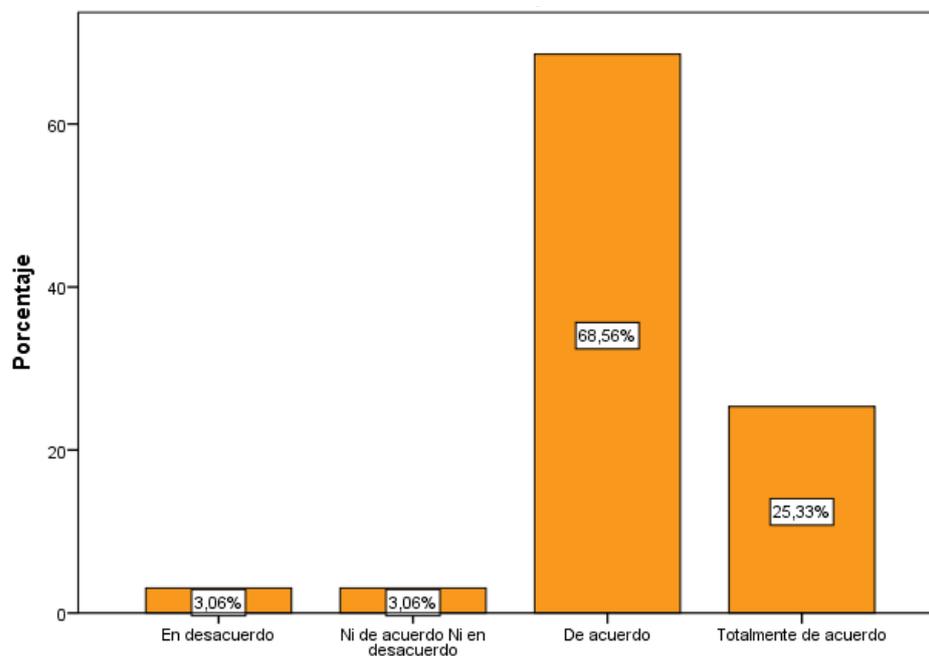
En la **tabla 5.49** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 49, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.49  
*Me siento identificado con la misión y visión de mi institución.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	7	3.06	3.06
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	7	3.06	6.11
De acuerdo	157	68.56	74.67
Totalmente de acuerdo	58	25.33	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (68.56 %), totalmente de acuerdo (25.33 %), no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (3.06 %) y están en desacuerdo (3.06 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.49**

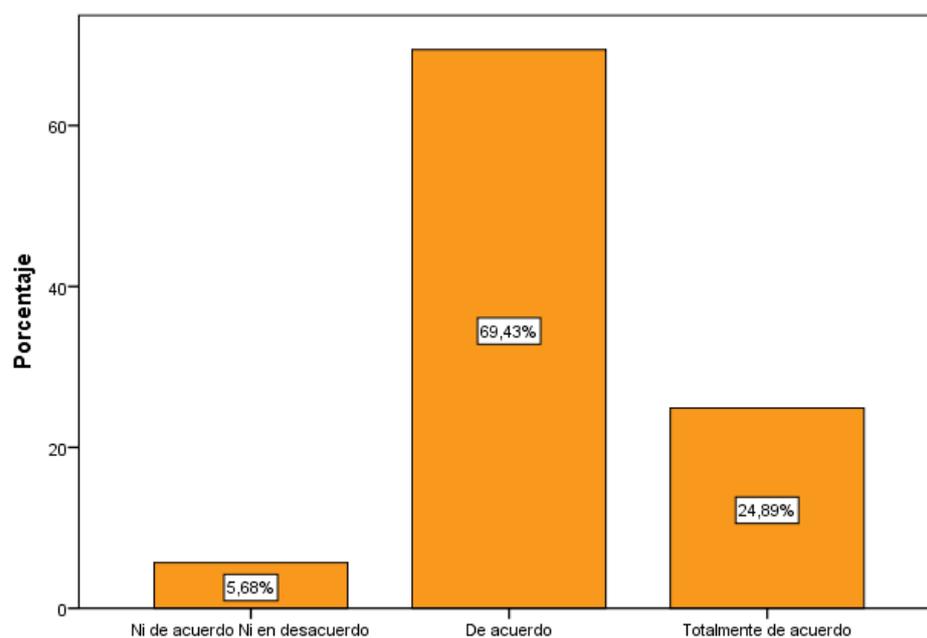
En la **tabla 5.50** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 50, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.50  
*El trabajo que realizo esta orientado al logro de los objetivos institucionales.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	13	5.68	5.68
De acuerdo	159	69.43	75.11
Totalmente de acuerdo	57	24.89	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (69.43 %), totalmente de acuerdo (24.89 %) y no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (5.68 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.50**

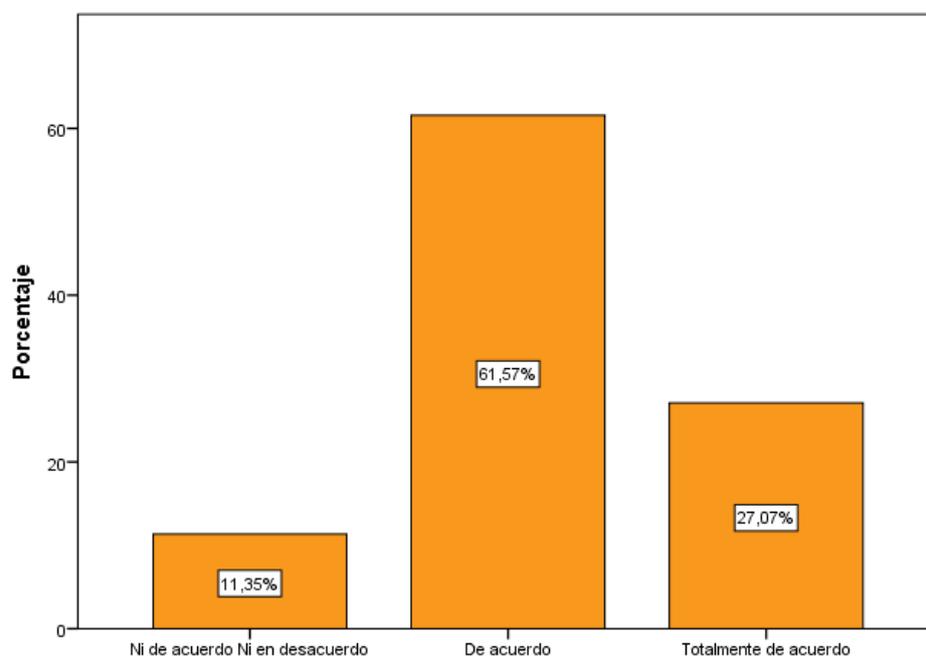
En la **tabla 5.51** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 51, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.51  
*Me siento satisfecho por los resultados que se logra en mi trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	26	11.35	11.35
De acuerdo	141	61.57	72.93
Totalmente de acuerdo	62	27.07	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (61.57 %), totalmente de acuerdo (27.07 %) y no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (11.35 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.51**

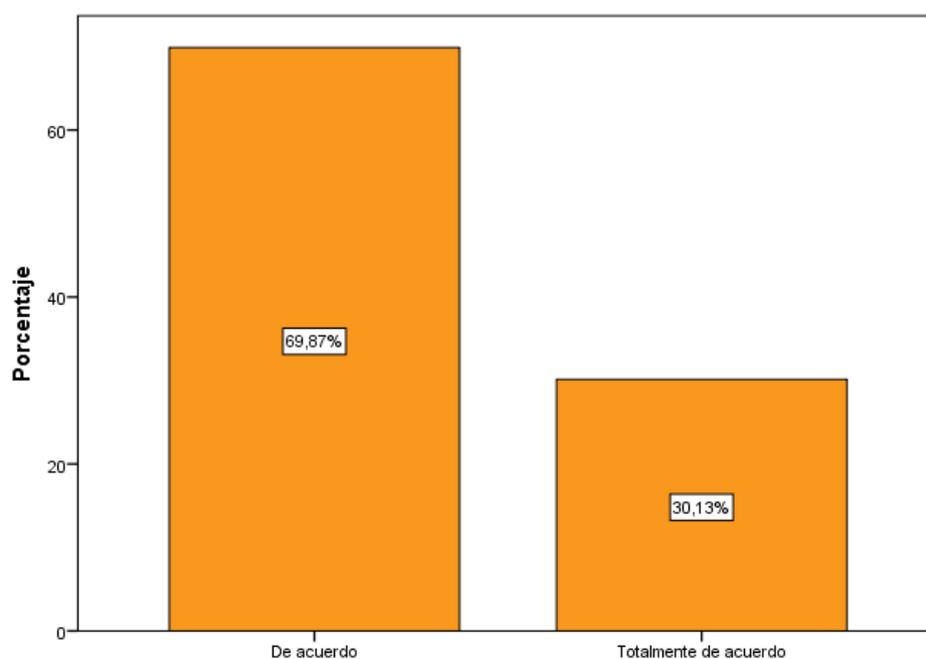
En la **tabla 5.52** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 52, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.52  
*Programo mis tareas y proyectos a corto, mediano y largo plazo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	160	69.87	69.87
Totalmente de acuerdo	69	30.13	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (69.87 %) y están totalmente de acuerdo (30.13 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.52**

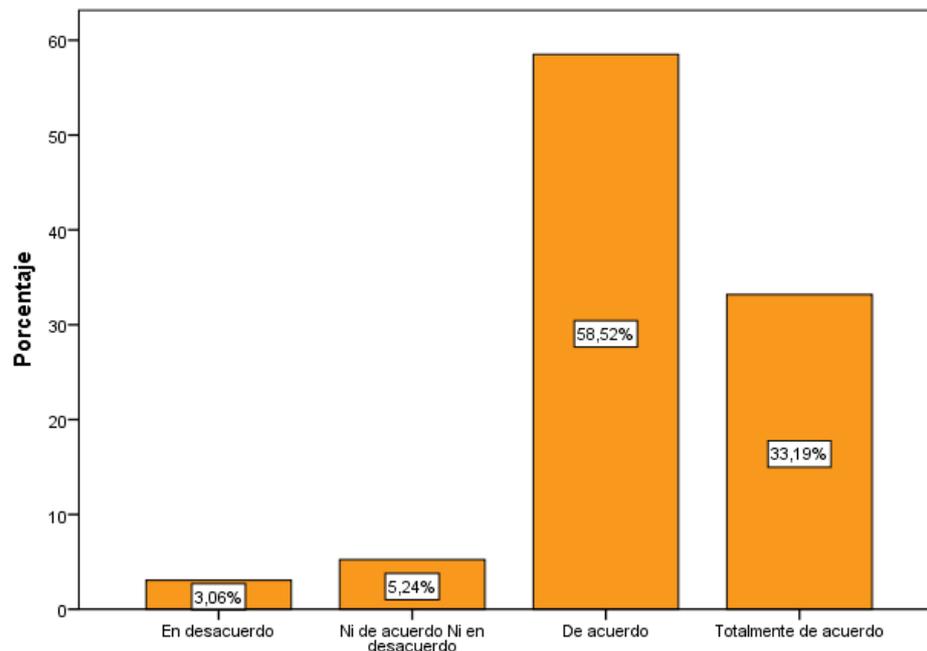
En la **tabla 5.53** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 53, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.53  
*Ejecutó puntualmente las labores que se me encomiendan.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	7	3.06	3.06
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	12	5.24	8.30
De acuerdo	134	58.52	66.81
Totalmente de acuerdo	76	33.19	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (58.52 %), totalmente de acuerdo (33.19 %), no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (5.24 %) y están en desacuerdo (3.06 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.53**

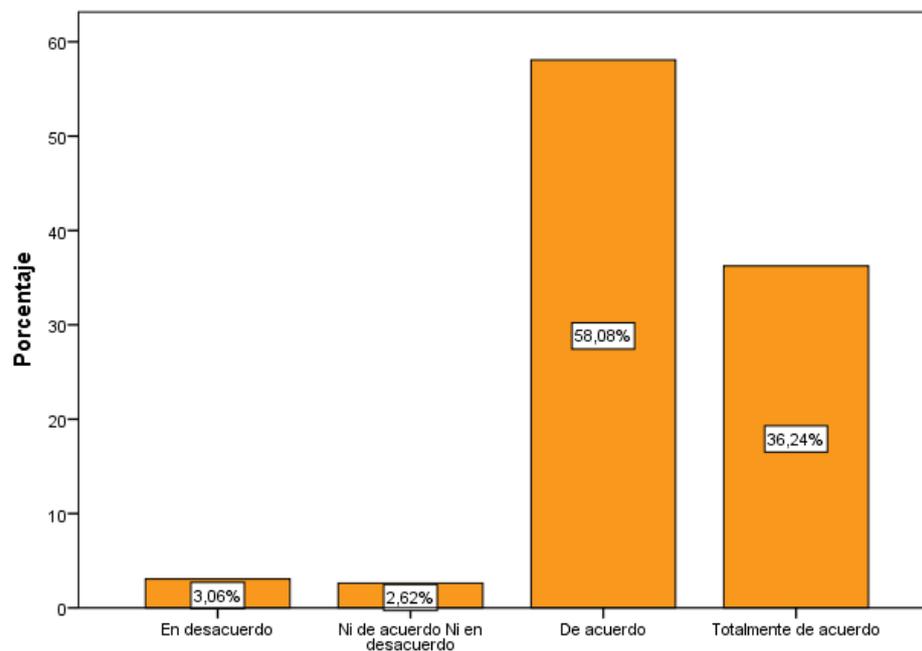
En la **tabla 5.54** presentamos la respuesta de los encuestados sobre la pregunta N° 54, en valores absolutos, porcentuales y acumulados.

Tabla 5.54  
*Entrego mis trabajos en la fecha establecida.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	7	3.06	3.06
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	6	2.62	5.68
De acuerdo	133	58.08	63.76
Totalmente de acuerdo	83	36.24	100.00
Total	229	100.00	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (58.08 %), totalmente de acuerdo (36.24 %), en desacuerdo (3.06 %) y no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (2.62 %), tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5.54**

## 5.2 Prueba de Hipótesis

### A. Hipótesis específica 1

Las hipótesis a probar son las siguientes:

H<sub>0</sub>: La relación que existe entre la estructura y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018, no es significativa.

H<sub>1</sub>: La relación que existe entre la estructura y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018, es significativa.

El criterio para la prueba es el siguiente:

Si la significación asintótica < nivel de significación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Alternativamente, se puede considerar lo siguiente:

Si  $\alpha_2$  calculado >  $\alpha_2$  tabulada, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

En la **tabla 5.55** presentamos los datos sobre la estructura y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima.

Tabla 5.55

*Datos sobre la estructura y el desempeño laboral de los trabajadores.*

Estructura	Desempeño Laboral		Total
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	
En desacuerdo	6	6	12
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	68	112	180
De acuerdo	6	31	37
Total	80	149	229

A partir de dicha tabla hemos aplicado la prueba de chi cuadrado para probar la hipótesis específica 1.

La **tabla 5.56** presenta los resultados del SPSS sobre la prueba de hipótesis sobre la relación entre la estructura y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima.

Tabla 5.56  
*Pruebas chi-cuadrado sobre la estructura y el desempeño laboral de los trabajadores.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	7,542 <sup>a</sup>	2	.023
Razón de verosimilitud	8.242	2	.016
Asociación lineal por lineal	7.221	1	.007
N de casos válidos	229		

Para un nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , resulta que:

$$\text{Significación asintótica} = 0.023 < \text{nivel de significación} = 0.05$$

Con lo que se prueba que hay una relación significativa entre la estructura y el desempeño laboral de los trabajadores, por lo tanto se acepta  $H_1$  y se rechaza la  $H_0$ .

## **B. Hipótesis específica 2**

Las hipótesis a testear son las siguientes:

$H_0$ : La relación que existe entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018, no es significativa.

$H_1$ : La relación que existe entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018, es significativa.

El criterio para la prueba es el siguiente:

Si la significación asintótica  $<$  nivel de significación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Alternativamente, se puede considerar lo siguiente:

Si  $\alpha_2$  calculado  $> \alpha_2$  tabulada, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

En la **tabla 5.57** presentamos los datos sobre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima.

Tabla 5.57

*Datos sobre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores.*

Responsabilidad	Desempeño Laboral		
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Total
En desacuerdo	12	19	31
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	61	98	159
De acuerdo	7	32	39
Total	80	149	229

A partir de dicha tabla hemos aplicado la prueba de chi cuadrado para probar la hipótesis específica 2.

La **tabla 5.58** presenta los resultados del SPSS sobre la prueba de hipótesis sobre la relación entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima.

Tabla 5.58

*Pruebas chi-cuadrado sobre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	5,968 <sup>a</sup>	2	.050
Razón de verosimilitud	6.524	2	.038
Asociación lineal por lineal	3.817	1	.051
N de casos válidos	229		

Para un nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , resulta que:

$$\text{Significación asintótica} = 0.050 < \text{nivel de significación} = 0.05$$

Con lo que se prueba que hay una relación significativa entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores, por lo tanto se acepta  $H_1$  y se rechaza la  $H_0$ .

### C. Hipótesis específica 3

Las hipótesis a verificar son las siguientes:

H<sub>0</sub>: La relación que existe entre la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018, no es significativa.

H<sub>1</sub>: La relación que existe entre la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018, es significativa.

El criterio para la prueba es el siguiente:

Si la significación asintótica < nivel de significación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Alternativamente, se puede considerar lo siguiente:

Si  $\alpha^2$  calculado >  $\alpha^2$  tabulada, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

En la **tabla 5.59** presentamos los datos sobre la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima.

Tabla 5.59

*Datos sobre la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores.*

Recompensa	Desempeño Laboral		Total
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	13	25	38
En desacuerdo	7	37	44
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	54	55	109
De acuerdo	6	32	38
Total	80	149	229

A partir de dicha tabla hemos aplicado la prueba de chi cuadrado para probar la hipótesis específica 3.

La **tabla 5.60** presenta los resultados del SPSS sobre la prueba de hipótesis sobre la relación entre la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima.

Tabla 5.60  
*Pruebas chi-cuadrado sobre la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	23,374 <sup>a</sup>	3	.000
Razón de verosimilitud	24.717	3	.000
Asociación lineal por lineal	0.058	1	.810
N de casos válidos	229		

Para un nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , resulta que:

$$\text{Significación asintótica} = 0.000 < \text{nivel de significación} = 0.05$$

Con lo que se prueba que hay una relación significativa entre la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores, por lo tanto se acepta  $H_1$  y se rechaza la  $H_0$

#### **D. Hipótesis general**

Las hipótesis a evidenciar son las siguientes:

$H_0$ : La relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018, no es significativa.

$H_1$ : La relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018, es significativa.

El criterio para la prueba es el siguiente:

Si la significación asintótica  $<$  nivel de significación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Alternativamente, se puede considerar lo siguiente:

Si  $\alpha_2$  calculado  $> \alpha_2$  tabulada, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

En la **tabla 5.61** presentamos los datos sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima.

Tabla 5.61

*Datos sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores.*

Clima Organizacional	Desempeño Laboral		
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Total
En desacuerdo	19	25	44
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	61	99	160
De acuerdo	0	25	25
Total	80	149	229

A partir de dicha tabla hemos aplicado la prueba de chi cuadrado para probar la hipótesis general.

La **tabla 5.62** presenta los resultados del SPSS sobre la prueba de hipótesis sobre la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla 5.62

*Pruebas chi-cuadrado sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,456 <sup>a</sup>	2	.000
Razón de verosimilitud	23.473	2	.000
Asociación lineal por lineal	9.929	1	.002
N de casos válidos	229		

Para un nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , resulta que:

$$\text{Significación asintótica} = 0.000 < \text{nivel de significación} = 0.05$$

Con lo que se prueba que hay una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, por lo tanto se acepta  $H_1$  y se rechaza la  $H_0$ .

### 5.3 Discusión de resultados

1. De los hallazgos encontrados en el análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 1, la significación asintótica = 0.023 < nivel de significación = 0.05, se rechaza  $H_0$  y por lo tanto se concluye que la dimensión estructura del clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay.
2. De los hallazgos encontrados en el análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 2, la significación asintótica = 0.050 < nivel de significación = 0.05, se rechaza  $H_0$  y por lo tanto se concluye que la dimensión responsabilidad del clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del hospital de Chancay.
3. De los hallazgos encontrados en el análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 3, la significación asintótica = 0.000 < nivel de significación = 0.05, se rechaza  $H_0$  y por lo tanto se concluye que la dimensión recompensa del clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del hospital de Chancay.
4. De los hallazgos encontrados en el análisis de los resultados, respecto al objetivo general, la significación asintótica = 0.000 < nivel de significación = 0.05, se rechaza  $H_0$  y por lo tanto se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del hospital de Chancay.

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo con los resultados de la investigación ha quedado demostrado que la relación que existe entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018, es significativa, comprobado con la significación asintótica =  $0.023 < \text{nivel de significación} = 0.05$ .
2. De acuerdo con los resultados de la investigación ha quedado demostrado que la relación que existe entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018, es significativa, comprobado con la significación asintótica =  $0.050 < \text{nivel de significación} = 0.05$ .
3. De acuerdo con los resultados de la investigación ha quedado demostrado que la relación que existe entre la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018, es significativa, comprobado con la significación asintótica =  $0.000 < \text{nivel de significación} = 0.05$ .
4. De acuerdo con los resultados de la investigación ha quedado demostrado que la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018, es significativa, comprobado con la significación asintótica =  $0.000 < \text{nivel de significación} = 0.05$ .

## **RECOMENDACIONES**

1. La Dirección Administrativa en coordinación con la Oficina de Planeamiento estratégico, deberá evaluar la asignación de funciones de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, con la finalidad de poder implementar las modificaciones que hubiera en el Reglamento de Organización y Funciones y el Manual de Organización y Funciones.
2. El Jefe de la Oficina de Personal deberá promover reuniones de equipos de trabajo de los diferentes Departamentos y Oficinas del Hospital de Chancay, Huaral, a fin de incentivar la participación del personal y el trabajo de equipo, con la finalidad de evaluar si se están alcanzando los objetivos deseados y como se vienen logrando, asimismo conocer si las metas o proyectos trazados se han cumplido en su totalidad y si no tomar las medidas pertinentes.
3. La Oficina de Personal en coordinación con la Dirección Administrativa deberá implementar un programa de reconocimiento de méritos e incentivos laborales con diplomas de honor, resoluciones de felicitación, becas, capacitaciones y otros presentes a los trabajadores y/o a los equipos de trabajo, por logros alcanzados durante el año.
4. Finalmente considerando que la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, es significativa. La Dirección Administrativa deberá implementar evaluaciones periódicas que deberán estar a cargo del monitoreo del Jefe de la Oficina de Personal quien deberá informar de las acciones e intervenciones necesarias, para mejorar el ambiente laboral a fin de optimizar el desempeño de los trabajadores, de manera que se realice un cambio de la conducta laboral, que lleve a un mayor bienestar en el ambiente laboral y por ende a una mayor productividad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta y Venegas (2010) *Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. Revista de investigación en psicología*. Vol. 13 N° 1, México pp. 166-167. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3744>
- Alauna y Myta (2016) *La motivación y el desempeño laboral de una oficina de los registros públicos* (Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega). Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/977/ALALUNA%20PACHECO%2c%20JUDITH%20Y%20MAYTA%20NARCIZO%2c%20YANETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aliaga, M. y Julcamoro R. (2016), “Influencia del Clima organizacional en el Desempeño laboral, de los colaboradores del Hospital regional de Cajamarca en el área de hospitalización, 2016”, (Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte) Lima. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9967/Mar%C3%ADa%20Hiris%20Aliaga%20Cabrera%2c%20Rosa%20Elizabeth%20%20Julcamoro%20Ch%C3%A1vez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bonifacio y Falconi (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral de los empleados en la empresa Sociedad Agrícola Virú S.A. año 2016*. (Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso De La Vega). Chíncha, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1296/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bravo M. y Tunque L. (2016), “El Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque - 2015”, (Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipan) Lambayeque. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3082/5/Bravo\\_Saucedo\\_Marco\\_Antonio.pdf](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3082/5/Bravo_Saucedo_Marco_Antonio.pdf)

Carhuapuma, García y Santos (2016) *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la organización de usuarios de agua de uso agrícola del Valle de Cañete*. (Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la vega). Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1713/TESIS\\_CARHUAPUMA%20PACHAS\\_Y\\_GARC%C3%8DA%20PEREZ\\_Y\\_SANTOS%20ZAPATA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1713/TESIS_CARHUAPUMA%20PACHAS_Y_GARC%C3%8DA%20PEREZ_Y_SANTOS%20ZAPATA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (9ª ed.). México: The McGraw-Hill. Recuperado de: [https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2016/05/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_9na\\_e.pdf](https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2016/05/administracion_de_recursos_humanos_9na_e.pdf)

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3ª ed.). México: The McGraw-Hill. Recuperado de: <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. (2ª ed.). México: The McGraw-Hill. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/estefaniasnovo/comportamiento-organizacionalidalbertochiavenatomc-grawhill2daedicion-50116558>

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ª ed.). México: The McGraw-Hill. Recuperado de: <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7a-edicion.pdf>

general-de-la-administracion-7ma-edicion-idalberto-chiavenato.pdf

De La Cruz y Huamán (2016) *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica). Huancavelica, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TP-UNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Edel, García y Casiano (2007) *Clima y compromiso organizacional*. Vol. I, versión electrónica gratuita, México. Recuperado de: <http://eumed.net/libros/2007c/>

García y Segura (2014) *El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay – 2013*. (Tesis de maestría, Universidad Católica Sedes Sapientiae). Huari, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/190/Garcia\\_Segura\\_tesis\\_maestria\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/190/Garcia_Segura_tesis_maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

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

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México: The McGraw-Hill. Recuperado de: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%205ta%20Edicion.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%205ta%20Edicion.pdf)

Huamán y Olarte (2017) El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huancarani, provincia Paucartambo

Región Cusco, en la gestión 2016 (Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega) Cusco, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1888/TESIS\\_DAVI D%20HUAMAN\\_Y\\_%20OLARTE%20GAMARRA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1888/TESIS_DAVI D%20HUAMAN_Y_%20OLARTE%20GAMARRA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Huamaní (2015) *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes del área de transporte del Metro de Lima, La Línea 1 en el 2013*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur). Villa El Salvador, Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.unfels.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani\\_Nathali\\_Trabajo\\_de\\_Investigacion\\_2015.pdf](http://repositorio.unfels.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf)

Ministerio de Salud del Perú (2011). *Metodología para el estudio del Clima Organizacional*, RM N° 468-2011/MINSA. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2112.pdf>

Monteza, A. (2017), “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016”, (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo) Lima. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/789/monteza\\_ia.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/789/monteza_ia.pdf?sequence=1)

Núñez, M. y Delgado M. (2016), “El clima organizacional y su relación con el Desempeño laboral en la municipalidad centro Poblado Boca del Río, 2016”, (Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega) Lima. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1486/tesis%20-%20nu%C3%B1ez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Pacheco, H. (2017), “Modelo de Clima organizacional y su relación con el Desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba”, (Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos) Lima. Perú. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6880/Pacheco\\_sh.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6880/Pacheco_sh.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Panta (2015) *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo Talentos de la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Chiclayo, Perú. Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/157/1/TL\\_Panta\\_Rivera\\_LuisAlberto.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/157/1/TL_Panta_Rivera_LuisAlberto.pdf)
- Pérez y Rivera (2015) *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, periodo 2013*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana). Iquitos, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor\\_Tesis\\_Maestria\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. (10ª ed.). México: Pearson Educación. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/eternity7750/comportamiento-organizacional-10-edicion-stephen-robbins-10-edicion>
- Robbins, S. (1995). *Comportamiento organizacional*. (7ª ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/sanamuro/comportamiento-organizacional-robbins-stephen-p7ma-edicin>
- Tamayo y Traba (2010) *Modelo teórico de clima organizacional*. *Revista académica Contribuciones a la economía*, Cuba Nov-2010. pp. 4-5. Recuperado de:

<http://www.eumed.net/ce/2010b/>

Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos* (6ª ed.). México:

The McGraw-Hill. Recuperado de:

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54c>

b0.pdf

## **ANEXOS**

Anexo 1. Encuesta para conocer el clima organizacional en el Hospital de Chancay

Estimado señor (a) (Srta.):

Estamos realizando un estudio para determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, es por ello que se ha elaborado este cuestionario para saber su opinión.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

DATOS GENERALES

Edad \_\_\_\_\_ Sexo F ( ) M ( ) Ocupación \_\_\_\_\_ Asistencial ( ) Administrativo ( )

Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLO UNA, marque con un aspa (X)

Leyenda: 5 Totalmente de acuerdo 4 De acuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 En desacuerdo 1 Totalmente en desacuerdo

N°	Estructura					
	<b>Burocracia</b>	5	4	3	2	1
1	Considero que las reglas y procedimientos establecidos por mi institución son eficientes.					
2	Acepto los reglamentos y procedimientos establecidos por mi institución.					
3	Las funciones asignadas están relacionadas con el cargo que desempeño.					
	<b>Autoridad</b>	5	4	3	2	1
4	Respeto el orden jerárquico establecido por mi institución.					
5	Mi jefe ejerce un liderazgo democrático					
6	Mis superiores ejercen adecuadamente su autoridad.					
	<b>Limites y restricciones</b>	5	4	3	2	1
7	Considero que me han asignado correctamente las tareas y limitaciones para realizar mi trabajo.					
8	La estructura de mi institución limita mi desarrollo profesional.					
9	Tengo limitaciones para cumplir las indicaciones que recibo.					
	<b>Responsabilidad</b>					
	<b>Autonomía</b>	5	4	3	2	1
10	En mi institución se preocupan que tenga claro cuáles son las tareas y responsabilidades de mi cargo.					
11	Tengo libertad para disponer, como y cuando hacer mis tareas.					
12	Tengo buena disposición para aceptar responsabilidades.					
	<b>Toma de decisiones</b>	5	4	3	2	1
13	La estructura organizacional me permite tomar decisiones dentro de mi puesto de trabajo.					
14	Me siento incentivado por mis superiores para tomar decisiones en mi área de trabajo.					
15	Me interesa dar mi punto de vista en la toma de decisiones.					
	<b>Supervisión excesiva</b>	5	4	3	2	1
16	Considero que la supervisión que realizan mis superiores es objetiva y de rutina.					
17	Las exigencias de mis superiores son excesivas.					
18	Mi jefe inmediato favorece el trabajo independiente.					
	<b>Recompensa</b>					
	<b>Reconocimiento</b>	5	4	3	2	1
19	Los que se desempeñan mejor en su trabajo obtienen un mayor reconocimiento de sus superiores.					
20	Casi siempre mis superiores y/o jefes expresan su reconocimiento a mis logros.					
21	Soy alentado por mis aciertos, eso me impulsa a trabajar mejor.					
	<b>Méritos</b>	5	4	3	2	1
22	En mi institución se reconocen los méritos.					
23	Mi institución incentiva a la obtención de méritos.					
24	Los facilidades que se reciben en esta organización superan los obstáculos para el logro de méritos.					
	<b>Ascenso</b>	5	4	3	2	1
25	Las normas con las que se rige mi institución me permiten ascender.					
26	Los criterios para ascender se basan en elementos objetivos, como eficiencia y antigüedad.					
27	En esta institución se ascienden de acuerdo con los méritos de cada uno.					

Anexo 2. Encuesta para conocer el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay

Estimado señor (a) (Srta.):

Estamos realizando un estudio para Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, por lo cual se ha elaborado un cuestionario para saber su opinión.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

DATOS GENERALES

Edad \_\_\_\_\_ Sexo F ( ) M ( ) Grupo ocupacional \_\_\_\_\_ Asistencial ( ) Administrativo ( )

Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLO UNA, marque con un aspa (X)

Leyenda: 5 Totalmente de acuerdo 4 De acuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 En desacuerdo 1 Totalmente en desacuerdo

N°	Habilidades					
	<b>Conocimiento del puesto</b>	5	4	3	2	1
1	Conozco los objetivos y responsabilidades de mi área de trabajo.					
2	Tengo los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de mi puesto.					
3	Comparto mis conocimientos con los miembros de mi equipo de trabajo.					
	<b>Facilidad para aprender</b>	5	4	3	2	1
4	Me capacito constantemente y aplico lo aprendido en mi centro de trabajo.					
5	Me adapto con facilidad a los cambios de mi institución.					
6	Aplico los conocimientos adquiridos por la experiencia laboral.					
	<b>Capacidad de ejecución</b>	5	4	3	2	1
7	Tengo las habilidades y aptitudes para ejecutar las tareas asignadas.					
8	Con frecuencia realizo lo planificado logrando los objetivos del cargo que desempeño.					
9	Concreto las tareas y/o procesos eficientemente.					
	<b>Comportamiento</b>					
	<b>Liderazgo</b>	5	4	3	2	1
10	Soy capaz de dirigir a mi equipo de trabajo sin necesidad de ser el jefe.					
11	Tengo autoconocimiento y confianza de mis capacidades					
12	Tengo la capacidad de tomar decisiones que esten orientadas al logro de metas.					
	<b>Espíritu de equipo</b>	5	4	3	2	1
13	Los compañeros de mi área de trabajo tienen buena disposición para trabajar en equipo.					
14	Cuando necesito información de otras áreas de trabajo, la consigo fácilmente.					
15	Colaboro en la solución de los problemas en mi area de trabajo.					
	<b>Actitud e iniciativa</b>	5	4	3	2	1
16	Con frecuencia tomo la iniciativa para solucionar los problemas en mi trabajo diario.					
17	Puedo emprender mis actividades sin esperar indicaciones.					
18	Afronto de forma positiva los problemas que surgen en mi trabajo.					
	<b>Metas</b>					
	<b>Calidad del trabajo</b>	5	4	3	2	1
19	Realizo excelentes trabajos.					
20	Los aciertos en el trabajo superan largamente mis errores.					
21	Necesito supervisión solo en ciertos aspectos de mi trabajo.					
	<b>Enfoque a resultados</b>	5	4	3	2	1
22	Me siento identificado con la misión y visión de mi institución.					
23	El trabajo que realizo esta orientado al logro de los objetivos institucionales.					
24	Me siento satisfecho por los resultados que se logra en mi trabajo.					
	<b>Cumplimiento de los plazos</b>	5	4	3	2	1
25	Programo mis tareas y proyectos a corto, mediano y largo plazo					
26	Ejecuté puntualmente las labores que se me encomiendan.					
27	Entrego mis trabajos en la fecha establecida.					