



UNIVERSIDAD
AUTONOMA
DE ICA
RESOLUCIÓN N° 136-2006-CONAFU
RESOLUCIÓN N° 432-2014-CONAFU

FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACION:

RELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO- 2016

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

PRESENTADO POR:

ORLANDO GARCÍA SEMINARIO

ASESOR:

MG. TORRES SARAVIA CESAR

CHINCHA- ICA- PERÚ, 2016

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor

A mi madre María.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Leonardo.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mi esposa.

Violeta, quien me brindó su amor, su cariño, su estímulo y su apoyo constante. Su cariño, comprensión y paciente espera para que pudiera terminar el grado son evidencia de su gran amor. ¡Gracias!

A mí adorada hija

Quien me prestó el tiempo que le pertenecía para terminar y me motivó siempre con sus notitas, "No te rindas" y "Sé fuerte". ¡Gracias, mi muñeca de nieve!

A mis maestros.

Por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios

RESUMEN

El presente trabajo en su contexto general, detalla un análisis de todos los aspectos relacionados al clima organizacional y al desempeño laboral de los trabajadores, de administrativos del Hospital Belén de Trujillo.

Se concluye que existe desmotivación por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en el Hospital Belén de Trujillo y se demostró que el clima organizacional si está relacionado con el desempeño laboral.

Se recomienda implementar un programa de mejora del clima organizacional, que contenga actividades encaminadas a mejorar todos los aspectos que lo conforman, tales como: liderazgo, motivación, reciprocidad y comunicación, que le permita al Hospital Belén de Trujillo lograr mejores resultados en el desempeño laboral de sus trabajadores.

PALABRA CLAVE: Clima organizacional, Satisfacción Laboral y personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo.

INDICE

DEDICATORIA.....	2
RESUMEN	3
INDICE	4
I. INTRODUCCION.....	9
II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACION.....	11
a. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	11
b. FORMULACION DEL PROBLEMA	14
c. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	14
d. HIPOTESIS	16
e. VARIABLES:.....	16
III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	19
a. OBJETIVO GENERAL.....	19
b. OBJETIVOS ESPECIFICOS	19
IV. MARCO TEORICO.....	20
V. METODOS O PROCEDIMIENTOS	26
VI. RESULTADOS	31
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
VIII. BIBLIOGRAFIA.....	65
IX. ANEXOS.....	68

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo.....	27
Tabla 2: Estado Civil de los trabajadores administrativos encuestados del Hospital Belén de Trujillo.....	31
Tabla 3: Nivel educativo de los trabajadores administrativos encuestados del Hospital Belén de Trujillo.....	33
Tabla 4: Estilo de liderazgo que se practica en el área administrativa del Hospital Belén de Trujillo.....	34
Tabla 5: Liderazgo participativo	36
Tabla 6: Tipo de incentivos económicos con el que se identifica el trabajador administrativo del Hospital Belén de Trujillo	37
Tabla 7: ¿Se considera motivado?.....	38
Tabla 8: La motivación es un aspecto fundamental para desempeñar un buen trabajo	40
Tabla 9: El Hospital Belén es recíproco al trabajo que realiza el trabajador administrativo	41
Tabla 10: Equidad en el trato y retribuciones que el Hospital Belén de Trujillo brinda a sus trabajadores administrativos	42
Tabla 11: Sistema de Comunicación que se practica en el Hospital Belén ..	43
Tabla 12: Existe trabajo en equipo en el Hospital Belén de Trujillo.....	44
Tabla 13: Clima Organizacional en el Hospital Belén de Trujillo	45
Tabla 14: La cultura organizacional influye en la mejora del desempeño laboral	46
Tabla 15: Objetivos del trabajador en el Hospital Belén de Trujillo	48
Tabla 16: Estrategias que utilizan los trabajadores administrativos para su desempeño laboral en el Hospital Belén	49
Tabla 17: Reciprocidad, aplicados al trabajo y cuidado del patrimonio de los trabajadores administrativos del Hospital Belén.....	50
Tabla 18: Capacidad de los trabajadores para tomar decisiones.....	51
Tabla 19. Compromiso Organizacional de los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo.....	52

Tabla 20: Participación activa de los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo	53
Tabla 21: Espíritu del equipo de trabajo del personal administrativo del Hospital Belén	54
Tabla 22: Comunicación de ingenio y creatividad del trabajador a sus superiores	55
Tabla 23: Los trabajadores presentan oposición al cambio	56
Tabla 24: Desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo	57
Tabla 25: Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo	58
Tabla 26: Tabla de frecuencias observadas.....	60
Tabla 27: Frecuencias esperadas	61
Tabla 28: Chi cuadrado	61

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Estado Civil de los trabajadores administrativos encuestados del Hospital Belén de Trujillo.....	32
Gráfico 2: Nivel educativo de los trabajadores administrativos encuestados del Hospital Belén de Trujillo.....	34
Gráfico 3: Estilo de liderazgo que se practica en el área administrativa del Hospital Belén de Trujillo.....	35
Gráfico 4: Liderazgo participativo	36
Gráfico 5: Tipo de incentivos económicos con el que se identifica el trabajador administrativo del Hospital Belén de Trujillo	38
Gráfico 6: ¿Se considera motivado?	39
Gráfico 7: La motivación es un aspecto fundamental para desempeñar un buen trabajo	40
Gráfico 8: El Hospital Belén es recíproco al trabajo que realiza el trabajador administrativo	41
Gráfico 9: Equidad en el trato y retribuciones que el Hospital Belén de Trujillo brinda a sus trabajadores administrativos	42
Gráfico 10: Sistema de Comunicación que se practica en el Hospital Belén	43
Gráfico 11: Existe trabajo en equipo en el Hospital Belén de Trujillo	44
Gráfico 12: Clima Organizacional en el Hospital Belén de Trujillo	46
Gráfico 13: La cultura organizacional influye en la mejora del desempeño laboral	47
Gráfico 14: Objetivos del trabajador en el Hospital Belén de Trujillo.....	48
Gráfico 15: Estrategias que utilizan los trabajadores administrativos para su desempeño laboral en el Hospital Belén	49
Gráfico 16: Reciprocidad, aplicados al trabajo y cuidado del patrimonio de los trabajadores administrativos del Hospital Belén.....	50
Gráfico 17: Capacidad de los trabajadores para tomar decisiones	51
Gráfico 18: Compromiso Organizacional de los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo.....	52
Gráfico 19: Participación activa de los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo.....	53

Gráfico 20:Espíritu del equipo de trabajo del personal administrativo del Hospital Belén	54
Gráfico 21: Comunicación de ingenio y creatividad del trabajador a sus superiores	55
Gráfico 22: Los trabajadores presentan oposición al cambio.....	56
Gráfico 23: Desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo.....	57
Gráfico 24: Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo	58

I. INTRODUCCION

Las organizaciones planean para anticipar y superar las dificultades, tanto como para aprovechar las oportunidades que ofrece su medio ambiente. La medición del clima organizacional refleja la opinión que sobre las condiciones características de cada institución, tienen sus participantes en la empresa, sino la opinión que sobre las mismas, tengan los trabajadores, pues como se dice comúnmente “la belleza está en los ojos del observador”. Por esta razón la medición del clima organizacional suministra información valiosa para detectar las posibles causas de los problemas del personal que presenta la empresa. Los especialistas del desarrollo organizacional han elaborado una serie de métodos de diagnóstico, basados en el uso de encuestas y entrevistas, algunas instituciones han validado instrumentos particulares para medir su clima organizacional. La importancia del diagnóstico organizacional y por extensión de la función de diseño de programas de personal, se destaca cuando se recuerda que todo el sistema de Administración de Personal se orienta hacia la creación de condiciones laborales que permitan la obtención del máximo desarrollo de las potencialidades de la fuerza laboral. (Aponte, 2006)

El presente informe está organizado en siete capítulos. El primero es la introducción; en el segundo capítulo presento la problemática que contiene la descripción de la realidad, formulación del problema, justificación de la investigación, hipótesis y variables del estudio ejecutado; en el tercer capítulo presento los objetivos del estudio de investigación; en el cuarto capítulo se habla del marco teórico y conceptual respecto a la variables del presente estudio, en el quinto capítulo que contiene la metodología aplicada para el desarrollo del trabajo de investigación; siendo el tipo de estudio el no experimental y el diseño de investigación el correlacional transversal. Se trabajó con una muestra universal de 36 trabajadores administrativos, y 7 funcionarios administrativos, los instrumentos de recolección de datos son dos cuestionarios. Así mismo los métodos de análisis de datos que se usaron fueron la estadística descriptiva e inferencial; en el sexto capítulo

contiene los resultados de la investigación a consecuencia de la aplicación de los instrumentos, resumidos en tablas y gráficos estadísticos; en el capítulo siete presenta las conclusiones y recomendaciones a las que arriba la investigación; finalmente las referencias bibliográficas que me permitió el desarrollo de la investigación con conceptos que orientaron el estudio. En la parte de anexos se adjunta los instrumentos que fueron empleados en la investigación realizada, las matrices de puntuaciones de las variables, la confiabilidad de los instrumentos.

II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACION

a. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

El entorno actual caracterizado por los cambios y transformaciones producto de la globalización, tecnología de información y manejo del conocimiento; exige a las organizaciones funcionar como sistemas abiertos sensibles al cambio. Esto supone la necesidad de eficiencia en interacciones entre estructura organizacional, procesos que se dan dentro de ellas y conducta de los grupos e individuos. La interacción de estos componentes producen patrones de relación variadas y específicas que encajan en lo que se ha denominado Clima Organizacional. (Caligiore & Diaz, 2003)

El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. “Todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo (Caligiore & Diaz, 2003)

En el Perú, las instituciones públicas y privadas en salud requieren contar con recursos humanos con competencias que respondan a sus necesidades y objetivos institucionales y sectoriales. Es conocido tanto el déficit como las limitadas condiciones de trabajo de los profesionales y técnicos que laboran en el sector. El Ministerio de Salud tiene mucho interés en investigaciones que analicen los temas como las determinantes que influyen en el desempeño laboral y el impacto económico de la migración interna y externa de profesionales de la salud. (Angeles, y otros, 2012)

La participación en el trabajo es el grado en que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral es importante para su propia valía.²⁷ Los

empleados con un nivel alto de participación en el trabajo se identifican y ocupan del tipo de trabajo que llevan a cabo. Su actitud positiva los lleva a contribuir a su trabajo de formas positivas. Se ha encontrado que los altos niveles de participación en el trabajo se relacionan con bajo ausentismo, tasas de renuncia más bajas y un mayor compromiso de los empleados con su trabajo. La satisfacción laboral se refiere a la actitud general de una persona hacia su empleo. La participación en el trabajo es el grado en que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral es importante para su propia valía. El compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y sus metas y deseos, a fin de mantener su pertenencia a esa organización. El compromiso del empleado significa que los empleados estén conectados, satisfechos y entusiastas sobre sus trabajos. La satisfacción laboral influye positivamente la productividad, reduce los niveles de ausentismo y los índices de rotación, promueve la satisfacción positiva del cliente y ayuda a minimizar el mal comportamiento en el lugar de trabajo. Los niveles altos de empeño no necesariamente llevan a un desempeño laboral favorable a menos que sea canalizado en una dirección que beneficie a la organización. Promover altos niveles de motivación en el desempeño laboral es un asunto organizacional importante, y los gerentes siguen buscando las respuestas. Por ejemplo, una encuesta reciente de Gallup reveló que a una vasta mayoría de los empleados en Estados Unidos, algo así como 73 por ciento, no les entusiasmaba su trabajo. Como declararon los investigadores, "Estos empleados básicamente ya se han ido. Los días de trabajo les pasan inadvertidos, aportan tiempo pero no energía o pasión a su trabajo". Por tanto, no debe sorprendernos que tanto gerentes como investigadores quieran entender y explicar la motivación de los empleados. (Robbins & Coulter, 2010)

Cuando se habla de la interacción del clima con otras variables contextuales en una organización se quiere decir que el clima sería un marco de referencia que sirve a los individuos y conductas de los individuos de la misma para desarrollar su actividad. Las actitudes, expectativas y conductas de los individuos no son ajenas a este marco donde se generan y se modelan, determinando su signo. También, se incluyen aspectos del ambiente de trabajo como el estilo de liderazgo, la naturaleza de las relaciones interpersonales, las características del trabajo, la estructura de la organización y los sistemas de recompensa. Consecuentemente, el clima afecta a los procesos organizacionales y por tanto influye en la eficiencia y productividad de la organización, en su habilidad para innovar y en la satisfacción laboral y en el bienestar de que gozan sus miembros. El clima afecta como un todo al miembro de la organización a través de la atmósfera psicológica general que es relativamente estable en el tiempo. Por su efecto prolongado, el clima laboral es de interés e importancia para comprender la vida organizacional. (Chiang Vega, Nuñez Partido, & Martín Rodrigo, Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, 2010)

El trabajo en la vida del ser humano juega un papel importante, las personas pasan la mayor parte de su tiempo trabajando en las organizaciones, y ésta depende de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral; que sea satisfactoria y estimulante, o bien todo lo contrario, de igual manera que si una organización no cuenta con un clima favorable tiene sus desventajas frente a otras que sí lo tienen. Utilizando un procedimiento adecuado de evaluación del desempeño y conociendo las distintas características y personalidad de los empleados, se llegará a conocer mejor la potencialidad de cada trabajador, y se logrará aplicar más eficientemente ese potencial. Además se podrá saber qué hacer para que cada persona sea más eficiente y productiva, conociendo cuál es la fuerza que lo impulsa a actuar y proporcionarle el ambiente más

adecuado para lograr un funcionamiento estable y duradero. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2007)

Dentro de este contexto, la productividad y el manejo del capital humano en el Hospital Belén, se convierten en elementos clave de sobrevivencia, por tanto, la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal son aspectos cada vez más importantes del proceso administrativo; dada la diversidad de componentes humanos que convergen en la gestión hospitalaria, la administración del recurso humano es bastante compleja e implica desarrollar un clima laboral abierto y participativo que facilite la creación de adecuados sistemas de coordinación, capacitación, mejoramiento continuo, incentivación, manejo de conflictos, participación, satisfacción laboral y productividad con la más alta calidad de servicios del área de la salud, entre otros.

b. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Existe relación entre el Clima Institucional y el Desempeño laboral en trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo?

c. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

Siendo el Clima Institucional uno de los factores determinantes que influye en el comportamiento de los miembros de una organización de salud, la realidad y que condicionan los niveles de desempeño profesional, nos permite conocer o medir los objetivos a lograr.

Muchas investigaciones que se analizan en el contexto de este trabajo, definen la importancia de indagar las características del Clima Organizacional en el hospital belén de Trujillo, a sabiendas de la incidencia que este aspecto puede generar en el desempeño y

productividad de sus miembros. De allí que pueden generarse alternativas que pudieren coadyuvar al mejoramiento continuo de la atención en salud en el área administrativa.

Teóricamente, la investigación se justifica porque atendiendo a los conceptos y enfoques teóricos del clima organizacional y la evaluación de desempeño laboral, se pueden hacer interpretaciones significativas a las características organizativas del trabajador de las áreas administrativas, referidas a la estructura, el trabajo desafiante, la innovación y la comunicación efectiva, y el sistema de recompensas que pueden facilitar un apropiado ambiente de trabajo para ofrecer cuidados a usuarios satisfactorios mediados por una apropiada relación interpersonal, favorecedora de la eficacia del desempeño, disminución del error, tiempos de trámites que alteran la calidad de atención.

Como aspecto primordial de la presente investigación es proporcionar a al Hospital Belén de Trujillo una información válida sobre la relación entre el Clima Institucional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, en particular logros alcanzados en el potencial humano de la organización y de la parte Administrativa en el proceso de atención, que determine una buena coordinación y participación de los demás estamentos, y refleje en una concepción satisfactoria del trabajo y mantener la unidad en un ambiente acogedor; es necesario trabajar en ambientes altamente motivadores y altamente, participativos y con personal calificado e

identificado con la institución porque para conseguir una atención en salud de calidad son los recursos humanos.

d. HIPOTESIS

Existe relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral en trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo.

e. VARIABLES:

Variable dependiente:

Desempeño Laboral

Variable independiente:

Clima Organizacional

Operacionalización de las Variables: Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo

VARIA BLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENCIONES	INDICADORES	INSTRU MENTO
CULTUR A	Es una variable importante que esta interrelacionada con el comportamiento institucional. Se concibe como la configuración de la conducta aprendida y de los resultados de dicha conducta, cuyos elementos se comparten y transmiten a los miembros de la sociedad, así micro motivos como necesidades, creencias, valores, entre otros forman un macro comportamiento. (Luna Rodríguez & Pezo Paredes, 2005)	Liderazgo	Conoce el tipo de liderazgo que se practica en la empresa. Conoce la implementación de un liderazgo participativo	TA
		Motivación Laboral	Conoce la clase de incentivos que recibe por una buena labor La motivación es un aspecto fundamental para desempeñar un buen trabajo.	ENCUES
		Reciprocidad	retribuciones que la institución les brinda Conoce si el mejoramiento del clima organizacional incide en forma positiva en su desempeño laboral	
		Estilos de Comunicación	Conoce los sistemas de comunicación que se da en la Institución.	
	El Desempeño laboral es una variable de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos en la Institución se centra en el empleado individual. (Wayne & SPR, 2005)	Reconocimiento	Conoce los objetivos de los trabajadores	ENCUES TA
		Aprendizaje Técnico	Conoce las estrategias que los trabajadores utilizan en su desempeño diario Conoce el ingenio y creatividad de los trabajadores	
		Reciprocidad	Conoce si los trabajadores son recíprocos con la Institución	

			Conoce si los trabajadores tienen oposición a los cambios	
		Compromiso Organizacional	Conoce si los trabajadores están en capacidad de tomar decisiones en sus puestos de trabajo Conoce el espíritu de equipo en la institución	
		Participación	Los trabajadores tienen un fuerte compromiso organizacional. Conoce que los trabajadores participan activamente para su cumplimiento	

III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

a. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo.

b. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diagnosticar la situación actual del clima organizacional en los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo.
- Identificar el nivel de desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo.
- Demostrar si se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo.

IV. MARCO TEORICO

4.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Cortes Jiménez, N (México, 2009) realizo una investigación sobre el Diagnostico del clima laboral en el Hospital Dr. Luis Nachon de Veracruz; la población considerada fue de 727: 130 médicos, 200 enfermeras, 171 paramédicos y 226 administrativos, donde se encontró que; el personal en general manifestó una percepción no satisfactoria del clima laboral que implico a todas sus dimensiones; que las autoridades no contribuyeron en la realización personal y profesional de sus empleado; así como no existió retribución por parte de las mismas en las actividades laborales. (Jimenez, 2009)

Erika Fernández (Colombia,2013) en su investigación referente al conocimiento de la situación actual del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor, se pudo observar a través del estudio del Diagnóstico del ambiente laboral que se debe realiza un plan de mejoramiento del clima para optimizar el desempeño laboral, para ello recopilo datos primarios y secundarios que fueron extraídos a través de herramientas metodológicas como la encuesta que se llevó a efecto de manera directa a los trabajadores, que forman parte fundamental del hospital, concluyendo que no existe un tipo de liderazgo definido entre las autoridades del hospital y esto conlleva aun incumplimiento de las funciones organizacionales del personal, el personal sugiere que sea un liderazgo participativo, en cuanto a la motivación el personal se siente desmotivado, los directivos pocas veces aceptan las opiniones o sugerencias del personal, y esto provoca que el personal se sienta inseguro e insatisfecho al momento de desempeñar sus funciones, el personal no reciben capacitación. (Gamarra Velasquez, 2013)

Paco Coora (Huancayo, 2015) realizó una investigación para determinar la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral docente en la Institución Educativa Particular San Pío X y la Institución Educativa Estatal Rosa de Lima de San Jerónimo de la provincia de Huancayo. La investigación fue de tipo básico descriptivo correlacional. El tipo de muestra fue no probabilístico e incluyó 110 docentes entre varones y mujeres del nivel primario y secundario; 60 docentes de la I.E.P San Pío X y 50 de la I.E.E. Rosa de Lima de San Jerónimo. Los instrumentos aplicados fueron las escalas de clima social en el trabajo (WES), que evalúa el ambiente social existente en diversos tipos y centros de trabajo, y el inventario de desempeño laboral. Los resultados de la investigación determinaron la existencia de una relación positiva y significativa, entre el clima organizacional y el desempeño laboral docente en la I.E.P. San Pío X y la I.E.E. Rosa de Lima, con un valor r de Pearson = 0,71. En conclusión, el clima organizacional es un factor determinante en el desempeño laboral docente e implica una referencia de los miembros respecto a su estar en la organización. Por tanto, un clima favorable conllevará a la predisposición de un trabajo óptimo, lo cual tendrá un impacto positivo en la enseñanza, aprendizaje y la construcción de nuevos conocimientos. (Paco Coora & Matas Castañeda, 2015)

4.2 BASES TEORICAS

El clima organización al establecer el marco para la motivación y la satisfacción, luego, la utilidad del constructo no hay que buscarla en el rendimiento financiero de las organizaciones, sino en el impacto que produce sobre la organización como un sistema de personas que trabajan; la mayor utilidad se obtiene cuando se le conceptualiza de un modo estratégico, centrado en la consecución de amplios objetivos

organizacionales como la innovación, el servicio y la gestión de la calidad; según Kats y Kahn (1966), el clima es el resultante de un número de factores que se reflejan en la cultura total de la organización y se refiere a la organización como globalidad; así para Shneider (1975) las percepciones del clima son descripciones psicológicamente fundamentales en las que hay acuerdo para caracterizar las prácticas y procedimientos de un sistema, a través de ellas, un sistema puede crear varios climas, la gente percibe climas diferentes porque las percepciones fundamentales funcionan como marco de referencia para conseguir una congruencia entre la conducta y las prácticas y procedimientos del sistema. La estructura organizacional produce un clima organizacional con propiedades propias, entendiéndose que el clima es una manifestación objetiva de la estructura de la organización que los individuos encuentran y perciben, por tanto el clima de la organización es resultado de las percepciones comunes de los miembros que tienen contacto con una estructura organizacional común; así el clima organizacional resulta de las percepciones comunes de los miembros que están expuestos a una estructura organizacional. Por lo tanto el clima es una propiedad de la organización, un conjunto de variables que la describen, los objetivos del contexto son el grado de formalización, de centralización, la tecnología, el tamaño, el lugar físico, etc. estas características constituyen lo que se puede llamar estructura organizacional y donde se encuentra, según este enfoque, el origen del clima. (Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, Relaciones entre el clima organizacional y la Satisfacción Laboral, 2010)

Según Chiavenato “del concepto motivación – en el nivel individual – surge el concepto – clima organizacional”. El ambiente organizacional representa la manera como el individuo percibe la organización para

la cual trabaja, es por esto, que influye en la motivación, el desempeño y la satisfacción del trabajador. De igual manera refleja los elementos que frecuentemente se presentan dentro de las empresas y donde suele ocurrir bajas de productividad, conflicto entre los empleados, falta de motivación por no haber un adecuado ambiente laboral. Por lo tanto, se debe tener presente el cuidado interno de las organizaciones, pero sin descuidar el ambiente externo, pues dependerá de la percepción de sus elementos para lograr un óptimo beneficio. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2001)

Las primeras investigaciones en satisfacción laboral han sido llevadas por Herzberg, que toma como punto de partida la experiencia de que son distintas las respuestas según se pregunten las razones de la satisfacción o de la insatisfacción; considera, además que deben evitarse los defectos vistos en las preguntas directas; las investigaciones de Herzberg le hicieron concluir que son distintos e independientes los factores que contribuyen a la satisfacción y los que provocan insatisfacción, cuando se trata de comprender el comportamiento de las personas en el trabajo no podemos quedarnos en el simple juego de palabras, sino que estamos ante dos conjuntos de necesidades humanas que deben analizarse por separado; la aportación fundamental de Herzberg ha sido estimular la investigación sobre el contenido del trabajo, al resaltar la importancia para los miembros de la organización de los factores internos; las conclusiones obtenidas de esta teoría pueden concretarse genéricamente en que para aumentar los motivos de la satisfacción no es suficiente quitar los de insatisfacción y para conseguir una realización motivadora del trabajo deben ponerse énfasis en el contenido del trabajo, enriqueciendo las tareas realizadas. (Lucas Marin, 1992)

Maslow lanzó la teoría de las necesidades ascendentes, según esta teoría a medida que vamos cubriendo nuestras necesidades,

aparecen otras de rango más elevado, considerando el autodesarrollo, reconocimiento, pertenencia y afecto, seguridad y necesidades fisiológicas o básicas; esta teoría sostiene que las necesidades satisfechas no representan tensión para el individuo y no le sirven como motivación; solo las que no se cubren le impulsan a actuar, así mismo explica que el individuo va ascendiendo por la escala de las necesidades, y a medida que cubre las de orden inferior anhela alcanzar los escalones superiores, de ese modo siempre está en tensión porque aspira a satisfacer otras necesidades. (Pastrana, 2012)

Según McClelland desarrollo la teoría de las necesidades en la Universidad de Harvard y es quizás una de las teorías más aplicadas al mundo laboral. En consecuencia de la ley del efecto de Thorndike, según la cual todos queremos tener éxitos y evitar castigos o fracasos, aunque la tendencia no sea mitad y mitad en un sentido como en el otro, según el equipo investigador de Mc Clelland las personas tienen las necesidades de logro “estas personas buscan trabajos con responsabilidad, asumen riesgos y buscan más la competencia que la afiliación”; afiliación “ las personas motivadas por este parámetro prefieren desarrollar la amistad en los grupos de trabajo por encima del logro personal” y poder “las personas que buscan el poder lo hacen por controlar todo y mandar”. Esta teoría considera que el rendimiento de una persona no solo depende de su motivación sino también de su entorno y de las motivaciones de terceros: su jefe, el equipo de trabajo, etc. (Alcalá, 2011)

En Satisfacción Laboral también encontramos la teoría de la equidad que fue propuesta por Stacey Adams, quien sostiene que los individuos comparan sus insumos (habilidades, educación, experiencia, esfuerzo) y el producto de su trabajo (ganancias,

recompensas, prestaciones) con los de los demás, y evalúan si son justos. Una vez que hacen esta evaluación, los individuos reaccionan con el fin de eliminar cualquier injusticia inequidad. Adams propuso la hipótesis de que la percepción de la equidad (justicia) con que se nos trata influye en nuestra motivación. (Varela, 2006)

V. METODOS O PROCEDIMIENTOS

5.1 TIPO DE ESTUDIO:

Por la naturaleza del estudio, el Tipo de investigación es descriptiva porque describe la reseña, rasgos, cualidades o atributos de la población objeto de estudio y correlacional porque mide le grado de relación entre variables de la población estudiada. (Bernal Torres & Gaona Figueroa, 2006)

5.2 DISEÑO:

El Diseño de investigación es **No Experimental** de Corte Transversal y muestra un contraste de hipótesis descriptivo correlacional de acuerdo a las siguientes consideraciones:

Diseño No Experimental, porque no se manipula el factor causal para la determinación posterior de sus efectos. Sólo se describen y se analizan su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables. El diseño descriptivo- correlacional tiene por propósito medir el grado de correlación entre dos variables: "Relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos del Hospital Belén y Transversal, porque los objetivos generales y específicos están dirigidos a describir y el análisis del nivel o estado de las variables mediante la recolección de datos en un tiempo único. (Gomez, 2006)

El esquema correlacional se muestra dónde:

M = Muestras tomadas para Observaciones

X= Clima organizacional

Y= Desempeño Laboral

R = Relación



5.3 POBLACION Y MUESTRA:

La Población estará conformada por 71 Trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo.

Tabla 1: Población de trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo

Área	Nro. de Trabajadores
Administración	3
Economía	15
Personal	12
Planeamiento Estratégico	5
Logística	15
Estadística	21
Total	71

Fuente: Oficina de Personal Hospital Belén de Trujillo

Muestra:

Para determinar el tamaño de la muestra se usó la fórmula del muestreo aleatorio simple:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

n:	Tamaño de la muestra	
N:	Tamaño de la población	= 71
Z:	Valor crítico normal que depende del nivel de confianza	= 1.96
E:	Error permitido ($\alpha = 5\%$)	= 0.05
P:	Probabilidad de éxito	= 0.95
Q:	Probabilidad de fracaso	= 0.05

Reemplazando la muestra tenemos:

$$n = \frac{3,842 * 0,95 * 0,05 * 71}{0,0025 * 70 + 3,842 * 0,95 * 0,05}$$

$$n = \frac{12,9558}{0,35748}$$

$$n = 36$$

Finalmente la muestra está representada por 36 trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo.

Criterios de Inclusión y Exclusión:

Criterio de Inclusión:

- ❖ Trabajadores pertenecientes al área administrativa del Hospital Belén de Trujillo con más de 1 año de antigüedad.
- ❖ Trabajadores que acepten participar en el estudio.

Criterios de Exclusión:

- ❖ Pasantes o practicantes de las áreas administrativas del Hospital Belén de Trujillo.
- ❖ Personal que se desempeña en las áreas administrativas con menos de 1 año
- ❖ Trabajadores que no deseen participar en el estudio.

5.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Para el presente trabajo de investigación se aplicó la metodología de la encuesta y como técnica se utilizó el cuestionario para el nivel clima organizacional (anexo1), este cuestionario que consto de 13 ítems y para conocer la identificación institucional (anexo2) un cuestionario que consto de 12 ítems, que fueron respondidos por el personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo. Se procederá a la categorización con la finalidad de que cada pregunta tenga los grupos y clases necesarias para su respuesta y de esta manera facilitar la tabulación de la información.

5.5 VALIDACION Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para el presente estudio, la recopilación de datos se efectuó mediante una escala para conocer el nivel de clima organizacional, y desempeño laboral y para evaluar la relación que existe entre las dos variables en estudio, la cual fue tomada del estudio realizado por Diana Uría Calderón en su trabajo de investigación “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas”, y que fue validado por su autor en su momento. Dicho instrumento no fue alterado en su constructo para ser aplicado por el autor del presente estudio. (Uria Calderon, 2011)

5.6 METODOS DE ANALISIS DE DATOS

Se procederá a ingresar los datos recolectados a un software en este caso usare el SPSS, versión 22, teniendo en cuenta que los datos son de los cuestionarios aplicados, se procedió al ingreso de datos y luego se realizó el análisis descriptivo de cada variable y posteriormente el análisis relacional. El nivel de significancia estadística fijada es $\alpha = 0.05$, considerando el 95% de confianza y 5% de error. Con los resultados obtenidos se procedió a usar una prueba paramétrica de correlación.

5.7 CONSIDERACIONES ETICAS

En la aplicación del instrumento en el presente trabajo de investigación se informó a los trabajadores administrativos el propósito del estudio, se aplicó el consentimiento informado, se mantendrá en todo momento el anonimato, así mismo la participación, colaboración de cada una de las personas en estudio fue libre, voluntario y los resultados obtenidos del estudio fueron tratados confidencialmente y con fines de mejora en el trabajo del personal administrativo y por ende de la Institución,

Este consentimiento informado es un documento que recoge todos los aspectos que debe conocer un participante de la investigación y que debe ser leído y firmado por el participante, por supuesto después de haber resuelto cualquier duda que pueda surgir, antes de proceder a las pruebas propiamente dichas (Morales Gonzales, Nava Chapa, Esquivel Soto, & Díaz Perez, 211).

VI. RESULTADOS

Los resultados arribados, fueron analizados en función a los objetivos del presente trabajo de investigación; con el propósito de determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo. Para obtener la información se aplicó 1 encuesta para evaluar el clima organizacional a los trabajadores y otra encuesta a los ejecutivos para medir el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo.

Tabla 2: Estado Civil de los trabajadores administrativos encuestados del Hospital Belén de Trujillo

	Frecuencia	Porcentaje
Casado	13	36,1
Divorciado	6	16,7
Soltero	11	30,6
Unión Libre	3	8,3
Viudo	3	8,3
Total	36	100,0

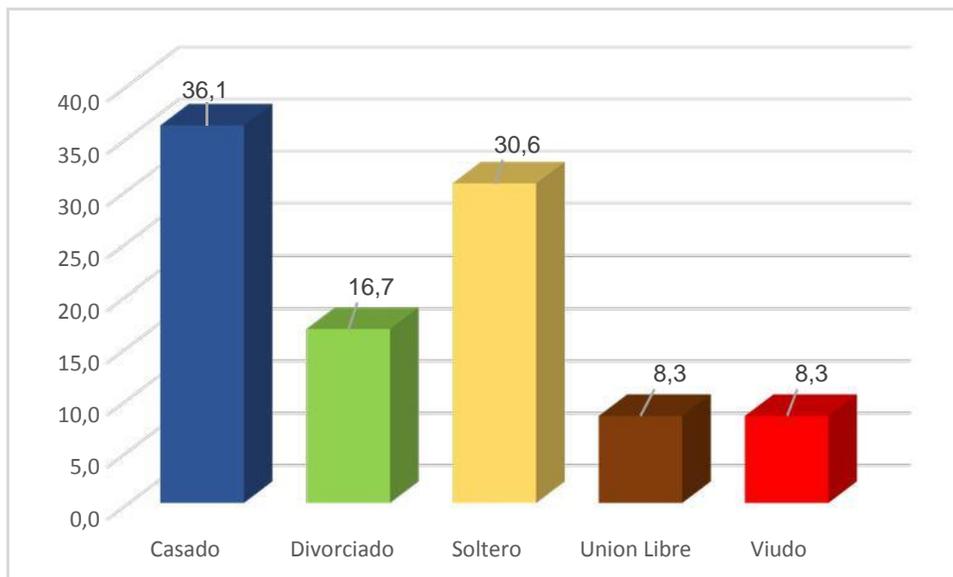
Fuente: Anexo 3

INTERPRETACION:

Según la tabla 2, podemos decir que el 36.1% (13 trabajadores administrativos) de encuestados son de estado civil casado, seguido del 30.6% (11 trabajadores administrativos) de encuestados son de estado civil soltero, seguido de un 16.7% (6 trabajadores administrativos) de

encuestados son de estado civil Divorciado y el estado civil viudo y unión libre con un 8.3% (3 trabajadores administrativos); concluyendo que el mayor porcentaje corresponde a personas que cuentan con una responsabilidad familiar que atender y su lugar de trabajo es indispensable en los tiempos que vivimos actualmente.

Gráfico 1: Estado Civil de los trabajadores administrativos encuestados del Hospital Belén de Trujillo



Fuente: Tabla 2

Tabla 3: Nivel educativo de los trabajadores administrativos encuestados del Hospital Belén de Trujillo

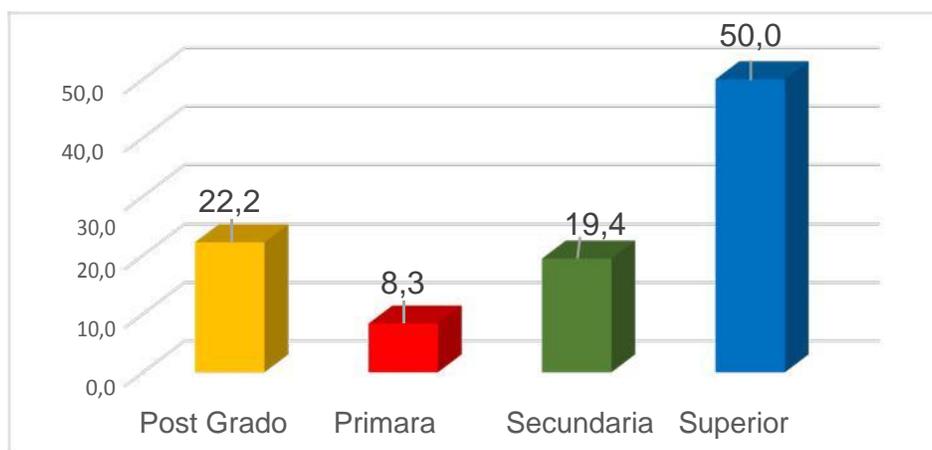
	Frecuencia	Porcentaje
Post Grado	8	22,2
Primara	3	8,3
Secundaria	7	19,4
Superior	18	50,0
Total	36	100,0

Fuente: Anexo 3

INTERPRETACION:

Según la tabla 3 el nivel educativo más alto es post grado con el 22.2% (8 trabajadores administrativos), seguido del superior con un 50.0% (18 trabajadores administrativos), siendo el tercer lugar secundaria con un 19.4% (7 trabajadores administrativos) y en último lugar el nivel primaria con un 8.3% (3 trabajadores administrativos), lo que indica que están en un nivel de conocimientos muy aceptable para el trabajo que desempeñan y a su vez están en capacidad de poner en práctica aptitudes propias que beneficien a la Institución como es el Hospital Belén de Trujillo.

Gráfico 2: Nivel educativo de los trabajadores administrativos encuestados del Hospital Belén de Trujillo



Fuente: Tabla 3

Tabla 4: Estilo de liderazgo que se practica en el área administrativa del Hospital Belén de Trujillo

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0
Muy Bueno	2	5,6
Bueno	24	66,7
Malo	10	27,8
Total	36	100,0

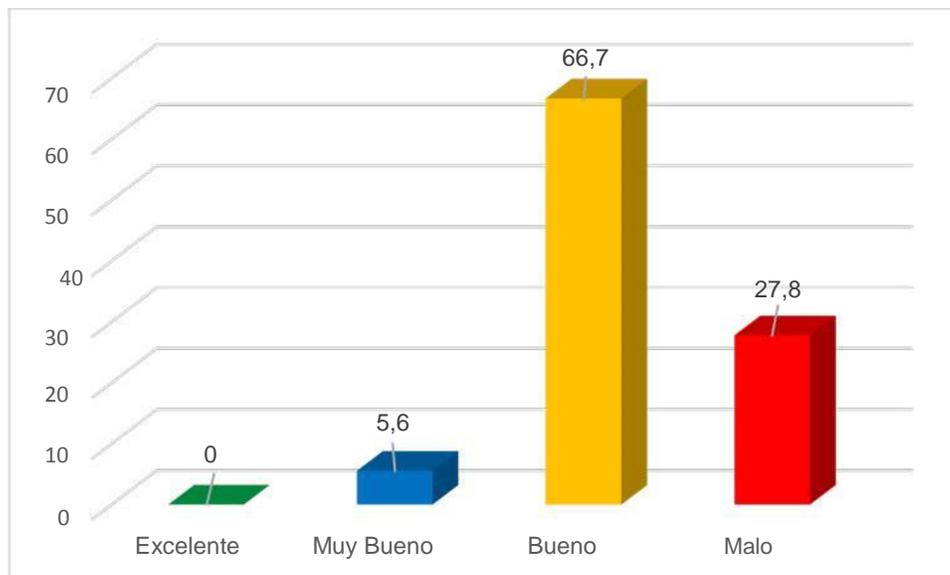
Fuente: Anexo 3

INTERPRETACION:

Según la tabla 4 se evidencia que existe un liderazgo bueno con el 66.7% (24 trabajadores administrativos), seguido de un 27.8% (10 trabajadores administrativos) con una respuesta de malo, Lo que indica que es un punto

clave que necesita mejoramiento, ya que el líder es la cabeza de la institución y debe influir en sus seguidores, mostrar confianza al grupo, orientar y movilizar a las personas a concretizar los objetivos planteados, animar y mantener el interés del grupo a pesar de los obstáculos y crisis que se pueden encontrar a lo largo del trabajo.

Gráfico 3: Estilo de liderazgo que se practica en el área administrativa del Hospital Belén de Trujillo



Fuente: Tabla 4

Tabla 5: Liderazgo participativo

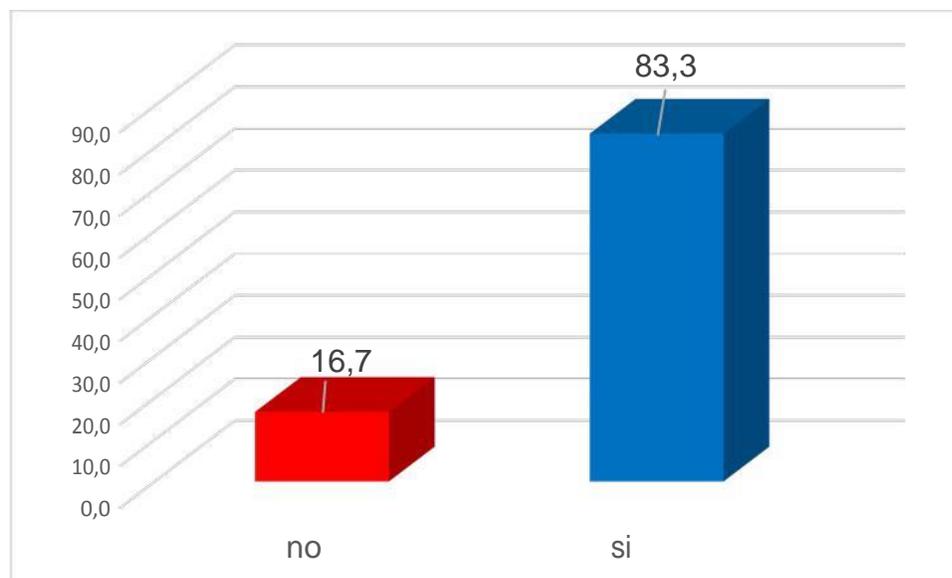
	Frecuencia	Porcentaje
no	6	16,7
si	30	83,3
Total	36	100,0

Fuente: anexo 3

INTERPRETACION:

Referente al liderazgo participativo en el Hospital Belén de Trujillo, el 16.7% (6 trabajadores administrativos) manifestó no estar de acuerdo, mientras que el 83.3% (30 trabajadores administrativos) están de acuerdo con la alternativa propuesta, lo que indica que estarían abiertos al cambio en pro del mejoramiento institucional.

Gráfico 4: Liderazgo participativo



Fuente: Tabla 5

Tabla 6: Tipo de incentivos económicos con el que se identifica el trabajador administrativo del Hospital Belén de Trujillo

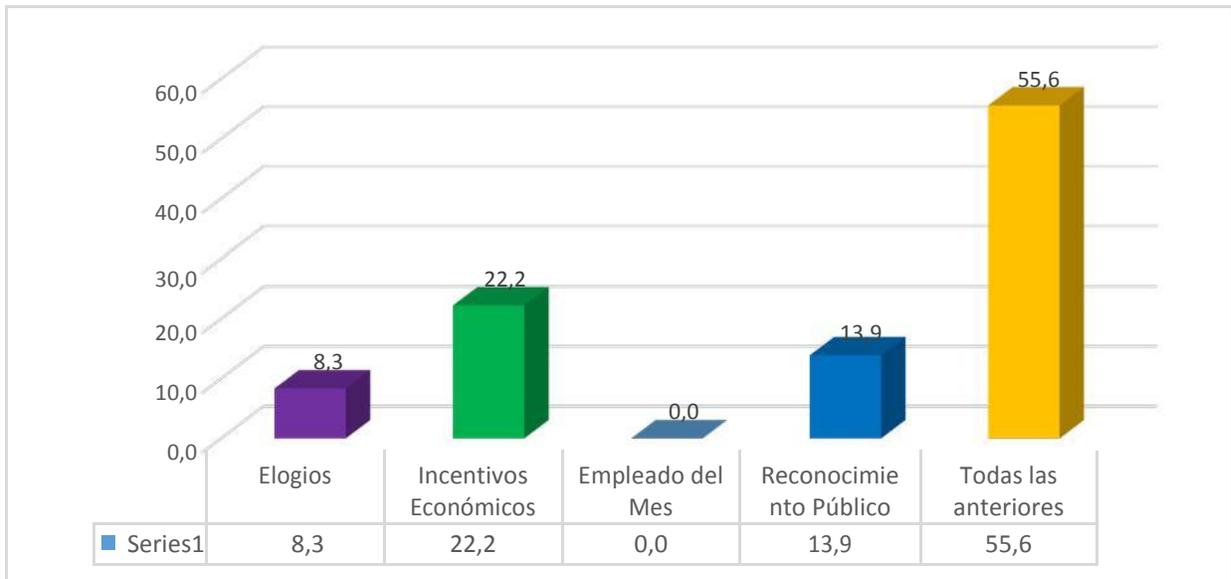
	Frecuencia	Porcentaje
Elogios	3	8,3
Incentivos Económicos	8	22,2
Empleado del Mes	0	0,0
Reconocimiento Público	5	13,9
Todas las anteriores	20	55,6
Total	36	100,0

Fuente: anexo 3

INTERPRETACION:

La motivación es un aspecto muy extenso, es por ello que en la pregunta correspondiente a la clase de incentivos que les gustaría recibir al cumplir con una buena labor, existen diversas opciones elegidas por los trabajadores, así tenemos: al 8.3 % (3 trabajadores administrativos) les gustaría elogios por parte de los funcionarios, el 13.9% (5 trabajadores administrativos) se inclinó por los reconocimientos públicos, el 22.2% (8 trabajadores administrativos) incentivos económicos, el 55.6% (20 trabajadores administrativos) le gustaría sentirse motivado con todas las alternativas propuestas. Hoy por hoy, las distintas empresas están atravesando un momento de crisis, lo cual lleva a la necesidad de producir más con la misma cantidad de empleados, una de las formas para lograrlo, es motivar al persona Por lo tanto la motivación es un elemento fundamental para el éxito institucional ya que de ella depende en gran medida la consecución de los objetivos de la empresa.(Gelabert, 2010)

Gráfico 5: Tipo de incentivos económicos con el que se identifica el trabajador administrativo del Hospital Belén de Trujillo



Fuente: Tabla 6

Tabla 7: ¿Se considera motivado?

	Frecuencia	Porcentaje
Altamente motivado	11	30,6
Medianamente motivado	14	38,9
Desmotivado	11	30,6
Total	36	100,0

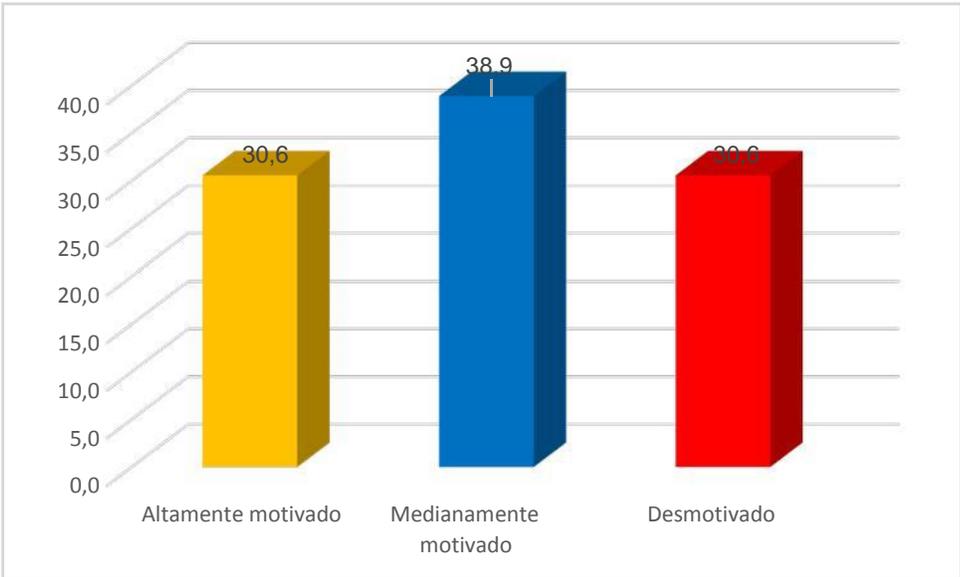
Fuente: anexo 3

INTERPRETACION:

Según la tabla 7 los trabajadores manifestaron lo siguiente: Un .38.9% (14 trabajadores administrativos) se encuentran medianamente motivados, un 30.6%

(11 trabajadores administrativos) se encuentran desmotivados y un 30.6% está altamente motivado, obteniendo que un 69.5% de los trabajadores esta desmotivado. Como puede verse, la satisfacción personal del trabajador depende directamente de los incentivos recibidos en función de las expectativas antes de recibirlos, todo ello mediado por otros componentes. (Rincón, 2010)

Gráfico 6: ¿Se considera motivado?



Fuente: tabla 7

Tabla 8: La motivación es un aspecto fundamental para desempeñar un buen trabajo

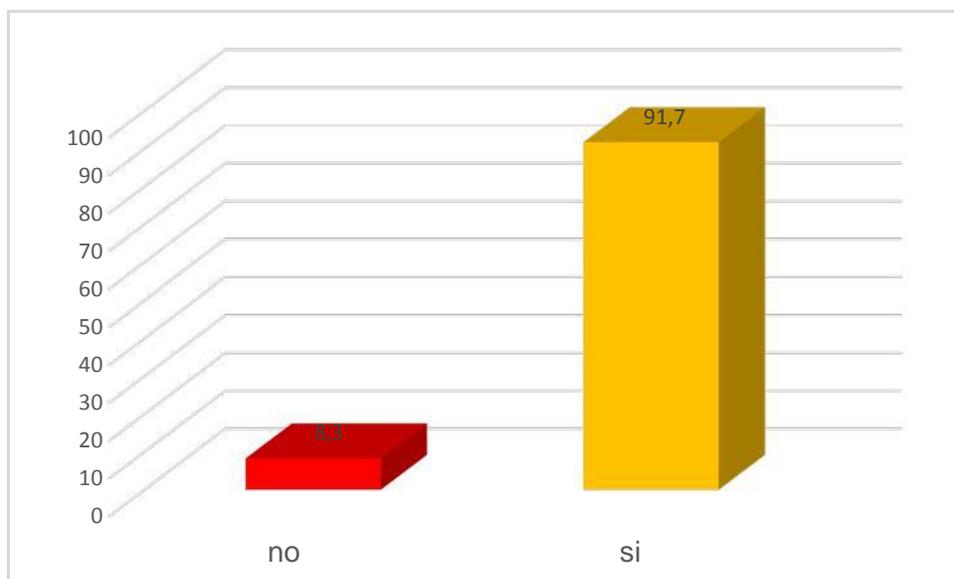
	Frecuencia	Porcentaje
no	3	8,3
si	33	91,7
Total	36	100

Fuente: anexo 3

INTERPRETACION:

Referente a si la motivación es un aspecto importante para el desempeño laboral, un gran 91.7% (33 trabajadores administrativos) respondió que SI, mientras que el 8.3% (3 trabajadores administrativos) respondieron que no es importante para desempeñar su trabajo, esto es un claro ejemplo de que la motivación influye en el desempeño de las personas en cuatro dimensiones: creatividad, productividad, compromiso laboral y espíritu de equipo. (Steven Kramer, 2012)

Gráfico 7: La motivación es un aspecto fundamental para desempeñar un buen trabajo



Fuente: Tabla 8

Tabla 9: El Hospital Belén es recíproco al trabajo que realiza el trabajador administrativo

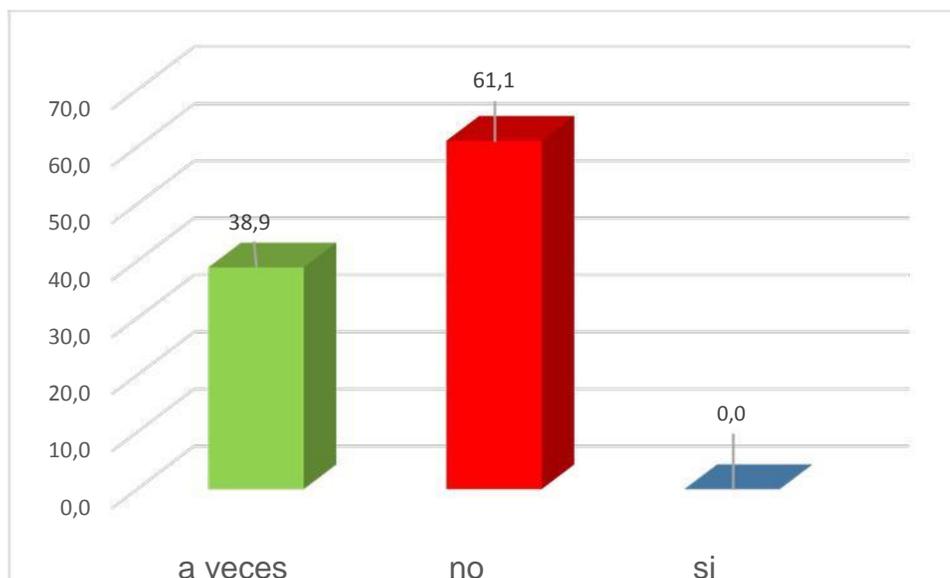
	Frecuencia	Porcentaje
a veces	14	38,9
no	22	61,1
si	0	0,0
Total	36	100,0

Fuente: anexo 3

INTERPRETACION:

En el aspecto correspondiente a la reciprocidad de la empresa hacia sus trabajadores, el 61.1% (22 trabajadores administrativos) respondieron que “no” es recíproca la Institución, y el 38.9% (14 trabajadores administrativos) siente que “a veces” es recíproca, El apoyo, al mostrar la reciprocidad y consideración de la empresa para con el empleado, induce directamente al compromiso psicológico, quien se verá en la tesitura de responder en la misma medida. (Garcia Rincon de Castro, 2008)

Gráfico 8: El Hospital Belén es recíproco al trabajo que realiza el trabajador administrativo



Fuente: Tabla 9

Tabla 10: Equidad en el trato y retribuciones que el Hospital Belén de Trujillo brinda a sus trabajadores administrativos

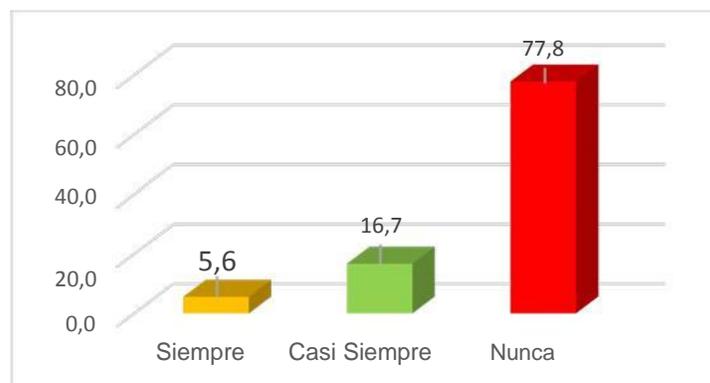
	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	6	16,7
Nunca	28	77,8
Siempre	2	5,6
Total	36	100,0

Fuente: anexo 3

INTERPRETACION:

En la pregunta numero 9 referente al trato y a las retribuciones que el Hospital brinda a sus trabajadores, según la tabla 10 el 77.8% (28 trabajadores administrativos) respondieron “nunca” existe equidad y el 16.7% (6 trabajadores administrativos) respondieron que “casi siempre”, y el 5.6% (2 trabajadores administrativos) respondió “siempre”. Por lo tanto se demuestra que existen preferencias. Estas diferencias pueden afectar de forma positiva al rendimiento global de la empresa, ya que constituyen un elemento motivador individual. (Gano Guillen & Cespedes Lorente, 2001)

Gráfico 9: Equidad en el trato y retribuciones que el Hospital Belén de Trujillo brinda a sus trabajadores administrativos



Fuente: Tabla 10

Tabla 11: Sistema de Comunicación que se practica en el Hospital Belén

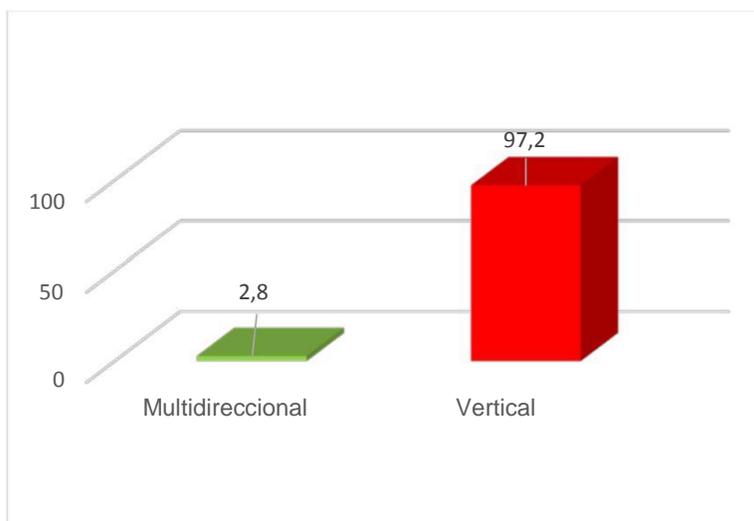
	Frecuencia	Porcentaje
Multidireccional	1	2,8
Vertical	35	97,2
Total	36	100

Fuente: anexo 3

INTERPRETACION:

Respecto al sistema de comunicación que se practica en Hospital, el 97.2% (35 trabajadores administrativos) indica que el estilo “vertical” es el que se maneja, mientras que apenas un 2.8% (1 trabajador administrativos manifiesta ser multidireccional. Si la comunicación vertical se lleva a cabo del escalón superior al inferior a la inversa; esto indica que aún existe una marcada jerarquización, ya que no existe una comunicación abierta y directa, esto implica que las órdenes se dirigen a los subordinados, pasando por los diferentes niveles y por lo general las opiniones de los trabajadores no tienen la apertura. (Baustista, 2014)

Gráfico 10: Sistema de Comunicación que se practica en el Hospital Belén



Fuente: Tabla 11

Tabla 12: Existe trabajo en equipo en el Hospital Belén de Trujillo

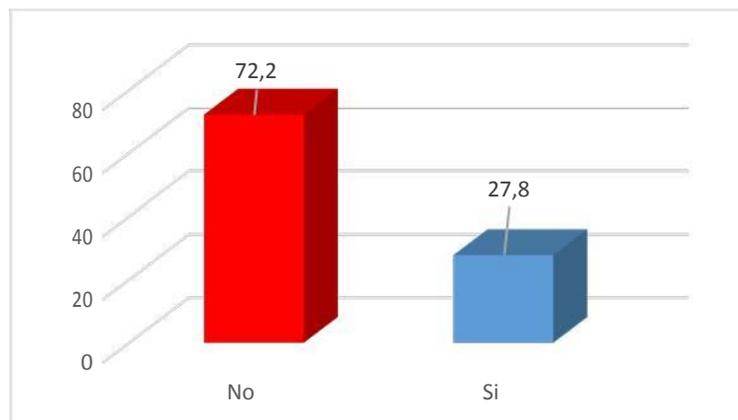
	Frecuencia	Porcentaje
No	26	72,2
Si	10	27,8
Total	36	100

Fuente: anexo 3

INTERPRETACION:

A la pregunta número 11 según la tabla 12 los encuestados respondieron lo siguiente: Los resultados muestran que un 72.2% (26 trabajadores administrativos) respondieron que no existe trabajo en equipo en el Hospital Belén y solamente un 27.8% (26 trabajadores administrativos) considera que si existe trabajo en equipo, El trabajo en equipo, a veces no resulta fácil, pues no es la suma de diferentes intereses individuales, sino la persecución de unos objetivos comunes. Hay que creer en el trabajo en equipo y valorar su importancia en el panorama laboral actual, ya que supone avance y progreso en la sociedad. (Ena Ventura, Delgado Gonzalez, Ena Ventura, & Martin Martinez, 2010)

Gráfico 11: Existe trabajo en equipo en el Hospital Belén de Trujillo



Fuente: Tabla 12

Tabla 13: Clima Organizacional en el Hospital Belén de Trujillo

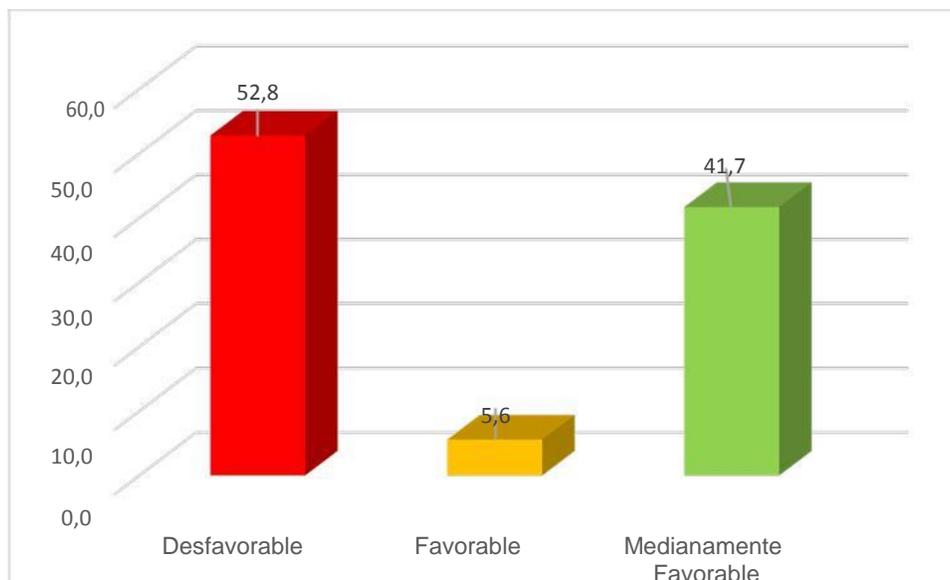
	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	19	52,8
Favorable	2	5,6
Medianamente Favorable	15	41,7
Total	36	100,0

Fuente: anexo 3

INTERPRETACION:

Luego de haber respondido las preguntas anteriores, los encuestados conociendo los aspectos que conforman el clima organizacional, lo calificaron de la siguiente manera: Un 52.8% (19 trabajadores administrativos) lo calificaron como “desfavorable”, un 41.7% (15 trabajadores administrativos) “medianamente favorable” y un 5.6% (2 trabajadores administrativos) como “favorable”. Por lo que el clima organizacional quedaría por una gran mayoría de los encuestados en la escala de “DESFAVORABLE”, es necesario analizar alternativas de mejora que lo coloquen en la escala de “favorable” en las próximas mediciones del mismo. La cultura organizacional es la médula de la empresa y está presente en todas las funciones y acciones que realizan sus miembros. La cultura determina la forma como funciona una empresa y se refleja en las estrategias, estructuras y sistemas. El éxito de los proyectos de transformación al interior de la empresa depende del talento y de la aptitud de la gerencia para cambiar la cultura de la organización de acuerdo con las exigencias del entorno. (Luna Rodriguez & Pezo Paredes, 2005)

Gráfico 12: Clima Organizacional en el Hospital Belén de Trujillo



Fuente: Tabla 13

Tabla 14: La cultura organizacional influye en la mejora del desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje
No influye	3	8,3
Si influye	33	91,7
Total	36	100,0

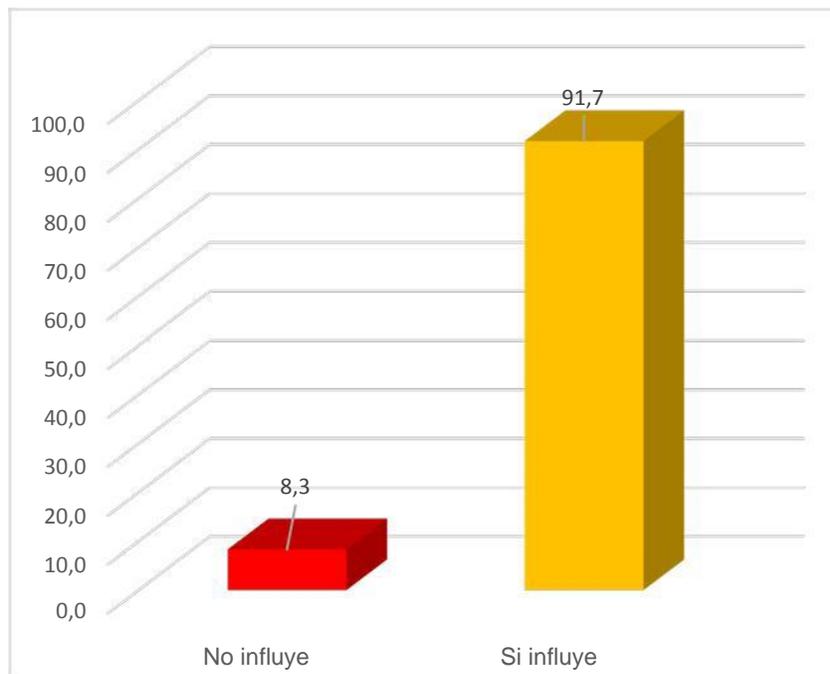
Fuente: anexo 3

INTERPRETACION:

Con el fin de demostrar la hipótesis planteada, para su aceptación o rechazo, los encuestados respondieron que el clima organizacional incidiría en su desempeño laboral? Arrojando la encuesta los siguientes resultados: Un 91.7% (33 trabajadores

administrativos) manifestó que SI incidiría de manera positiva, mientras que un 8.3% (3 trabajadores administrativos) manifestó que no. Finalmente podemos decir que la cultura de la organización de tal forma modifica el sistema de significados compartidos que tienen las personas de la organización y que se manifiestan de diferentes formas en su comportamiento social, y en el desempeño laboral.

Gráfico 13: La cultura organizacional influye en la mejora del desempeño laboral



Fuente: Tabla 14

ENCUESTA PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO

Tabla 15: Objetivos del trabajador en el Hospital Belén de Trujillo

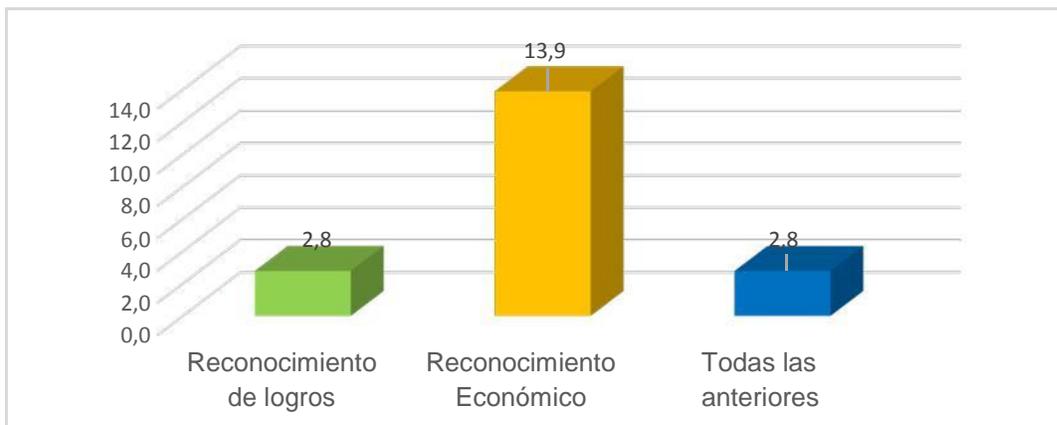
	Frecuencia	Porcentaje
Reconocimiento de logros	1	2,8
Reconocimiento Económico	5	13,9
Todas las anteriores	1	2,8
Total	7	100,0

Fuente: anexo 4

INTERPRETACION:

Los resultados de la pregunta número 3 según la tabla 15 indican que todos los funcionarios concuerdan en que han observado a los trabajadores perseguir casi todos los objetivos planteados en la encuesta, tales como los reconocimientos económicos, reconocimiento de logros, puesto que todos ellos son la motivación que los impulsa a continuar trabajando para el Hospital, a excepción del aprendizaje técnico.

Gráfico 14: Objetivos del trabajador en el Hospital Belén de Trujillo



Fuente: Tabla 15

Tabla 16: Estrategias que utilizan los trabajadores administrativos para su desempeño laboral en el Hospital Belén

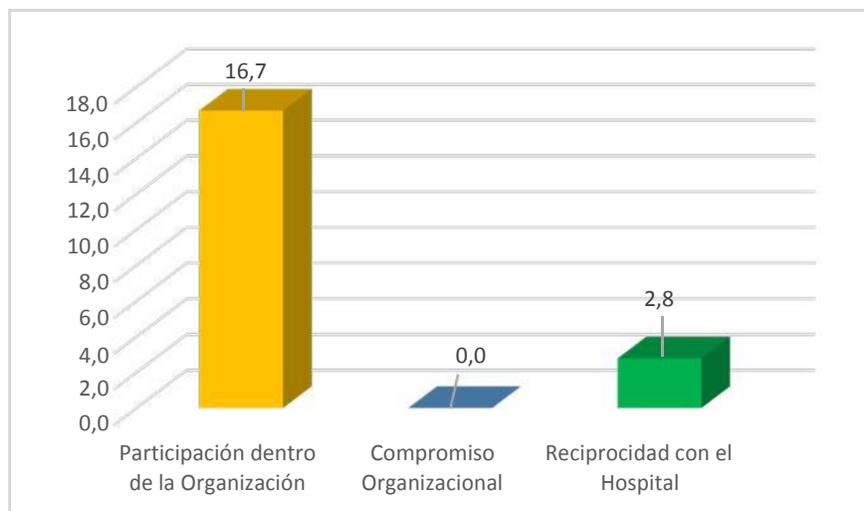
	Frecuencia	Porcentaje
Participación dentro de la Organización	6	16,7
Compromiso Organizacional	0	0,0
Reciprocidad con el Hospital	1	2,8
Total	7	100,0

Fuente: anexo 4

INTERPRETACION:

Los resultados de la pregunta N° 4 claramente muestran que existe una total falta de compromiso organizacional por parte de los trabajadores, mientras que el 2.8% de los directivos indica que observan reciprocidad de los colaboradores y el 16.7% indica que la principal estrategia observada es la participación, que básicamente correspondería al cumplimiento de las labores encomendadas a cada trabajador.

Gráfico 15: Estrategias que utilizan los trabajadores administrativos para su desempeño laboral en el Hospital Belén



Fuente: Tabla 16

Tabla 17: Reciprocidad, aplicados al trabajo y cuidado del patrimonio de los trabajadores administrativos del Hospital Belén

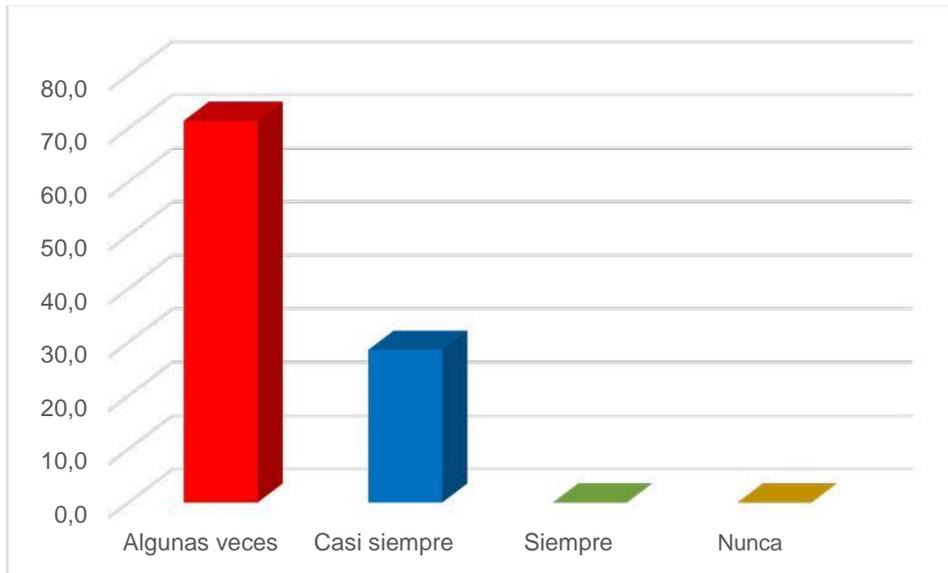
	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	5	71,4
Casi siempre	2	28,6
Siempre	0	0,0
Nunca	0	0,0
Total	7	100,0

Fuente: anexo 4

INTERPRETACION:

Todos los funcionarios con respecto a la pregunta N°5 según la tabla 17 concuerdan que “algunas veces” los trabajadores administrativos son recíprocos con el Hospital Belén al ser aplicados en el trabajo y cuidar el patrimonio institucional lo cual indica que no existe un total sentido de pertenencia por parte de todos los trabajadores.

Gráfico 16: Reciprocidad, aplicados al trabajo y cuidado del patrimonio de los trabajadores administrativos del Hospital Belén



Fuente: Tabla 17

Tabla 18: Capacidad de los trabajadores para tomar decisiones

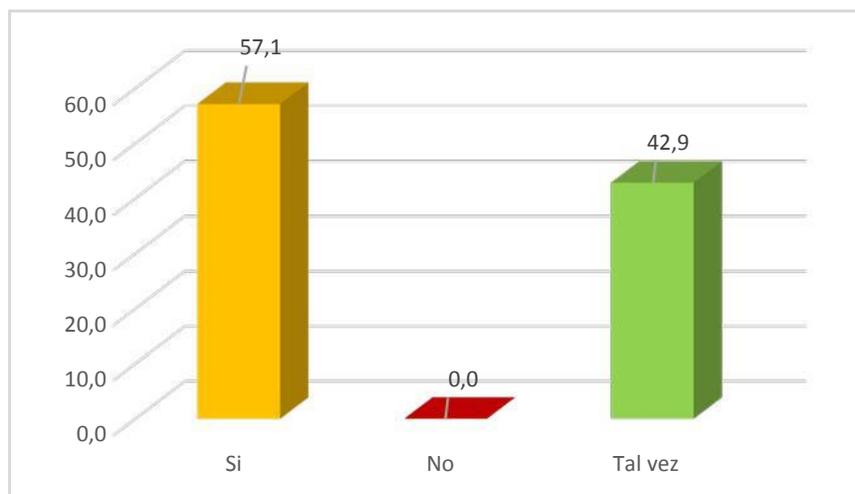
	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	57,1
No	0	0,0
Tal vez	3	42,9
Total	7	100,0

Fuente: anexo 4

INTERPRETACION:

En la pregunta número 6 referente a considerar si los trabajadores administrativos están en capacidad de tomar decisiones en sus puestos de trabajo existe cierta discrepancia entre los funcionarios ya que 3 de ellos correspondiente al 42.9% cree que “tal vez”, y el otro 57.1% cree que “si” estarían en capacidad de tomar decisiones, estas respuestas nos dan una pauta para impulsar a los funcionarios a que confíen un poco más en su recurso humano ya que si se encuentran capacitados, se les debería dar la oportunidad de demostrar más responsabilidad en sus puestos de trabajo, lo que a su vez elevaría su motivación al sentir que sus decisiones repercuten en el buen funcionamiento de la Institución. (Guix, 2013)

Gráfico 17: Capacidad de los trabajadores para tomar decisiones



Fuente: Tabla 18

Tabla 19. Compromiso Organizacional de los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo

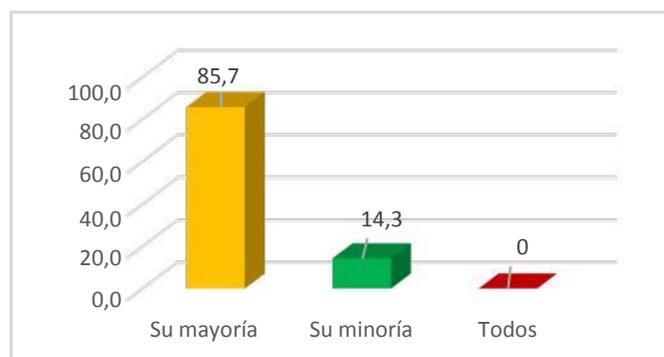
	Frecuencia	Porcentaje
Su mayoría	6	85,7
Su minoría	1	14,3
Todos	0	0
Total	7	100,0

Fuente: anexo 4

INTERPRETACION:

En lo referente al compromiso organizacional por parte de los trabajadores, el 85.7% de los funcionarios señala que la mayoría de los trabajadores han demostrado compromiso, mientras que solo el 14.3% de los funcionarios que correspondería a su minoría. El objetivo es lograr que el 100% de los trabajadores demuestren compromiso organizacional y que esto sea visible para todos los funcionarios. El compromiso de los empleados es un proceso participativo que aprovecha toda la capacidad de los empleados y que fomenta el aumento en el compromiso con el éxito de la organización. (Robbins, Fundamentos de Comportamiento Organizacional, 1998)

Gráfico 18: Compromiso Organizacional de los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo



Fuente: Tabla 19

Tabla 20: Participación activa de los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo

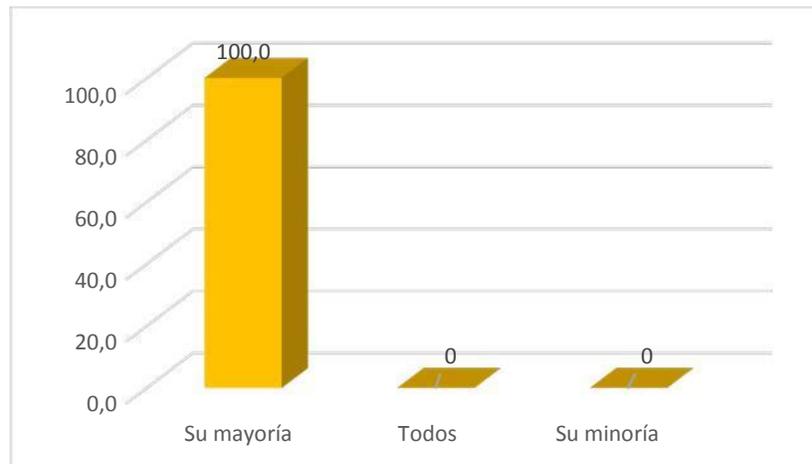
	Frecuencia	Porcentaje
Su mayoría	7	100,0
Todos	0	0
Su minoría	0	0
Total	7	100

Fuente: anexo 4

INTERPRETACION:

Según la tabla 20 se observa que el 100% de los trabajadores administrativos del Hospital Belén, participa en su mayoría activamente para su cumplimiento.

Gráfico 19: Participación activa de los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo



Fuente: Tabla 20

Tabla 21: Espíritu del equipo de trabajo del personal administrativo del Hospital Belén

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	0	0,0
Bueno	5	71,4
Regular	2	28,6
Malo	0	0,0
Total	7	100,0

Fuente: anexo 4

INTERPRETACION:

Los resultados arrojados por la encuesta realizada a los funcionarios en la pregunta número 9 demuestran que falta espíritu de equipo en El Hospital Belén, ya que el 71.4 % de los funcionarios lo ha calificado como bueno, pero el 28.6% lo ha calificado como regular y este no es un resultado favorable para el Hospital, puesto que el trabajo individualista retrasa la producción y esto puede ocasionar pérdidas económicas para la empresa.

Gráfico 20:Espíritu del equipo de trabajo del personal administrativo del Hospital Belén



Fuente: Tabla 21

Tabla 22: Comunicación de ingenio y creatividad del trabajador a sus superiores

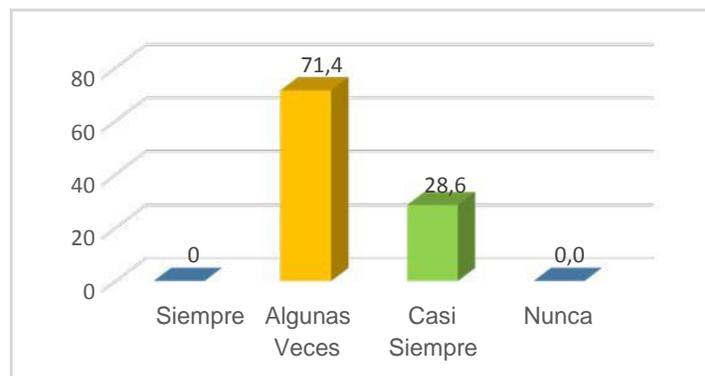
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0,0
Algunas Veces	5	71,4
Casi Siempre	2	28,6
Nunca	0	0,0
Total	7	100,0

Fuente: anexo 4

INTERPRETACION:

En la pregunta número 10 referente a si los trabajadores comunican ingenio y creatividad, el 28.6% de los directivos, es decir 2 de ellos indica que casi siempre lo hacen, mientras que el 71.4% indica solo algunas veces los trabajadores acuden a ellos a comunicarles sus ideas y éste resultado se debe generalmente a la falta de apertura de ideas que debería brindar el nivel ejecutivo a sus trabajadores, los trabajadores no tienen la confianza suficiente para acercarse a sus superiores.

Gráfico 21: Comunicación de ingenio y creatividad del trabajador a sus superiores



Fuente: Tabla 22

Tabla 23: Los trabajadores presentan oposición al cambio

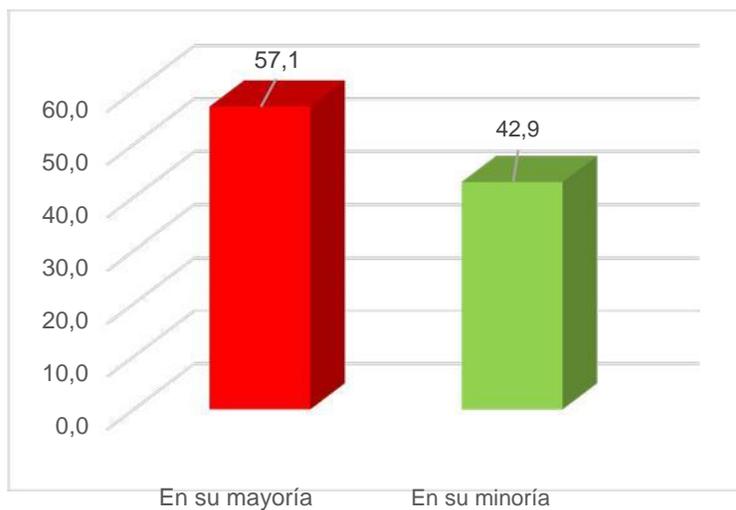
	Frecuencia	Porcentaje
En su mayoría	4	57,1
En su minoría	3	42,9
Total	7	100,0

Fuente: anexo 4

INTERPRETACION:

El 57.1% de los funcionarios han observado que la mayoría de los trabajadores se oponen a los cambios, mientras que solo 3 de ellos correspondiente al 42.9% cree que la minoría se opone, esto muestra que los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo, tienen difícil adaptabilidad a los cambios.

Gráfico 22: Los trabajadores presentan oposición al cambio



Fuente: Tabla 23

Tabla 24: Desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo

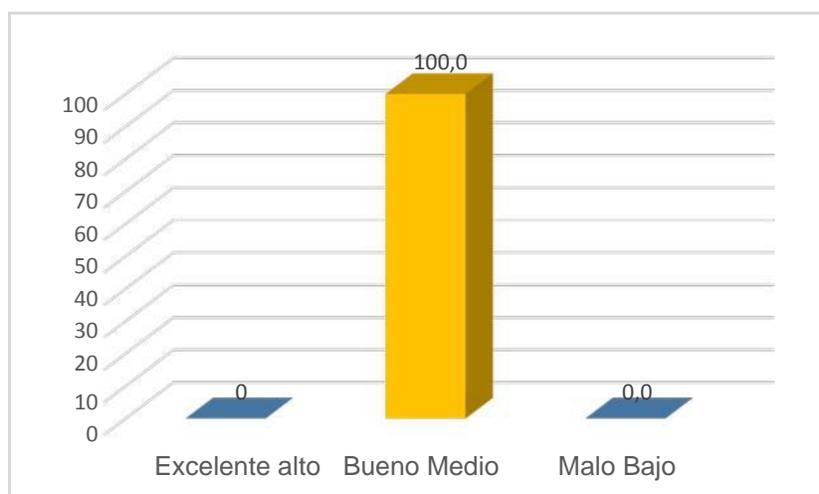
	Frecuencia	Porcentaje
Excelente alto	0	0
Bueno Medio	7	100,0
Malo Bajo	0	0
Total	7	100

Fuente: anexo 4

INTERPRETACION:

La pregunta número 12 hace referencia al desempeño laboral de los trabajadores y el 100% de los funcionarios lo ha calificado como bueno medio, en la escala de excelente bueno y malo demuestra que no se observa que los trabajadores pongan todo su esfuerzo para realizar un excelente trabajo y trabajan a la mitad de su capacidad, esto se debe en gran parte a la falta de motivación de cada trabajador.

Gráfico 23: Desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo



Fuente: Tabla 24

Tabla 25: Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo

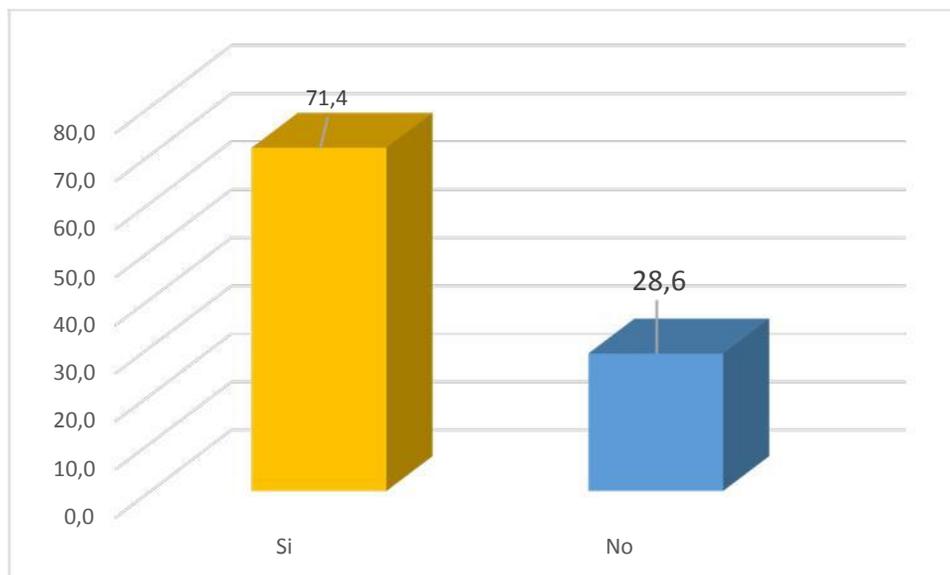
	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	71.4
No	2	28.6
Total	7	100

Fuente: anexo 4

INTERPRETACION:

El 71.4 % de los funcionarios coinciden en que un mejoramiento en el clima Organizacional incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo.

Gráfico 24: Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo



Fuente: Tabla 25

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Analizando los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los trabajadores y funcionarios del Hospital Belén de Trujillo, y refiriéndonos específicamente a la pregunta número 13 que planteada respectivamente manifiesta lo siguiente: ¿Cree Ud. que un mejoramiento en el clima organizacional incidiría de manera positiva en su desempeño laboral actual? y ¿ Cree Ud. que un mejoramiento en el clima organizacional incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores?, el 91.7% y el 100% respectivamente expresado a favor.

a) Modelo Lógico

H1; El clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo

H0; El clima organizacional no está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo

b) Modelo Matemático

Ho; $O = E$

H1; $O \neq E$

c) Modelo estadístico

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

X2 = Chi cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

Regla de decisión

$1-0,01 = 0,99$;

$gl = (c-1)(r-1)$

$gl = (2-1)(2-1) = 1$

Al 99% y con 1 gl X^2 t es igual a 3,84

Cálculo de χ^2

Pregunta N° 13 (trabajadores) ¿Cree Ud. que un mejoramiento en el clima organizacional incidiría de manera positiva en su desempeño laboral actual? y pregunta N° 12 (ejecutivos) ¿Cree Ud. que un mejoramiento en el clima organizacional incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores? Posteriormente a la tabulación de la encuestas realizamos el siguiente cálculo.

Tabla 26: Tabla de frecuencias observadas

Población	ALTERNATIVAS		Total
	SI	NO	
Trabajadores	33	3	36
Funcionarios	7	0	7
Total	40	3	43

Fuente: anexo 3 y 4

La frecuencia esperada de cada celda, se calcula mediante la siguiente fórmula aplicada a la tabla de frecuencias observadas.

$$F_e = \frac{(\text{Total Marginal fila}) (\text{Total Marginal columna})}{\text{Número Total de frecuencias observadas}}$$

Reemplazando en fórmula:

$$F_e = \frac{(36) (40)}{43}$$
$$= 33,49$$

Tabla 27: Frecuencias esperadas

Población	ALTERNATIVAS	
	SI	NO
Trabajadores	33,49	2,51
Funcionarios	6,51	0,4

Fuente: tabla 26

Tabla 28: Chi cuadrado

	Fo	Fe	Fo - Fe	(Fo - Fe) ²	(Fo - Fe) ² / Fe
Trabajadores Si	33	33,49	-0,49	0,24	0,01
Trabajadores No	3	2,51	0,49	0,24	0,10
Ejecutivo Si	5	6,51	-1,51	2,28	0,35
Ejecutivo No	2	0,4	1,6	2,56	6,40
				X²	6,85

Fuente: tabla 26 y 27

El valor de X^2 para los valores observados es de 6.85

Chi cuadrado proviene de una distribución muestral, denominada distribución (X^2), y los resultados obtenidos en la muestra están identificados por los grados de libertad. Esto es, para saber si un valor de X^2 es o no significativo, debemos calcular los grados de libertad. Estos se obtienen mediante la siguiente formula:

$$Gl = (r - 1) (c - 1)$$

Donde "r" es el número de renglones (fila) de la tabla de contingencia y "c" el número de columnas. En nuestro caso:

$$Gl = (2 - 1) (2 - 1) = 1$$

DECISIÓN

Con los datos obtenidos e interpretados a través de las encuestas se puede determinar que es significativo el muestreo efectuado porque la desviación de la homogeneidad es aceptable. Por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa correspondiente a: si existe relación de la cultura organizacional con el desempeño laboral

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

a. CONCLUSIONES

- No existe un buen liderazgo en el área administrativa del Hospital Belén de Trujillo.
- El 69% del personal administrativo respondió estar mediana y totalmente desmotivado.
- El 61% del personal administrativo respondió que no existe reciprocidad en su trabajo.
- No existen retribuciones por parte de la Institución hacia los trabajadores, respondió la encuesta un 78% de los trabajadores administrativos.
- El 97.2% del personal administrativo respondió que la comunicación es vertical.
- El 72.2% del personal administrativo respondió que no existe trabajo en equipo.
- El 94.7% del personal administrativo respondió que el clima organizacional es medianamente y desfavorable.
- El 91.7% del personal administrativo respondió que el clima laboral si influye en el desempeño laboral.
- El desempeño laboral es bueno medio, esto se debe en gran parte a la falta de motivación de cada trabajador.
- El 71.4% de los funcionarios respondió que el clima organizacional si influye en el desempeño laboral.
- Finalmente se demostró que si existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral.

b. RECOMENDACIONES

- Se debe desarrollar un ambiente laboral favorable para mantener a todos los trabajadores satisfechos y obligarlos de manera intrínseca a desempeñar una mejor labor.
- Aplicar el estilo de liderazgo democrático para fomentar la mayor participación de los trabajadores y a su vez mejorar las relaciones interpersonales entre funcionarios y trabajadores.
- Motivar continuamente a los trabajadores para incitarlos a mejorar su desempeño laboral tomando en cuenta que recibirán el reconocimiento innecesario luego de haber obtenido buenos resultados.
- Aplicar el tipo de comunicación multidireccional en el Hospital con la finalidad de que los mensajes lleguen a su interlocutor de forma directa y clara, la comunicación de puertas abiertas les dará a los trabajadores la confianza necesaria para aportar nuevas ideas en mejora de la institución.
- Formar equipos de trabajo y delegar mini proyectos a cada uno de ellos con la finalidad de crear mayor sentido de responsabilidad en sus integrantes, al trabajar en equipo se fomenta el compañerismo y se crea un mayor compromiso organizacional.
- Fomentar un cambio de actitud por parte de los funcionarios para cambiar las percepciones negativas de los trabajadores y convertirlas en una fortaleza para la institución incidiendo de manera positiva en el desempeño laboral.
- Medir continuamente el clima organizacional, ayudará a los funcionarios a mantenerse informados de las percepciones de sus trabajadores, para detectar falencias y hacer los correctivos necesarios en el momento justo.

- Evaluar permanentemente el desempeño laboral ayudará a mantener un control de las actividades de los trabajadores en cuanto a su comportamiento dentro de la institución.
- Implementar un programa de mejora del clima organizacional que contenga actividades encaminadas a mejorar todos los aspectos que lo conforman, tales como: liderazgo, motivación, reciprocidad y comunicación, que le permita al Hospital Belén lograr mejores resultados en cuanto al desempeño laboral de sus trabajadores, ya que un buen ambiente laboral conlleva a un mejor trabajo.

VIII. BIBLIOGRAFIA

- Alcalá, A. B. (2011). *Dirección de Personas* (2 ed.). Madrid: Díaz de Santos.
- Angeles, N., Bacigalupo, J., Bardalez, E., Cuba, E., Diez, A., Jimenez, E., . . . Zuloeta, J. (2012). *La investigación económica y social en el Perú*. Lima: Consorcio de Investigación Económica y Social CIES.
- Aponte, J. C. (2006). *Administración de Personal- un enfoque hacia la calidad*. Bogotá: ECOE.
- Baustista, E. (2014). *Vínculos Solidarios entre Jefe y Subalternos*. Mexico: Palibro.
- Bernal Torres, C. A., & Gaona Figueroa, L. (2006). *Metodología de la Investigación* (2da ed.). Mexico: Pearson Educación de Mexico, S.A.
- Caligiore, C., & Diaz, T. (2003). *Clima Organizacional y Desempeño de los Docente en la ULA*. Venezuela: Universidad del Zulia (LUZ).
- Chiang Vega, M., Martin Rodrigo, J., & Nuñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid: Universidad de Comillas.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos* (5ta ed.). Colombia: Mac Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Ena Ventura, B., Delgado Gonzalez, S., Ena Ventura, T., & Martin Martinez, B. (2010). *Formación y Orientación Laboral* (2da ed.). Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- Gamarra Velasquez, E. F. (2013). *Diagnóstico del Clima Organizacional y el desempeño laboral del talento humano del Hospital de Santa Elena -Dr*

Liborio Panchana. La Libertad: Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena.

Gano Guillen, C., & Cespedes Lorente, J. (2001). *Gestión estratégica y recursos humanos en las cooperativas andaluzas*. Almeria: Universidad de Almeria.

Garcia Rincon de Castro, C. (2008). *Dirección por Valores y Solidaridad Intra Corporativa*. Madrid: Pearc S.A.

Gelabert, M. P. (2010). *Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones* (4ta ed.). Madrid: ESIC.

Gomez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Cordova: Editorial Brujas.

Guix, X. (2013). *Jefes: Aprenda a conocerlos y gane su confianza*. Argentina: Conecta.

Jimenez, C. (2009). *Diagnóstico del Clima Laboral*. Veracruz: Universidad Veracruzana, Instituto de Salud Pública.

Lucas Marin, A. (1992). *Sociología de la Empresa*. Madrid: Ibérico Europea de Ediciones.

Luna Rodriguez, R., & Pezo Paredes, A. (2005). *Cultura de la innovación gestión tecnológica para el desarrollo de los pueblos*. Colombia: Convenio Andres Bello.

Luna Rodríguez, R., & Pezo Paredes, A. (2005). *Cultura de la Innovación y la gestión tecnológica para el desarrollo de los pueblos*. Colombia: Quebecor World.

- Morales Gonzales, J. A., Nava Chapa, G., Esquivel Soto, J., & Díaz Perez, L. E. (211). *Principios, Etica, Bioética y Conocimiento del Hombre*. Mexico: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Paco Ccora, R., & Matas Castañeda, J. (2015). Organizational and teaching job performance in elementary and high school educational institutions. *Apunt Ciencias Sociales*, 05(02), 334 - 340.
- Pastrana, P. S. (2012). *Comunicacion y atención al cliente*. Madrid: EDITEX.
- Rincón, C. G. (2010). *Motivación en el trabajo: Teoría y práctica*. Madrid: Homo Prosocius.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional* (5ta ed.). Naucalpan de Juarez - Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10 ed.). Mexico: Prentice Hall.
- Steven Kramer, T. A. (2012). *Principio del progreso de la importancia de los pequeños logros para la motivación y creatividad en el trabajo*. Bogota: Edit. Norma.
- Uria Calderon, D. E. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andela CIA. LTDA de la ciudad de Ambato*. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Varela, R. (2006). *Adminisitración de la Compensación: Sueldos, salarios y prestaciones*. Mexico: Pearson Prentice Hall- Educación de Mexico S.A.
- Wayne, M., & SPR, N. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Pearson Prentice Hall.

IX. ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA PARA LA MEDICIÓN DEL

CLIMA ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES:

Distinguido Colaborador:

La encuesta que se realizará a continuación es de carácter anónimo, por lo tanto se recomienda completa sinceridad en sus respuestas, mismas que serán de suma importancia para conseguir dicho objetivo.

1. Estado Civil
 - 1.1. Soltero
 - 1.2. Casado
 - 1.3. Viudo 1.4.
 - Divorciado 1.5.
 - Unión libre

2. Nivel educativo
 - 2.1 Primaria
 - 2.2 Secundaria
 - 2.3 Superior
 - 2.4 Postgrado

3. ¿Cómo calificaría usted el estilo de liderazgo que se practica en la Institución?
 - 3.1. Excelente
 - 3.2. Muy bueno
 - 3.3. Bueno
 - 3.4. Malo

4. ¿Estaría de acuerdo con la implementación de un liderazgo participativo? Es decir que su líder le informe y le consulte sus ideas y opiniones sobre algunas decisiones institucionales.
 - 4.1. Si
 - 4.2. No

5. ¿Qué clase de incentivos le gustaría recibir al cumplir con una buena labor?
 - 5.1. Incentivos Económicos
 - 5.2. Elogios
 - 5.3. Reconocimientos públicos
 - 5.4. Empleado del mes
 - 5.5. Todas las anteriores

6. ¿Usted se considera?
 - 6.1. Altamente motivado
 - 6.2. Medianamente motivado
 - 6.3. Desmotivado

7. ¿Considera usted que la motivación es un aspecto fundamental para desempeñar un buen trabajo?
- 7.1. SI
- 7.2. NO
8. ¿Siente que la Institución es recíproca en cuanto al trabajo que usted realiza?
- 8.1. SI
- 8.2. NO
- 8.3. A veces
9. ¿Existe equidad en el trato y en las retribuciones que el Hospital les brinda a los trabajadores?
- 9.1. Siempre
- 9.2. Casi siempre
- 9.3. Nunca
10. ¿Qué sistema de comunicación se practica actualmente en la Institución?
- 10.1. Vertical
- 10.2. Multidireccional
11. ¿Considera Ud. que existe trabajo en equipo en la organización?
- 10.3. Si
- 10.4. No
12. ¿Considerando todas sus respuestas anteriores cómo calificaría usted el clima organizacional de la Institución?
- 10.5. Favorable
- 10.6. Medianamente favorable
- 10.7. Desfavorable
13. ¿Cree usted que un mejoramiento en el clima organizacional incidiría de manera positiva en su desempeño laboral actual?
- 10.8. Si
- No

Anexo 2

ENCUESTA PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL

Distinguido Ejecutivo:

Sus respuestas serán de suma importancia para conseguir dicho objetivo

- 1.1. Ejecutivo
- 1.2. Ejecutivo Administración
- 1.3. Ejecutivo Economía
- 1.4. Ejecutivo Personal
- 1.5. Ejecutivo Planeamiento Estratégico
- 1.6. Ejecutivo Logística
- 1.7. Ejecutivo Estadística
1. Nivel educativo
- 1.1. Secundaria
- 1.2. Superior
- 1.3. Postgrado
2. ¿Cuáles objetivos observa o considera usted que los trabajadores persiguen dentro de la Institución?
- 2.1. Reconocimiento económico
- 2.2. Aprendizaje Técnico
- 2.3. Reconocimiento de logros
- 2.4. Todas las anteriores
3. ¿Qué tipo de estrategias observa usted que los trabajadores utilizan en su desempeño diario para alcanzar sus objetivos personales?
- 3.1. Reciprocidad con el Hospital
- 3.2. Compromiso Organizacional
- 3.3. Participación dentro de la organización
4. ¿Los trabajadores son recíprocos con la Institución, siendo aplicados en el trabajo y cuidando el patrimonio institucional?
- 4.1. Siempre
- 4.2. Casi siempre
- 4.3. Algunas veces
- 4.4. Nunca
5. ¿Considera que los trabajadores están en capacidad de tomar decisiones en sus puestos de trabajo?
- 5.1. Si
- 5.2. No
- 5.3. Tal vez
6. ¿Observa usted que los trabajadores tienen un fuerte compromiso organizacional?
- 6.1. Todos
- 6.2. Su mayoría

- 6.3. Su minoría
7. ¿Cuándo hay un reto para la organización todos los trabajadores participan activamente para su cumplimiento?
- 7.1. Todos
- 7.2. Su mayoría
- 7.3. Su minoría
8. ¿Cómo calificaría el espíritu de equipo en esta Institución?
- 8.1. Muy bueno
- 8.2. Bueno
- 8.3. Regular
- 8.4. Malo
9. ¿Los trabajadores comunican su ingenio y creatividad a sus superiores?
- 9.1. Siempre
- 9.2. Casi siempre
- 9.3. Algunas veces
- 9.4. Nunca
10. ¿Observa en los trabajadores oposición a los cambios?
- 10.1. En su mayoría
- 10.2. En su minoría
11. ¿Con relación a las preguntas y respuestas anteriores cómo calificaría el desempeño laboral de sus trabajadores?
- 11.1. Excelente-Alto
- 11.2. Bueno-Medio
- 11.3. Malo-Bajo
12. ¿Cree usted que un mejoramiento en el clima organizacional incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de sus trabajadores?
- 12.1. SI
- 12.2. NO

ANEXO 3

MATRIZ DE DATOS OBTENIDOS DE ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	ESTAD O CIVIL	NIVEL EDUC ATIVO	LIDERAZGO				LIDERAZGO PARTICIPATI VO		INCENTIVOS					MOTIVACION			DESEMPEÑO		RECIPROCIDAD				RETRIBUCCION				COMUNICACI ÓN		TRABAJO EN EQUIPO		CLIMA ORGANIZACIONAL			DESEMPEÑO LABORAL			
			EXCELE	MUY B	BUENO	MALO	SI	NO	LECON	ELOG	RECPU	EMP.D	TODAS	ALTA	MEDIA	DESMO	SI	NO	SI	NO	A VECE	SIEMP	CASI	NUNC	VERTIC	MULTI	SI	NO	FAVOR	MEDIA	DESF	SI	NO				
1	C	SU			1		1					1	1										1	1									1	1			
2	S	SE			1			1																											1		
3	S	SU			1		1						1											1	1								1	1			
4	V	P			1			1					1																						1		
5	D	SE				1	1																	1	1									1	1		
6	J	SUP			1		1																	1	1									1	1		
7	S	SOL					1	1																1	1										1	1	
8	C	SUP			1		1						1	1										1	1										1	1	
9	C	POST					1	1						1										1	1										1	1	
10	C	SUP			1		1							1										1	1										1	1	
11	S	SOL		1			1						1											1	1										1	1	
12	C	POST			1		1																	1	1										1	1	
13	S	POST			1		1							1										1	1										1	1	
14	D	SUP			1		1						1											1	1										1	1	
15	J	PRI			1			1						1										1	1											1	
16	D	SEC					1	1																1	1											1	1
17	D	SUP					1	1						1										1	1											1	1
18	V	VIU			1		1							1										1	1											1	1
19	J	SEC			1		1																	1	1											1	1
20	C	SU			1		1							1	1									1	1											1	1
21	S	SE			1		1																	1	1												1
22	S	SU			1		1							1										1	1											1	1
23	V	P			1		1							1																							1
24	D	SE					1	1																1	1												1
25	S	SOL					1	1						1										1	1												1
26	C	SUP			1		1							1	1									1	1											1	1
27	C	POST					1	1						1										1	1											1	1
28	C	SUP			1		1							1	1									1	1											1	1
29	S	SOL		1			1							1										1	1												1
30	C	POST			1		1																	1	1											1	1
31	S	POST			1		1							1										1	1											1	1
32	C	SUP			1		1							1	1									1	1											1	1
33	C	POST					1	1						1										1	1											1	1
34	C	SUP			1		1							1										1	1											1	1
35	S	POST			1		1							1										1	1											1	1
36	D	SUP			1		1							1										1	1											1	1

Fuente: encuestas aplicadas a los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo

ANEXO 4

MATRIZ DE DATOS OBTENIDOS DE ENCUESTA SATISFACCION LABORAL

Nº	FUNCIÓN	NIVEL EDUCATIVO	OBJETIVOS			ESTRATEGIAS			RECIPROCIDAD			DECISIONES		COMPROMISO ORGANIZACIONAL			PARTICIPACION ACTIVA			TRABAJO EN EQUIPO			INGENIO Y CREATIVIDAD			OPOSICION A CAMBIOS			DESEMPEÑO LABORAL			CLIMA LABORAL MEJORA EL DESEMPEÑO LABORAL							
			RE	AT	RL	TODAS	REC	COMP	PARTI	SIEMP	CASI S	ALVECE	NUNC	SI	NO	TALVEZ	TODOS	MAY	MINOR	FODOS	MA Y	MINOR	MUY B	BUENO	REGUL	MALO	SIEMP	CASI SI	ALGUN	NUNC	MAYU	MINOR	EXCELE	BUENO	MALO	SI	NO		
1	EC	P				1					1			1	1				1			1					1	1				1	1			1	1		
2	EP	S	1						1	1		1			1				1			1					1	1				1	1			1	1		
3	EE	S	1						1		1	1			1				1			1					1			1	1			1	1			1	1
4	EP	P	1						1		1			1		1			1			1					1	1				1	1			1	1		
5	EPL	P			1				1		1			1	1				1			1					1	1				1	1			1	1		
6	EP	S	1						1	1		1			1				1			1					1			1	1			1	1			1	1
7	EE	S	1						1		1	1			1				1			1					1			1	1			1	1			1	1

Fuente: encuestas aplicadas a los funcionarios administrativos del Hospital

Belén de Trujillo