

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**



**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN  
COLABORADORES DEL AREA DE SERVICIOS GENERALES DEL  
HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA HUARAL, 2021**

**Presentado por:**

**CYNTHIA ALEJANDRA CATIRE FLORES**

**MARGIORIE DANIELA DE LA CRUZ VASQUEZ**

**Asesor:**

**M(a) EUDOSIA ADELA CAMARENA LINO**

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social**

**Huacho – Perú**

**2021**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN  
COLABORADORES DEL AREA DE SERVICIOS GENERALES DEL  
HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA HUARAL, 2021**

CYNTHIA ALEJANDRA CATIRE FLORES

MARGIORIE DANIELA DE LA CRUZ VASQUEZ

**TESIS DE PREGRADO**

**ASESOR:** M(a) EUDOSIA ADELA CAMARENA LINO

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZCARRIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL  
HUACHO  
2021**



M(a) EUDOSIA ADELA CAMARENA LINO

**ASESOR**



Dra. HAYDEE DEL ROSARIO RAMOS PACHECO

**PRESIDENTE**



Dr. HUGO TEODORO ROJAS CARRANZA

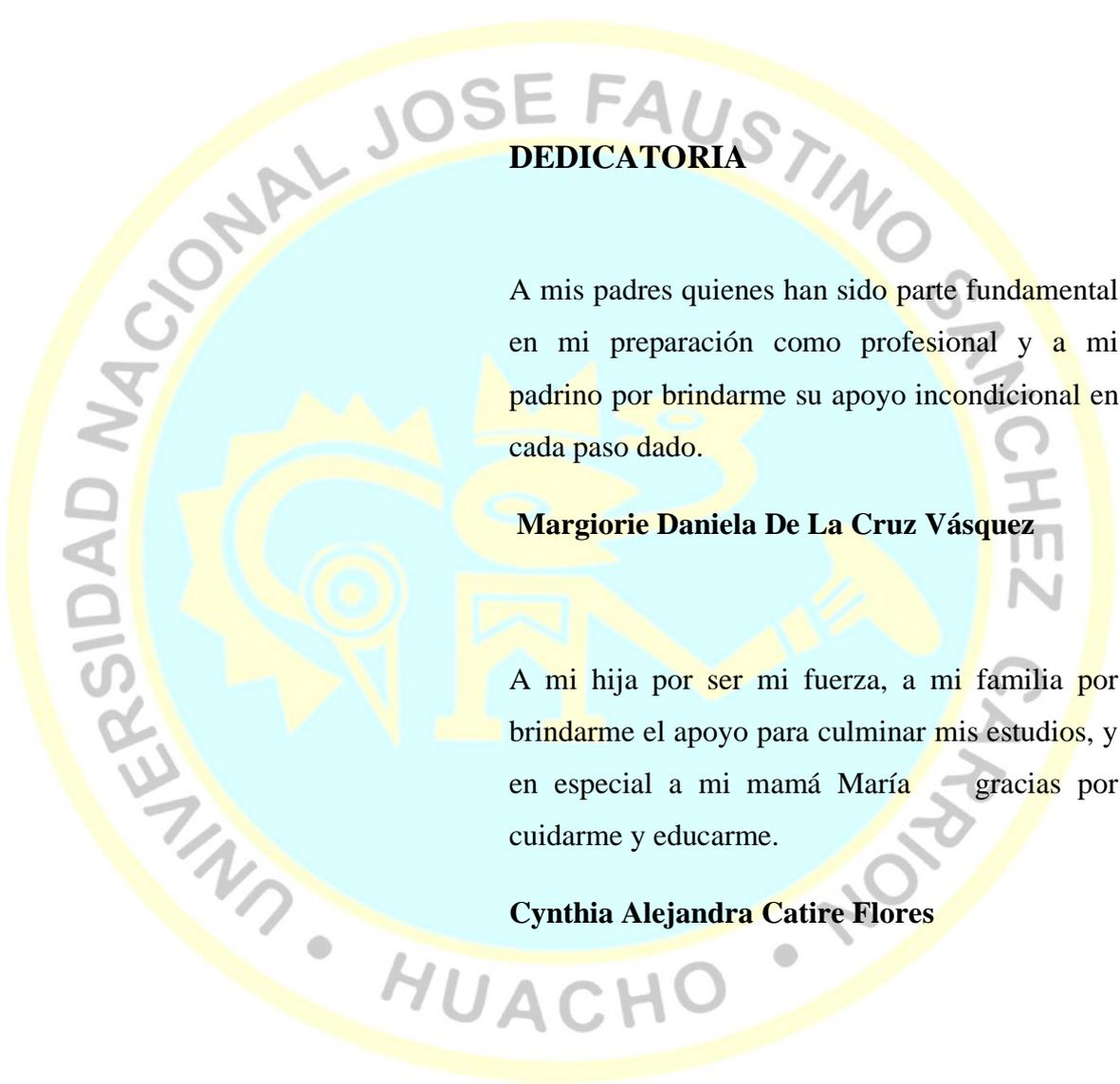
**SECRETARIO**



M(o) BASILIO SUAREZ GUZMÁN

**VOCAL**





## **DEDICATORIA**

A mis padres quienes han sido parte fundamental en mi preparación como profesional y a mi padrino por brindarme su apoyo incondicional en cada paso dado.

**Margorie Daniela De La Cruz Vásquez**

A mi hija por ser mi fuerza, a mi familia por brindarme el apoyo para culminar mis estudios, y en especial a mi mamá María gracias por cuidarme y educarme.

**Cynthia Alejandra Catire Flores**

## AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro agradecimiento:

A Dios por darnos la sabiduría y fuerzas dadas, a fin de superar los obstáculos presentados en el proceso de investigación.

A la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, el cual nos permitió formarnos como profesionales, a los catedráticos de la escuela profesional de trabajo social que, durante nuestros 5 años de carrera universitaria, nos guiaron y formaron, para el ejercicio adecuado de la carrera profesional.

A nuestra asesora, la M(a) Eudosia Adela Camarena Lino, por acompañarnos en este proceso de investigación, brindándonos los conocimientos necesarios para poder emprender nuestro trabajo y así poder cumplir con nuestras metas y expectativas.

**Cynthia y Margorie**

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	14

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2 Formulación del problema.....	15
1.2.1 Problema general.....	16
1.2.2 Problemas específicos.....	16
1.3 Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1 Objetivo general.....	16
1.3.2 Objetivos específicos.....	16
1.4 Justificación de la investigación.....	17
1.5 Delimitaciones del estudio.....	17
1.6 Viabilidad del estudio.....	18

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	19
2.1.1 Investigaciones internacionales.....	19
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	19
2.2 Bases teóricas.....	20
2.3 Bases filosóficas.....	23
2.4 Definición de términos básicos.....	30

2.5 Hipótesis de investigación .....	31
2.5.1 Hipótesis general.....	33
2.5.2 Hipótesis específicas.....	33
2.6 Operacionalización de las variables .....	35

### **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

3.1 Diseño metodológico.....	36
3.1.1 Tipo de investigación.....	36
3.1.2 Nivel de investigación .....	36
3.1.3 Diseño de investigación.....	36
3.1.4 Enfoque de investigación.....	36
3.2 Población y muestra.....	36
3.2.1 Población .....	36
3.2.2 Muestra .....	36
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	37
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.....	37

### **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

4.1 Análisis de resultados .....	43
4.2 Contrastación de hipótesis .....	43

### **CAPÍTULO V DISCUSIÓN**

5.1 Discusión .....	58
---------------------	----

### **CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1 Conclusiones.....	60
6.2 Recomendaciones .....	62

<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>63</b>
7.1 Fuentes documentales.....	63
7.2 Fuentes bibliográficas.....	63
7.3 Fuentes hemerográficas.....	63
7.4 Fuentes electrónicas.....	67
<b>ANEXOS.....</b>	<b>68</b>
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	68
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS.....	69
03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO.....	72



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> <i>Porcentaje por puesto de trabajo. Obtenido del Cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales.</i> .....	43
<b>Figura 2.</b> <i>Porcentajes Clima organizacional. Obtenido del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales</i> .....	44
<b>Figura 3.</b> <i>Porcentajes Desempeño Laboral. Obtenido del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales</i> .....	45
<b>Figura 4.</b> <i>Porcentajes de Clima organizacional y Desempeño laboral. Obtenido del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales.</i> .....	46
<b>Figura 5.</b> <i>Porcentajes Clima organizacional y Calidad del trabajo. Obtenido del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales.</i> .....	48
<b>Figura 6.</b> <i>Porcentajes de la tabla cruzada Clima organizacional con Respeto y responsabilidad. Obtenido del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales.</i> .....	49
<b>Figura 7.</b> <i>Porcentajes Clima organizacional y Trabajo en equipo. Obtenido del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales.</i> .....	51
<b>Figura 8.</b> <i>Porcentajes Clima organizacional y Productividad. Obtenido del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales.</i> .....	52

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Análisis de confiabilidad</i> .....	41
<b>Tabla 2.</b> <i>Análisis confiabilidad del Clima organizacional</i> .....	41
<b>Tabla 3.</b> <i>Análisis confiabilidad del Desempeño laboral</i> .....	41
<b>Tabla 4.</b> <i>Porcentaje por puesto de trabajo. Obtenido del Cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales</i> .....	43
<b>Tabla 5.</b> <i>Porcentajes Clima organizacional. Obtenido del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales</i> .....	44
<b>Tabla 6.</b> <i>Porcentajes Desempeño Laboral. Obtenido del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales</i> .....	45
<b>Tabla 7.</b> <i>Porcentajes de Clima organizacional y Desempeño laboral. Obtenido del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales</i> .....	46
<b>Tabla 8.</b> <i>Porcentajes Clima organizacional y Calidad del trabajo. Obtenido del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales</i> .....	47
<b>Tabla 9.</b> <i>Porcentajes de la tabla cruzada Clima organizacional con Respeto y responsabilidad. Obtenido del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales</i> .....	49
<b>Tabla 10.</b> <i>Porcentajes Clima organizacional y Trabajo en equipo. Obtenido del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales</i> .....	50
<b>Tabla 11.</b> <i>Porcentajes Clima organizacional y Productividad. Obtenido del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales</i> .....	52
<b>Tabla 12.</b> <i>Correlación del Clima organizacional y Desempeño laboral. Obtenido del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales</i> .....	53
<b>Tabla 13.</b> <i>Correlación del Clima organizacional y Calidad del trabajo Obtenido de cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales</i> .....	54

**Tabla 14.** *Correlación del Clima organizacional con el Respeto y responsabilidad*  
*Obtenido del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales* 55

**Tabla 15.** *Correlación del Clima organizacional y el trabajo en equipo. Obtenido del*  
*cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales* .....56

**Tabla 16.** *Correlación del Clima organizacional y Productividad. Obtenido del*  
*cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales* .....57



## Resumen

**Objetivo:** Determinar la relación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de servicios generales- hospital San Juan Bautista Huaral, 2021. **Métodos:** se llevó a cabo un estudio básico, no experimental, cuantitativo, fueron seleccionados 77 colaboradores de la institución, que pertenecen a diferentes áreas (mantenimiento, limpieza, lavandería, seguridad y transporte), quienes participaron respondiendo el cuestionario, clima organizacional adaptado por Machuca, así mismo el instrumento que mide desempeño laboral adaptado por Huamán, ambas adaptaciones fueron tomadas del cuestionario de Idalverto Chiavenato, **Resultados:** 55% califican adecuado, 42% regular 4% inadecuado, clima organizacional. Asimismo, 95% alto y 5% medio desempeño laboral. **Conclusión:** existe una correlación positiva baja y significativa ( $P=0,021 < 0,05$ ;  $Rho= 0,262$ ); entre las variables estudiadas.

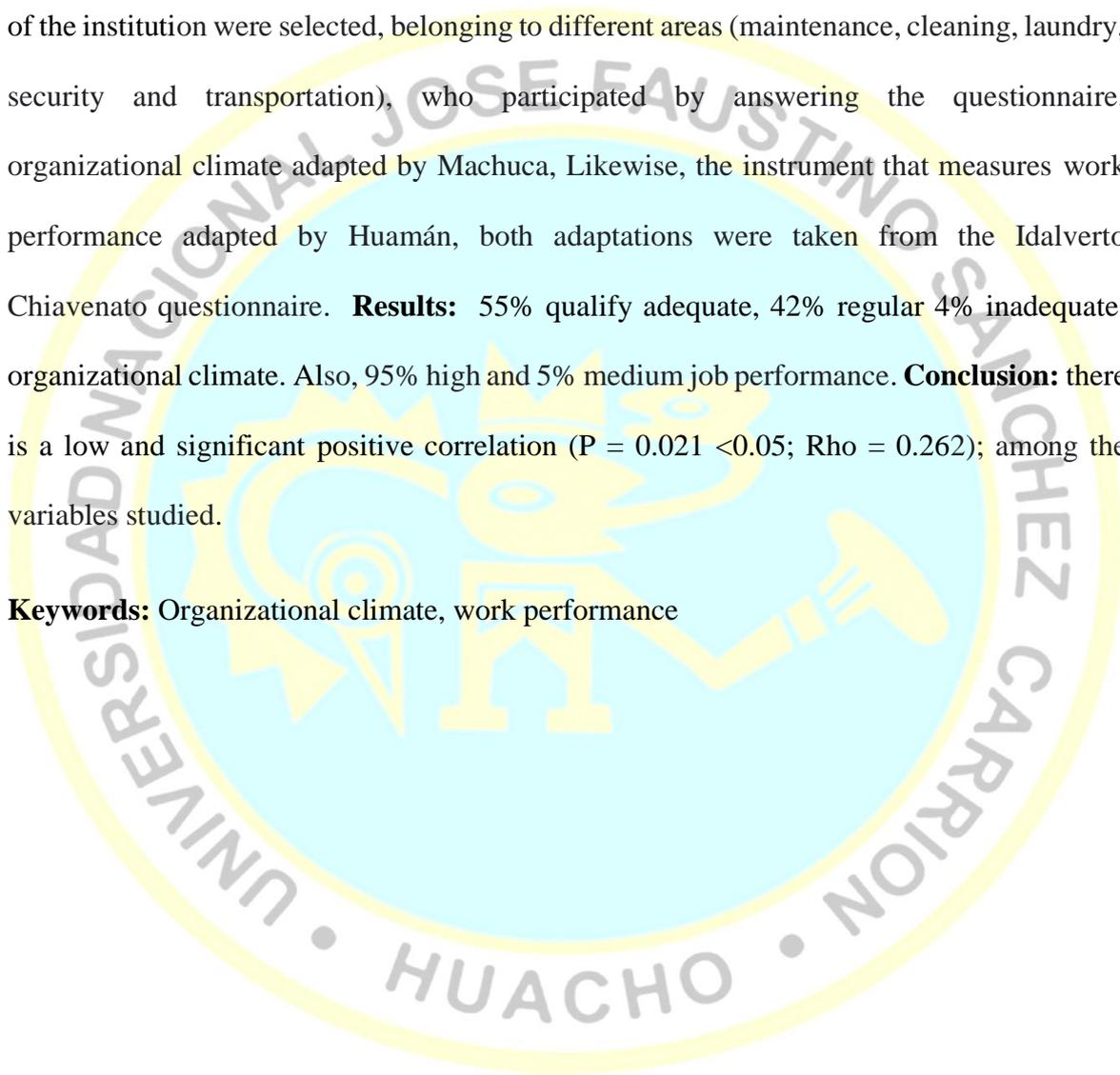
**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño laboral.

## Abstract

**Objective:** determine the existing relationship between organizational climate and work performance in general services collaborators- san Juan Bautista Huaral hospital, 2021

**Methods:** A basic, non-experimental, quantitative study was carried out, 77 collaborators of the institution were selected, belonging to different areas (maintenance, cleaning, laundry, security and transportation), who participated by answering the questionnaire, organizational climate adapted by Machuca, Likewise, the instrument that measures work performance adapted by Huamán, both adaptations were taken from the Idalberto Chiavenato questionnaire. **Results:** 55% qualify adequate, 42% regular 4% inadequate, organizational climate. Also, 95% high and 5% medium job performance. **Conclusion:** there is a low and significant positive correlation ( $P = 0.021 < 0.05$ ;  $Rho = 0.262$ ); among the variables studied.

**Keywords:** Organizational climate, work performance



## INTRODUCCIÓN

En una organización pública o privada el clima organizacional, tiene mucha importancia puesto que de ello va depender el desempeño de sus colaboradores.

La organización y el factor humano están ligados, dado que para que esta pueda lograr las metas mediante la productividad, necesita el factor humano. Pero este factor humano, para desempeñar de manera eficaz y eficiente las labores asignadas, necesitan un ambiente adecuado, que propicie confianza y tranquilidad; de modo que le permita desempeñarse de manera óptima.

La tesis presenta una estructura que contiene 6 secciones:

En el primer apartado se planteó la realidad problemática, los objetivos, justificación, delimitación y viabilidad de la investigación.

Segundo apartado, muestra los estudios similares, los fundamentos teóricos y filosóficos de las variables; seguido por conceptos básicos, los supuestos de la investigación; y por último operacionalización, que sirven como referencia informativa para ampliar el tema.

En tercer capítulo, plantea la metodología de investigación, incluye el tipo y nivel de estudio, el diseño y enfoque de la investigación, así mismo la población y muestra, técnicas e instrumentos para recopilar y procesar la información.

Cuarto apartado, consolida los resultados luego de haber procesado la información, serán representados por tablas y figuras.

Quinto apartado, presenta discusiones según los resultados del estudio en relación a otra similar, así como, conclusiones y recomendaciones.

Sexto capítulo, presenta referencias y fuentes documentales, bibliográficas, hemerográficas y electrónicas, las cuales fueron utilizadas para realizar la investigación, por último, encontramos los anexos que contienen los instrumentos empleados y la matriz de consistencia.

## **Capítulo I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Existen investigaciones sobre clima organizacional, éstas han tomado mayor fuerza, puesto que se considera que el tener un ambiente laboral propicio está relacionado con el estímulo y el rendimiento de los colaboradores.

Según Rodríguez M. & Herrera M. ( 2016 ) El clima organizacional, es una vía por donde pasan los acontecimientos y fines de la entidad, que al observarse por los integrantes que la constituyen, propician un cierto clima que influye en los estímulos, conductas y promoviendo similares efectos a la organización. ( p. 2 )

En Ecuador, Guayaquil por Guzmán L. (2018) realizó una comparación de los entornos laborales en hospitales estatales y privados del sistema de salud. La población y la muestra fueron (306 colaboradores) del hospital estatal y (242 colaboradores) del sector particular. Donde se estableció el grado del clima organizacional, manifestando que en el primero hay dos causantes positivas y dos causantes negativas, ocasionando una acentuada incidencia en su clima organizacional; con diferencia del hallado en el hospital del sector privado, en el cual tres causantes son positivas y una negativa, con un tanto por ciento menos, poniendo en manifiesto el clima organizacional en un hospital particular es más óptimo a diferencia del público.

Caro M. & Gómez A. en el ( 2019 ) presentaron el estudio en colaboradores, de una institución de salud en Comas, donde el 88% de los participantes consideran que requiere reforzar el clima organizacional, otro grupo menor 11.3% consideran que es óptimo. De igual forma el desempeño laboral 41.5% consideran medio, 58.5% optimo. Concluyen que, al optimizar el clima organizacional, mejora el grado del desempeño

El Hospital San Juan Bautista - Huaral, donde realizamos la presente investigación, se pudo observar, que se presenta descontento por parte de los de colaboradores, lo que conlleva a tener un ambiente laboral tenso, debido a la falta de personal para satisfacer las altas demandas, lo que lleva a que los colaboradores tengan que rotar y suplir y, como resultado se tiene a un personal constantemente saturado, que baja su rendimiento y desempeño a la hora de cumplir con sus laborales; y, a esto se añade la baja remuneración y falta de mayor implementos de protección. Este problema se agudizo desde el año pasado debido a la coyuntura por la que se está atravesando, ya que muchos de sus colaboradores se encuentran de licencia por encontrarse en el grupo de riesgo por Covid – 19.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre clima organizacional y calidad de trabajo en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021?

¿Qué relación existe entre clima organizacional con el respeto y responsabilidad en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021?

¿Qué relación existe entre clima organizacional y trabajo en equipo en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021?

¿Qué relación existe entre clima organizacional y productividad en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Identificar la relación existente entre clima organizacional y calidad de trabajo en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021

Identificar la relación existente entre clima organizacional con el respeto y responsabilidad en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021

Identificar la relación existente entre clima organizacional y trabajo en equipo en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021

Identificar la relación existente entre clima organizacional y productividad en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **Teórica**

Se aborda un problema relevante enmarcado en una institución pública de salud de la localidad de Huaral, donde colaboradores de servicios generales desempeñan sus funciones, en condiciones de riesgo eminente, existe ambiente laboral tenso y descontento, el trabajador muestra estrés y saturado de actividades poniendo en peligro su desempeño, existe carencia de equipos de protección, debido a la coyuntura en la que nos encontramos por la pandemia. Los resultados de la investigación servirán, aportarán mayores conocimientos científicos en relación al problema.

### **Justificación practica**

Al culminar la investigación se plantearán estrategias, sugerencias y/o alternativas factibles que permitan prevenir conflictos dentro del ambiente laboral, generando adecuadas condiciones en la organización.

### **Justificación Metodológica**

Es un estudio donde emplearemos métodos, técnicas e instrumentos científicos debidamente validados y confiables, que cuenta con validez y confiabilidad, se realizaron las adaptaciones

correspondientes para la aplicación a nuestra población de estudio. Estos resultados a la vez servirán para ser usados en otras investigaciones futuras.

### **1.5 Delimitaciones del estudio**

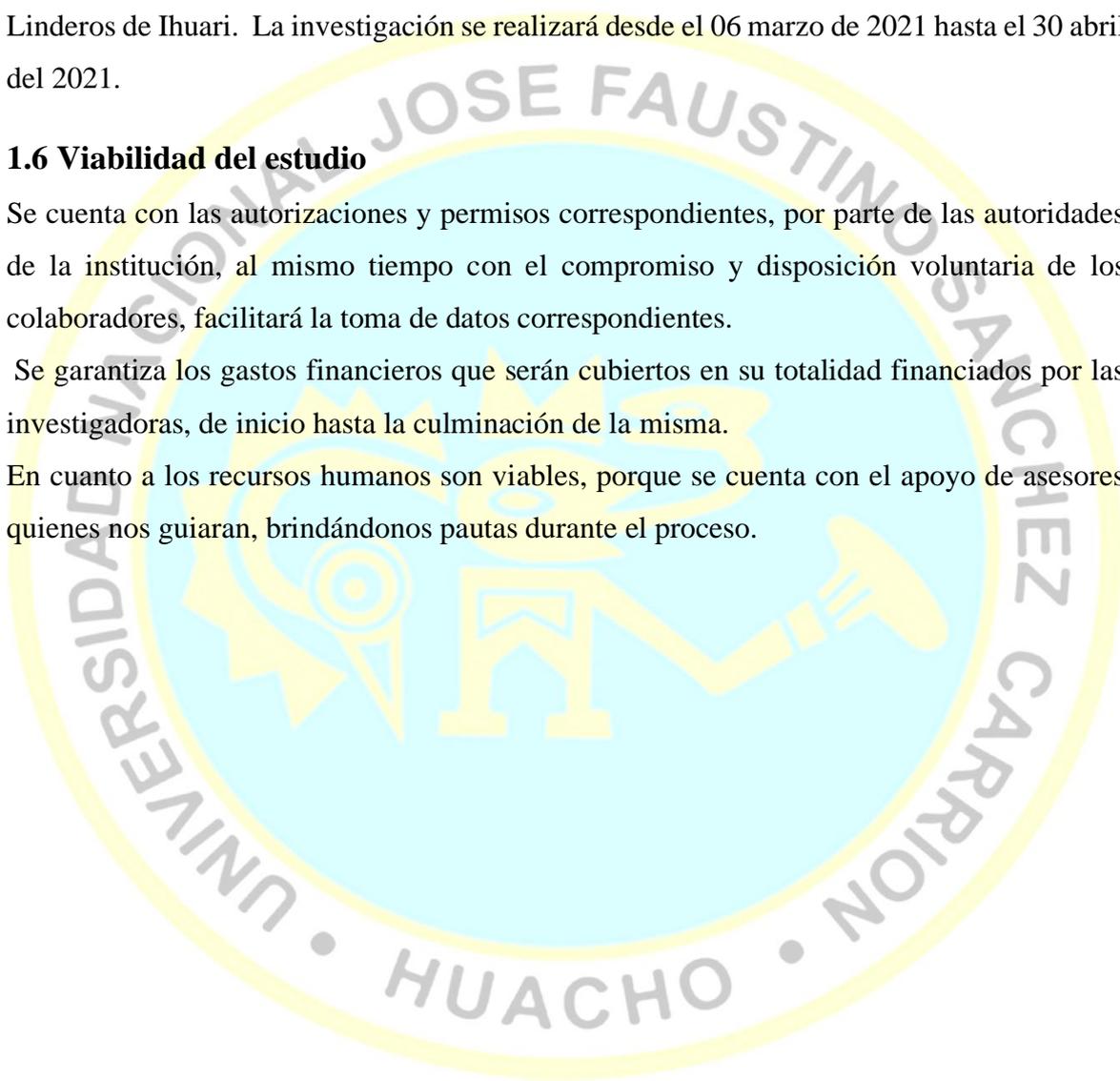
Se efectuó, en el hospital San Juan Bautista, provincia de Huaral, distrito de Huaral, región Lima, Perú. Huaral distrito limita por el Oeste con Chancay, por el Norte con Lachay hasta los límites que forman el río Chancay, por el Sur con Aucallama y por el Este con los Linderos de Ihuari. La investigación se realizará desde el 06 marzo de 2021 hasta el 30 abril del 2021.

### **1.6 Viabilidad del estudio**

Se cuenta con las autorizaciones y permisos correspondientes, por parte de las autoridades de la institución, al mismo tiempo con el compromiso y disposición voluntaria de los colaboradores, facilitará la toma de datos correspondientes.

Se garantiza los gastos financieros que serán cubiertos en su totalidad financiados por las investigadoras, de inicio hasta la culminación de la misma.

En cuanto a los recursos humanos son viables, porque se cuenta con el apoyo de asesores quienes nos guiarán, brindándonos pautas durante el proceso.



## Capítulo II MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Investigaciones internacionales

**Granja A. (2020)** investigó sobre *clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del Hospital tipo B de la Parroquia Huambaló*, tiene como finalidad general, estudiar como el contexto de la organización tiene influencia con el desempeño laboral de los colaboradores; de igual modo, examinará el desempeño en colaboradores para la determinación de su nivel de capacidad, efectividad y rentabilidad ejercida; se logrará mediante la aplicación de una encuesta. El resultado de la correlación en el ambiente institucional y el rendimiento ocupacional beneficiosa y media, es decir, a más elevada es la condición del ambiente organizacional, más elevada es la condición del desempeño laboral.

**Benítez R. (2019)** en su tesis *la cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Hospital General Babahoyo*. Como procedimientos de estudio empleados en la ejecución de este estudio; fue de corte transversal con enfoque cuantitativo. Mediante las encuestas realizadas al jefe inmediato y a los colaboradores en 159 personas, se presenta resultados, donde se muestra la ausencia de comunicación entre colaboradores y jefes, a la variable cultura organizacional; en tanto, a la variable desempeño se manifestaron inconvenientes al momento de ejecutar determinadas actividades debido a la carencia de conocimiento. Para ello, se planteó una propuesta, donde se sugiere un proyecto táctico que promueva y mejore una institución y el desempeño en profesionales en el centro médico, reforzando, rasgos como la relación y comunicación entre colaboradores y un mayor control del desempeño.

**Ruiz M. (2018)** en su tesis *Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro*. Cuya finalidad fue determinar el impacto del ambiente

existente en la organización respecto al trabajo, a través del uso de herramientas de estudio, que facilite estructurar un plan de mejora para el centro médico. Fue un estudio no probabilístico, empleó muestreo por conveniencia, fue viable la toma de datos a la población total (145 colaboradores). En los resultados cuantitativos se estima que existe dependencia entre las variables investigadas; el total de interacciones son 70%, la correlación es alta y directa.

**Ríos G. (2017)** investigo el clima *organizacional del departamento de enfermería del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, marzo-abril 2017*. Se propone valorar el ambiente de la institución donde trabajan los profesionales de enfermería. El modelo de investigación fue con nivel descriptivo, transversal donde las unidades de análisis fueron 30 colaboradores. La herramienta para recopilación de datos utilizada fue realizada por la OPS del programa regional de servicios de salud. Respecto a los resultados, se pudo obtener 52 puntos equivalente a 3.3 considerado medio o poco satisfactorio, enfatizando que los colaboradores perciben que existe un adecuado liderazgo en el departamento, por lo que se debe mejorar la motivación, participación, reciprocidad, consiguiendo la satisfacción. En conclusión, existe un nivel medio o poco satisfactorio de la variable.

### 2.1.2 Investigaciones nacionales

**Rojas S. (2019)** desarrollo la investigación sobre *clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco*. Donde determinó relación de las variables 1 y 2; fue una investigación correlacional, transversal, con enfoque cuantitativo, la población investigada fue (234 colaboradores). Se utilizó una escala para la variable 1 y una hoja de evaluación para la variable 2. Para el análisis emplearon correlación r de Pearson. Obteniendo como resultado que un 83,3 % (representado en 195 colaboradores) expresaron que se debería mejorar el clima organizacional, un 49,1 % (representado en 115 colaboradores) manifestaron un desempeño laboral promedio.

**Oyarce E. (2019)** en su tesis *Diagnóstico de clima organizacional y desempeño Laboral en los centros de salud de la red Chachapoyas*. Tuvo como objetivo formular el diagnóstico de la variable, y valorar la incidencia del C.O, en el rendimiento de los colaboradores de la Microred de salud en Chachapoyas. Llevó a cabo un estudio con enfoque cuantitativo, fueron encuestados 52 colaboradores (30 Centros de Salud).

Respecto a los resultados, 33.71% manifestó que siempre se tiene un adecuado clima organizacional entre colaboradores, el 28.73% a veces se tiene un buen clima organizacional, el 24.89% casi siempre se tiene un adecuado clima organizacional, 7.69% casi nunca se tiene un adecuado clima organizacional entre colaboradores. Respecto a desempeño laboral, el 35.90% siempre tiene un adecuado desempeño laboral, 26.92% a veces y casi siempre se tiene un buen desempeño, 8.46% casi nunca se tiene un adecuado desempeño y el 1.79% nunca se tiene adecuado.

**Valer M. (2018)** en su tesis *Gestión del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, 2018*. donde determino que existe relación de la primera variable con la segunda, en colaboradores de la institución de salud. La investigación fue básica puesto que utilizaron conocimientos obtenidos de fuentes bibliográficas y fuentes de internet las cuales sirvieron como sustento a fin de ofrecer recientes conocimientos, un estudio correlacional, no experimental. Se utilizo el cuestionario, para realizar la toma de datos. La población accesible fue de 150 trabajadores. Donde dio como resultado que, el 58.00% de las respuestas de los encuestados dio a conocer que casi nunca intervienen en el clima organizacional de la entidad, por otro lado el 37.33% menciono que en ocasiones interviene en el clima organizacional de la entidad, por ultimo 2% desconoce y no interviene en el clima organizacional; respecto a la segunda variable se obtuvo un 70.67% que a veces tienen un buen desempeño laboral, por el contrario el 20% casi nunca realiza un óptimo desempeño laboral, el 8% casi siempre realiza un desempeño de optima forma, por último el 1.33 % siempre es óptimo.

**Arena O. (2018)** en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018*. Se determinó la relación de las variables planteadas, en trabajadores administrativos. Podemos señalar, que llevaron a cabo una investigación con un diseño correlacional, transversal. El estudio es básico, no experimental, en la parte metodológica emplearon técnicas como la encuesta e instrumentos como el cuestionario, a fin de demostrar grados de correlación entre las variables investigadas. Concluyendo sobre la correlación positiva media y altamente significativa.

**Salas L. (2017)** efectuó el estudio sobre *clima organizacional y desempeño laboral en el servicio gineco obstetricia Hospital Alberto Sabogal EsSalud 2017*.

Determinó la relación de las variables 1 y 2 en servicio gineco obstetricia del Hospital, fueron 78 unidades de análisis. Asimismo, el procedimiento utilizado es el hipotético deductivo, en la parte metodológica fue no experimental y nivel correlacional, en el recojo de información fue en un tiempo determinado y se ejecutó cuando aplicaron los cuestionarios. En los resultados, demostró que un 9% opina que el clima organizacional está deteriorado, 24.4% que es regular y 66.7% que es bueno. Respecto a desempeño laboral, el 14% consideran que es bajo, el 34.6% lo considera medio y 51.3% que es alto.

**García O. (2016)** realizó un estudio sobre *relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos del hospital Belén De Trujillo-2016*, los resultados de la variable 1, presenta 52.8% el clima organizacional no favorable, 41.7% medianamente favorable y 5.6% óptimo. La segunda variable, el total colaboradores evaluaron como bueno y medio, en los niveles de excelente, bueno y malo, muestra que no perciben que los colaboradores coloquen su empeño a fin de hacer una excelente labor y trabajan a su capacidad promedio. Finalmente concluyen que hay desmotivación en los colaboradores, se comprobó que las variables de estudio si se relacionan.

### **Investigaciones locales**

**Ramos M. (2019)** en su investigación *Clima organizacional y desempeño profesional del personal de salud del hospital San Juan Bautista – Huaral, 2019*. Desarrolló una investigación con nivel descriptivo, no experimental correlacional, seleccionó 208 enfermeros, la muestra tomada es de 111 personas. concluyendo que un 51,4% aseguran que el clima organizacional es aceptable, el 25,2% considera que es eficaz y el 23,4% que es defectuoso. Así mismo 44,1% el desempeño profesional fue aceptable, un 38,7% eficaz, 17,1% escaso.

**Altamirano, Inche & Galvez ( 2018 )** investigación sobre *clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018*. Se efectuó una investigación correlacional - transversal, donde se determinó la relación existente de variables. Para seleccionó una muestra no probabilística, utilizando como herramienta el cuestionario de elaboración propia, participaron 229 colaboradores del centro médico, seleccionado al azar. Teniendo como resultado de la primera variable, que el 42.79 % de los encuestados están de acuerdo, el 37.12 % ni de acuerdo ni en

desacuerdo, 14.41 % en desacuerdo y 5.68 % totalmente de acuerdo. Respecto a desempeño laboral, 66.81 % de las personas encuestadas están de acuerdo, 27.95 % totalmente de acuerdo y el 5.24 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente, de concluyó confirmando la relación entre variables.

**Espinoza C. (2018)** en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral- 2016*. Considera como finalidad general, determinar la relación entre clima organización y desempeño laboral. La metodología de investigación empleada fue el diseño no experimental. Asimismo, contaron con una población de 426 colaboradores del centro médico y la muestra de 105. El método empleado fue la encuesta, al azar. Se obtuvo que existe 0,95% colaboradores perciben clima organizacional malo; 20,95% regular; 67,62%, bueno y un 10.48%, lo ven como muy bueno. Referente a desempeño laboral se tiene que el 0,95% presentan desempeño laboral deficiente; un 25,71% poco eficiente; un 52,38% eficiente y un 20,95% muy eficiente. Finalmente señalan que hay una relación directa entre las variables.

**Dámaso E. (2017)** en su tesis *Clima organizacional, estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016*. Considera como finalidad determinar la relación existente entre las variables de estudio en los colaboradores. fue investigación básica, descriptivo correlacional; trabajó con 160 colaboradores. Los resultados de la variable clima organizacional nos muestra que 28.13% nivel bueno, 48.75% regular y 23.13% malo. Referente al estrés 30% alto, un 43.75% medio y 26.25% bajo. Y el desempeño laboral 36.88% es eficiente, un 42.50% regular y un 20.63% deficiente. Finalmente, se concluye que la primera y segunda variable se relacionan directa y positivamente con la tercera.

## 2.2 Bases teóricas

### Variable 1

#### Clima Organizacional

Según Chiavenato I. (2007) Característica o individualidad del ambiente que captan o perciben los miembros de la organización y que condicionan su comportamiento. Es beneficioso en el momento en que sus necesidades son satisfechas y hay acrecentamiento ético de los integrantes, pero no es beneficioso, cuando no se consigue complacer dichas necesidades. ( p. 87 )

Según Robbins citado en ( Altamirano, Galvez, & Inche, 2018 ) “Clima organizacional es el espacio donde los individuos, conjunto de personas y estructuras, que presentan en la conducta dentro de la organización, el objetivo fue emplear estos conocimientos para perfeccionar, eficiencia en dichas organizaciones”. ( p. 13 )

Podemos decir que el clima organizacional está conformado por los estímulos que el individuo o un conjunto de personas experimentan en la organización; el cual influye positiva o negativamente en su comportamiento o relación con su entorno.

### **Dimensiones del Clima Organizacional**

Chiavenato citado en ( Altamirano, Galvez, & Inche, 2018 ), señala los componentes: ( p. 14 )

**La estructura organizacional:** Alcanza a ocasionar limitaciones o autonomía de actos a los individuos, mediante disposiciones, impedimentos y obstáculos atribuidos en el ambiente de laboral, como normas, procesos, potestades, especialización, etc. Cuanto mayor sea el grado de autonomía, más adecuado será el ambiente.

**La responsabilidad:** se puede reprimir o estimular el comportamiento de los individuos, mediante la dependencia del jefe, negativa de la iniciativa individual, impedimento respecto a la elección individual, etc. A más motivación, más adecuado el ambiente institucional.

**Riesgo:** Las exposiciones en el campo laboral, pueden ser impedidos o pueden ser una fuerza que empuja para afrontar retos novedosos y distintos.

**Las recompensas:** En las entidades se pueden motivar y estimular a fin de lograr resultados, dejando a opinión de cada individuo el procedimiento de trabajo a emplear.

**El calor y apoyo:** se pueden ver evidenciados un ambiente indiferente, desfavorable de empleo, como también la calidez humana, fraternidad y soporte a la elección individual y colectiva. A más calidez en la institución, más adecuado su ambiente.

**El conflicto:** En la institución logra prevenirse fijando normas y mecanismos que puedan predecir los choques de criterios distintos; a su vez la organización puede motivar distintas opiniones y administrar las discordias que se originan a través del enfrentamiento. Cuanto más incentivos a distintos criterios, más adecuado el clima.

## Tipología del clima organizacional

Chiavenato citado en ( Perdomo & Thames, 2008 ) menciona los siguientes: ( p. 41 )

### Clima organizacional de tipo autoritario

- **Autoritarismo explotador:** La gerencia carece de confianza en los colaboradores y gran parte de las decisiones sobre propósitos que se determinan en la parte superior de la institución se designan respecto al desempeño de funciones y roles de arriba hacia abajo. Los colaboradores deben laborar en un ambiente de pánico, de castigo, de intimidación y eventualmente de estímulos. Este modelo de clima manifiesta un entorno estable y casual en donde el dialogo entre la gerencia y sus colaboradores, no existen salvo en modo de imposiciones y reglas establecidas.
- **Autoritarismo paternalista:** La dirección está llena de confianza condescendiente en los colaboradores, al igual que el amo a sus sirvientes. Muchas decisiones se toman en niveles superiores, mientras que algunas, en niveles inferiores. En este ambiente la gerencia apuesta mucho con las carencias sociales que tienen sus colaboradores; no obstante, parece la sensación donde labora en un contexto saludable.

### Clima organizacional de tipo participativo

- **Consultivo:** Aquí, la toma de decisiones comúnmente suele estar en el nivel superior, mientras que los subordinados tienen la autoridad para emitir decisiones más detalladas en los niveles inferiores. Habitualmente, la gerencia subordinada, tiene plena confianza en sus colaboradores. El dialogo es de arriba hacia abajo y; las compensaciones y las sanciones son eventuales.
- **Participación en grupo:** Aquel donde los procedimientos de toma de decisiones se encuentran difundidos por toda la entidad y adecuadamente constituidos en todas sus categorías. La gerencia presenta seguridad en sus colaboradores, la afinidad entre la gerencia y los colaboradores son adecuadas, el dialogo no se realiza únicamente de abajo hacia arriba o viceversa y horizontal, los colaboradores están impulsados por participar e intervención, por la constitución de metas de desempeño, y presentan la relación de compañerismo y seguridad en jefes y colaboradores.

### Cultura en la organización

Según Chiavenato I. (2007) Se trata de un compuesto, costumbres y dogmas fijados que dirigen la conducta de los integrantes de una institución en el día a día, y que orientan

sus actos en la elaboración de las metas institucionales, a través de normas, valores y actitudes que manifiestan los integrantes en la institución, el cual proyecta el pensamiento que destaca en la institución. ( p. 84 )

### **Características de la cultura en la organización**

1. Precisión en conductas observadas: las conexiones en miembros se evidencian con mensajes simples, vocabularios propios, formalidades asociadas al comportamientos y discrepancias.
2. Reglas: Son modelos de conductas que incluyen pautas respecto a la forma de desempeñar las cosas.
3. Valores predominantes: Son las virtudes que fundamentalmente protege la institución y confía en que los integrantes tengan en común el buen producto, menos ausentismo, elevada eficacia.
4. Filosofía: Son reflexiones que fortalecen la idea respecto a cómo brindar un trato a sus colaboradores y usuarios.
5. Reglas: Son orientaciones constituidas y asociados con al comportamiento en la institución. Los nuevos integrantes tienen que conocer esas normas para ser acogido en la agrupación.

Clima organizacional: Es la sensación difundida por el entorno laboral: cómo la interacción de los colaboradores, el trato entre individuos, atención al usuario, como es la relación con los abastecedores, etc.

### **Teoría de la administración de recursos humanos – Idalberto Chiavenato**

Según Chiavenato I. (2001) La institución es un plan colectivo, que recauda diversos elementos para lograr determinadas metas, sin estos elementos, los objetivos no se pueden lograr. Son procedimientos que las instituciones tienen para la realización de sus actividades y alcanzar las metas: son bienes o servicios empleados para realización de tareas institucionales. Los recursos institucionales se clasifican en cinco grupos. ( p. 127 )

- **Recursos físicos o materiales** Los procedimientos básicos de la organización deben implementarse para brindar servicios especializados, generar bienes o productos. El ambiente físico, los territorios, las estructuras, las propiedades, el procedimiento beneficioso, la tecnología que lo direccionan, la metodología y procedimientos de

trabajo destinados para fabricación de bienes y servicios elaborados por la institución, componen los recursos materiales.

- **Recursos financieros:** Hace referencia al efectivo los fondos, circulación de caja (ingresos y egresos), prestamos, financiamiento, etc. están aptos de forma inmediata, a fin de afrontar acuerdos que obtiene la institución. Los recursos económicos aseguran mecanismos para conseguir los demás recursos que la institución precisa.
- **Recursos humanos:** El capital humano es el único recurso vivo y enérgico en la institución y determina la dirección de los demás, que son físicos y concretos. Conforman un modelo de recurso que tiene una inclinación dirigida al incremento y avance. Los individuos contribuyen a la institución sus destrezas, sabiduría, posturas, conductas, percepciones, etc. No importa el puesto que desempeña.
- **Recursos mercadológicos:** Son las vías que utilizan las instituciones a fin de ubicar, contactar e incidir en los usuarios o clientes. En relación con eso, éstos incorporan la demanda de compradores o usuarios de la mercadería o servicios brindados por la institución.
- **Recursos administrativos:** Conforman los medios que planifican, direccionan, controlan y estructuran las actividades empresariales. Integran los medios deciden y reparten la información necesaria, los esquemas de coordinación e incorporación, empleados por la institución.

## Variable 2

### Desempeño Laboral

Según Chiavenato citado en Huaman M. (2019) asegura que el desempeño, son acciones y comportamiento presentados por los colaboradores que afectan el logro y las metas de una institución Asevera que la fortaleza de una institución es un resultado óptimo en el desempeño laboral. ( p. 25 ).

Para Robbins, citado en ( Jesus Roca & Salazar Gonzales , 2017 ) menciona que el desempeño de un colaborador se fundamenta en lograr sus metas, una institución asimismo debe fijar algunos modelos de desempeño que desearían que estos sean logrados por sus colaboradores. Estos modelos consiguen incorporar fases: la rectitud, trabajo en equipo, prever inconvenientes y la cooperación. ( p. 16 )

Para Bittel, citado en Huaman M. (2019) El desempeño afecta en varias circunstancias, en medio de las perspectivas del colaborador sobre la ocupación, sus posiciones para conseguir los logros y aspiración de paz. Por consiguiente, el desempeño se junta a las

destrezas, vivencias y conocimientos que afianzan las acciones del colaborador, a beneficio de representar el fin de la entidad.

### **Dimensiones de desempeño laboral**

Para Chiavenato citado en Huaman M. (2019) son:

#### **Calidad del trabajo**

Para Chiavenato citado en Huaman M. (2019) , es lo que se debe realizar, en qué momento, de qué manera y en qué serie ( p. 20 )

Para Ríos citado en ( Huaman, 2019 ) sostiene que la calidad del trabajo es el grupo de evidencias y de peculiaridades en una utilidad, desarrollo o función que fijen las competencias necesarias con el fin de complacer las necesidades de cada usuario.( p. 20 )

#### **Respeto y responsabilidad**

Según Ríos citado en Huaman M. (2019) , la responsabilidad es la facultad de ejecutar en un periodo determinado y de manera solicitada, relaciona con la asequibilidad, amabilidad, asistencia respeto y reservas de ayuda al ato mando, subalternos y colaboradores, tal como el tiempo extra de trabajo del colaborador a fin de aproximar los vínculos. ( p. 20 )

Según Escamez & Gil citado en Huaman M. (2019) , sostuvieron que la responsabilidad se presenta cuando el acto de un sujeto, conforme a sus creencias o ideales, origina efectos abiertamente dañinos para ella o para sus cercanos o su comunidad. ( p. 23 )

#### **Trabajo en equipo**

Según Robbins citado en Huaman M. (2019) La cooperación por medio del trabajo en equipo permite explicar en general las dudas que son semejantes, considerando mayores e ideales pautas. ( p. 21 )

Para Robbins & Judge citado en Huaman M. (2019) es en el que se interrelacionan ante todo con el fin de contribuir a indagaciones y determinar que aumenten el rendimiento de sus colaboradores en su área. ( p. 21 )

Para Robbins & Coulter citado en Huaman M. (2019) los grupos de trabajo se relacionan a fin de transmitir pesquisas y determinar que sean factibles al cumplimiento eficiente, con relación a las labores entregadas para las partes, de los cuales no existe la necesidad ni la ocasión de colaborar en labores comunes que requieren un esmero contiguo. ( p. 21 )

## **Productividad.**

Para Robbins & Coulter citado en Huaman M. (2019) Se alude a la cuantía de capitales o recursos generados fraccionados en medio de las suposiciones precisas para causar ese efecto. Entonces, es una mezcla inconstante entre los colaboradores y operaciones y debe prestarse consideración de las mismas.

Sostuvo Gaither & Frazier citado en Huaman M. (2019) sostuvo que “Es la fragmentación entre la producción de capital y recursos, reflexionando entre los causantes productivos, así como: mano de obra, gestión o capital”. ( p. 21 ).

## **Evaluación del desempeño**

Según Chiavenato I. (2007) Es una percepción ordenada de cada sujeto y su desempeño en el puesto de trabajo, y de su capacidad de progreso venidero.

Toda evaluación es un transcurso a fin de incitar o estimar la importancia, ventaja y peculiaridades del sujeto. La evaluación de los colaboradores en una institución se realiza utilizando diversos métodos que se entienden por diversas denominaciones, como, valoración del desempeño, de méritos en colaboradores, informe de avance, la eficiencia en sus funciones, etc. Es una noción enérgica, ya que las instituciones continuamente evalúan al colaborador, formal o informalmente, con cierta constancia.

## **Teoría de los dos factores de Herzberg**

Para Herzberg citado en Chiavenato I. (2007) , la motivación está condicionada por factores.

- a. **Factores higiénicos:** Mencionan que la naturaleza que circundan al sujeto en su labor, percibe el estado físico y ambiental del empleo, el sueldo, los beneficios, las políticas de la institución, el modelo de inspección, ambiente de trabajo que existe entre los superiores y colaboradores, el RIT, etc. Competen al estímulo ambiental y forman las causas que habitualmente emplean las instituciones para incentivar a los colaboradores. No obstante, los factores higiénicos mantienen una muy corta facultad para afectar de forma enérgica el comportamiento en los colaboradores. La palabra higiene manifiesta únicamente su condición preventiva y profiláctica, comunica que están destinados solo a eludir los orígenes de descontento en el clima o advertencias potenciales a la armonía. Si estos factores higiénicos solamente eluden el descontento, debido a que su incidencia sobre la conducta, no alcanza aumentar la satisfacción de forma fundamental y permanente. En defecto, si son

inestables, no causan satisfacción, estos se denominan factores de insatisfacción, contienen:

- Condición laboral y bienestar.
- Políticas de la organización y administración.
- Relaciones con el supervisor.
- Competencia técnica del supervisor.
  - Sueldo y remuneración.
  - Confianza en el cargo
  - interrelaciones

**b. Factores motivacionales:** Es lo que significa el puesto, labores y los deberes que están relacionados con ellas; crean resultados de conformidad permanente e incremento de la productividad inmejorable en grados estables. La palabra motivación engloba efectos de desarrollo, de reconocimiento profesional, que evidencian a través de la aplicación, cumplimiento de labores, la eficacia que representan retos y mantienen la relevancia. Si dichos factores son aceptables, aumentan la satisfacción; si no son estables, originan la insatisfacción, estos son:

- a. Encomendar de responsabilidad.
- b. Autonomía en la decisión de cómo ejecutar un trabajo.
- c. Probabilidad de promoción
- d. Uso total de las destrezas individuales.
- e. planteamiento de objetivos y evaluación asociada a los mismos.
- f. Simplificación del cargo (por quien lo desempeña).
- g. Ampliación o enriquecimiento del cargo (horizontal o verticalmente)

## 2.3 Bases filosóficas

### Enfoque sistémico de Idalberto Chiavenato (Clima organizacional)

Según Chiavenato I. (2007) A fin de promover el estudio de las relaciones entre los sujetos y las entidades, se valorarán a las mismas, al conjunto y a los individuos como sistemas abiertos en constante contacto con su entorno. Un sistema abierto especifica en detalle el comportamiento y la interacción de los organismos vivos en el entorno que los rodea. La definición de sistemas se emplea ya que provee una forma total e integral de analizar la complejidad de una organización a través de gestionar recursos. Son tres niveles:

- a. **El comportamiento social (sociedad como macrosistema):** Visualiza las sociedades complejas e intrincadas de instituciones y sus interacciones. Este nivel describe la relación de la institución como un todo con la sociedad. El estrato social actúa al igual que la categoría ambiental de la conducta.
- b. **El comportamiento organizacional (organización como un sistema):** Concibe a la entidad como un todo, en donde los elementos se relacionan entre ellos y de igual manera con los componentes significativos del entorno.
- c. **El comportamiento individual (individuo como un microsistema):** Puede simplificar varias definiciones relacionadas con la conducta, el estímulo, la enseñanza, etc. y comprender bien la naturaleza humana. Esta categoría manifiesta el comportamiento del sujeto y los conjuntos en la entidad.

### **Enfoque ecológico de Bronfenbrenner (Desempeño Laboral)**

Según Bronfenbrenner citado en ( Torrico, Satín, Villas, Menendez, & López, 2002 ) Los entornos naturales son inicialmente el origen que incide en la conducta humana, de modo que la observación en entornos de laboratorio o las circunstancias clínicas nos muestran casi nada de la realidad humana. Asegurar que la operatividad psicológica de los individuos está en función de la relación de ésta con el clima o medio que lo circunda no supone, ninguna extrañeza.

**Microsistema:** es el nivel más próximo al individuo y abarca las conductas, funciones y relaciones peculiares de los hechos diarios en los que el individuo acontece sus días, es el lugar en el cual, el individuo consigue relacionarse de forma sencilla, como en su casa, en su centro de trabajo y con sus compañeros.

**Mesosistema:** Comprende las interrelaciones personales en ambientes en los que el individuo en crecimiento interviene enérgicamente (familia, trabajo y vida social). Por consiguiente, estamos hablando de un microsistema. Se crea o amplía cuando el individuo ingresa a un nuevo entorno. En otras palabras, representaría la relación entre los distintos climas en los que está metido el individuo.

**Macrosistema:** Es la incidencia de los términos enlazados con las peculiaridades de la cultura y los momentos histórico-social.

## **2.4 Definición de términos básicos**

**Clima organizacional:** Según Chiavenato I. (2007) Característica o individualidad del ambiente que captan o perciben los miembros de la organización y que condicionan su

comportamiento. Es beneficioso en el momento en que sus necesidades son satisfechas y hay acrecentamiento ético de los integrantes, pero no es beneficioso, cuando no se consigue complacer dichas necesidades. ( p. 87 )

**Estructura organizacional:** Según Chiavenato citado en ( Altamirano, Galvez, & Inche, 2018 ) Puede ocasionar limitaciones o autonomía de acción para los individuos, mediante disposiciones, impedimentos y obstáculos atribuidos en el ambiente de laboral, como normas, procesos, potestades, especialización, etc. Cuanto mayor sea el grado de autonomía, más adecuado será el ambiente. ( p. 14 )

**Responsabilidad:** Según Chiavenato citado en ( Altamirano, Galvez, & Inche, 2018 ) se puede reprimir o estimular el comportamiento de los individuos, mediante la dependencia del jefe, negativa de la iniciativa individual, impedimento respecto a la elección individual, etc. A más motivación, más adecuado el ambiente institucional. ( p. 14 )

**Riesgo:** Según Chiavenato citado en ( Altamirano, Galvez, & Inche, 2018 ) Las exposiciones en el campo laboral, pueden ser impedidos o pueden ser una fuerza que empuja para afrontar retos novedosos y distintos. ( p. 14 )

**Recompensas:** Según Chiavenato citado en ( Altamirano, Galvez, & Inche, 2018 ) En las entidades se pueden motivar y estimular a fin de lograr resultados, dejando a opinión de cada individuo el procedimiento de trabajo a emplear. ( p. 14 )

**Calor y apoyo:** Según Chiavenato citado en ( Altamirano, Galvez, & Inche, 2018 ) En las organizaciones se pueden ver evidenciados un ambiente indiferente y desfavorable de empleo, como también la calidez humana, fraternidad y soporte a la elección individual y colectiva. A más calidez en la institución, más adecuado su ambiente. ( p. 14 )

**Conflicto:** Según Chiavenato citado en ( Altamirano, Galvez, & Inche, 2018 ) En la institución logra prevenirse fijando normas y mecanismos que puedan predecir los choques de criterios distintos; a su vez la organización puede motivar distintas opiniones y administrar las discordias que se originan a través del enfrentamiento. Cuanto más incentivos a distintos criterios, más adecuado el clima. ( p. 14 )

**Desempeño laboral:** Según Chiavenato citado en Huaman M. (2019) asegura que el desempeño, son acciones y comportamiento presentados por los colaboradores que afectan el

logro y las metas de una institución Asevera que la fortaleza de una institución es un resultado óptimo en el desempeño laboral. ( p. 25 )

**Calidad del trabajo:** Para Chiavenato citado en Huaman M. (2019) , es lo que se debe realizar, en qué momento, de qué manera y en qué serie ( p. 20 )

**Respeto y responsabilidad:** Según Ríos citado en Huaman M. (2019) , la responsabilidad es la facultad de ejecutar en un determinado tiempo y relaciona con la asequibilidad, amabilidad, asistencia respeto y reservas de ayuda al ato mando, subalternos y colaboradores, tal como el tiempo extra de trabajo del colaborador a fin de aproximar los vínculos. ( p. 20 )

**Trabajo en equipo:** Según Robbins citado en Huaman M. (2019) La cooperación por medio del trabajo en equipo permite explicar en general las dudas que son semejantes, considerando mayores e ideales pautas. ( p. 21 )

**Productividad:** Para Robbins & Coulter citado en Huaman M. (2019) Se alude a la cuantía de capitales o recursos generados fraccionados en medio de las suposiciones precisas para causar ese efecto. Entonces, es una mezcla inconstante entre los colaboradores y operaciones y debe prestarse consideración de las mismas.

**Evaluación de desempeño:** Según Chiavenato I. (2007) Es una percepción ordenada de cada sujeto y su desempeño en el puesto de trabajo, y de su capacidad de progreso venidero.

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

Existe relación significativa entre clima organizacional y calidad de trabajo en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021

Existe relación significativa entre clima organizacional con el respeto y responsabilidad en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021

Existe relación significativa entre clima organizacional y trabajo en equipo en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021

Existe relación significativa entre clima organizacional y productividad en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021



## 2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>Clima organizacional</b>  Según Chiavenato I. (2019) Característica o individualidad del ambiente que captan o perciben los miembros de la organización y que condicionan su comportamiento. Es beneficioso en el momento en que sus necesidades son satisfechas y hay acrecentamiento ético de los integrantes, pero no es beneficioso, cuando no se consigue complacer dichas necesidades. ( p. 87 )	<b>La estructura organizacional</b>	Comunicación Procedimientos	1,2
	<b>La responsabilidad</b>	Autonomía Compromiso	3,4
	<b>Riesgo</b>	Aceptación medida Aceptación de logro	5,6
	<b>Las recompensas</b>	Rendimiento Equidad	7,8
	<b>El calor y apoyo</b>	Compañerismo Moral	9,10
	<b>El conflicto</b>	Ideales Opiniones	11,12
<b>Desempeño laboral</b>  Según Chiavenato citado en Huaman M. (2019) asegura que el desempeño, son acciones y comportamiento presentados por los colaboradores que afectan el logro y las metas de una institución Asevera que la fortaleza de una institución es un resultado optimo en el desempeño laboral. ( p. 25 ).	<b>Calidad de trabajo</b>	Esfuerzos Exigencias Innovación Permisible	1,2,3,4,5,6,7,8
	<b>Respeto y responsabilidad</b>	Discipliante Respetuoso Abierto	9,10,11, 12,13, 14,15
	<b>Trabajo en equipo</b>	Relaciones Receptivo	16,17,18,19, 20,21
	<b>Productividad</b>	Cumplimiento de metas Cumplimientos de plazos Sobrepasa los objetivos	22, 23, 24

## **Capítulo III METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño metodológico**

#### **3.1.1 Tipo de investigación**

Básica, permitió aportar nuevos conocimientos teóricos científicos, en cuanto las variables planteadas para la investigación, no tuvo fines aplicativos, de igual manera servirá como referente para nuevas investigaciones similares.

#### **3.1.2 Nivel de investigación**

Descriptiva-correlacional, identificó la relación significativa del clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de servicios generales hospital San Juan Bautista Huaral.

#### **3.1.3 Diseño de investigación**

No experimental, no se modificó ni alteró de manera intencional ninguna variable. Es transversal, porque se aplicó un cuestionario por cada variable a los colaboradores del hospital en un solo momento y tiempo único.

#### **3.1.4 Enfoque de investigación**

Cuantitativo, los resultados finales de la investigación, se presentan en tablas y figuras mediante datos estadísticos numéricos y porcentuales cuantitativos.

### **3.2 Población y muestra**

#### **3.2.1 Población**

Se trabajó con 77 colaboradores, del área de servicios generales del hospital, distribuidos en diferentes secciones (mantenimiento, limpieza y jardinería, lavandería y costura, seguridad y vigilancia, y transporte); cuya condición laboral trabajadores son nombrados, contratados CAS y contratados por la modalidad terceros.

### 3.2.2 Muestra

Se trabajó con el 100% de la población.

Se trabajó con 77 colaboradores, puesto que la población restante se encuentra con licencia por encontrarse dentro de la población considerada vulnerable y riesgo por el COVID - 19

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

#### Observación empírica

Se utilizó los sentidos para conocer la realidad problemática de los colaboradores en el hospital San Juan Bautista.

#### Encuesta:

Se utilizó para estructurar las preguntas de manera sistemática para ser aplicada a un grupo de personas quienes responderán la misma.

#### Cuestionario:

Se utilizó el cuestionario conformado por preguntas estructuradas y redactadas de forma coherente. Que facilitó la toma de datos de los colaboradores del área de servicios generales del Hospital San Juan Bautista.

#### Descripción del instrumento

##### Clima organizacional

Instrumento adecuado por Machuca M. (2016) constituido por 12 reactivos, distribuidas con 6 dimensiones estas componen la variable (2 ítems por cada dimensión).

##### Validez del instrumento

Instrumento validado por tres especialistas en administración, Universidad Nacional Agraria de la Selva. La valoración del primer especialista de ( $\bar{X} = 0.877$ ), segundo especialista promedio de ( $\bar{X} = 0.929$ ) tercer especialista un puntaje promedio de ( $\bar{X} = 0.914$ ).

#### Ficha técnica

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta de clima organizacional

**Adaptado de:** Machuca M.

**Lugar:** Municipalidad provincial de leoncio prado

**Fecha de aplicación:** diciembre 2016

**Administrado a:** colaboradores de la municipalidad

**Duración:** 15 a 20 minutos aproximadamente

**Número de ítems:** 12 ítems disociados en 6 dimensiones: Estructura organizacional, Responsabilidad, Riesgo o desafío, Recompensas, Apoyo y Conflicto.

**Escala de medición:** Likert

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Neutral
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

Según su Calificación según el puntaje debe ser inadecuado, regular y adecuado.

### Clima organizacional

**Ítems:** 1,12

#### Baremo general

12 – 28

29 – 45

46 – 60

#### Interpretación

Inadecuado

Regular

Adecuado

### Dimensiones de clima organizacional

#### Estructura organizacional

**Ítems:** 1,2

#### Baremo

2 – 4

5 – 7

8 – 10

#### Interpretación

Inadecuado

Regular

Adecuado

#### Responsabilidad

**Ítems:** 3,4

#### Baremo

2 – 4

5 – 7

8 – 10

#### Interpretación

Inadecuado

Regular

Adecuado

#### Riesgo o desafío

**Ítems:** 5,6

#### Baremo

2 – 4

5 – 7

#### Interpretación

Inadecuado

Regular

8 – 10 Adecuado

### Recompensas

Ítems: 7,8

Baremo	Interpretación
2 – 4	Inadecuado
5 – 7	Regular
8 – 10	Adecuado

### Apoyo

Ítems: 9,10

Baremo	Interpretación
2 – 4	Inadecuado
5 – 7	Regular
8 – 10	Adecuado

### Conflicto

Ítems: 11,12

Baremo	Interpretación
2 – 4	Inadecuado
5 – 7	Regular
8 – 10	Adecuado

### Desempeño laboral

#### Descripción del instrumento

Conformado por 24 reactivos, cuatro dimensiones, el cuestionario fue tomado de Huaman M. (2019) .

#### Validez

Huaman M. (2019) Obtuvo correlaciones significativas, resultando el cuestionario intacto sin tener que eliminar alguno de los ítems.

#### Ficha técnica

**Nombre :** Cuestionario para medir el desempeño laboral.

**Adaptado:** Madeline Huamán Prudencio

**Lugar:** Sedapal

**Aplicación:** 2018

**Duración:** 20 minutos

**Administración :** Individual

**Escala de medición:** Likert

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Neutral
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

Según su Calificación según el puntaje debe ser bajo, medio y alto.

**Desempeño laboral**

**Ítems: 1-24**

Baremo general	Interpretación
24-56	Bajo
57-89	Medio
90-120	Alto

**Dimensión Calidad del trabajo**

**Ítems: 1-8**

Baremo	Interpretación
8-18	Bajo
19-29	Medio
30-40	Alto

**Dimensión: Respeto y responsabilidad**

**Ítems: 9-15**

Baremo	Interpretación
7-16	Bajo
17-26	Medio
27-35	Alto

**Dimensión: Trabajo en equipo**

**Ítems: 16- 12**

Baremo	Interpretación
6-14	Bajo
15-23	Medio
24-32	Alto

**Dimensión: productividad**

**Ítems: 22-24**

Baremo	Interpretación
3-7	Bajo
8-12	Medio
13-15	Alto

**Prueba de Confiabilidad****Tabla 1.**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.921	36

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:**

Se consiguió 0.824, el cual permite afirmar que el instrumento de recopilación de datos empleado, presenta nivel de confiabilidad muy alto; está dentro del rango aceptable para su aplicación a la población.

**Variable 1****Tabla 2.**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.824	12

Ídem.

**Interpretación:**

Aplicado el análisis, la fiabilidad, es 0.512, lo que permite afirmar que se encuentra en un rango aceptable para su aplicación del instrumento a la población de estudio.

**Variable 2****Tabla 3.**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.946	24

Ídem.

**Interpretación:**

Se logró 0.764, el cual permite afirmar la confiabilidad del instrumento, está dentro del rango aceptable para ser aplicado.

**3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Los resultados serán procesados en la hoja de cálculo de Microsoft Excel y el Programa Statistical Pack Age of Social Science (SPSS), que permitirá representar mediante tablas y figuras



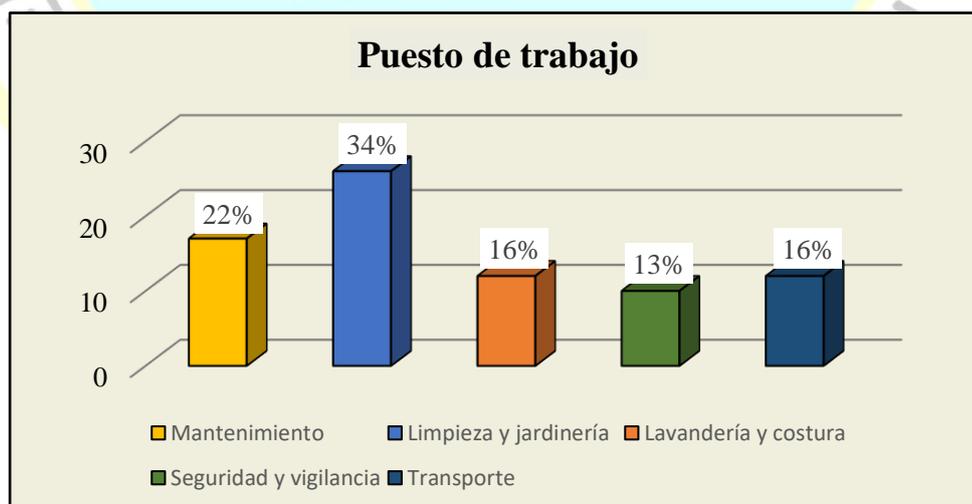
## Capítulo IV RESULTADOS

### 4.1 Análisis de resultados

#### 4.1.1. Características generales

Tabla 4.

Puesto de trabajo	Puesto de trabajo	
	Frecuencia	Porcentaje
Mantenimiento	17	22
Limpieza y jardinería	26	34
Lavandería y costura	12	16
Seguridad y vigilancia	10	13
Transporte	12	16
Total	77	100
Ídem.		



**Figura 1.** Porcentaje por puesto de trabajo. Obtenido del Cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales del Hospital San Juan Bautista Huaral 2021.

### Interpretación:

En la tabla se observa que existe un número y porcentaje mayor 33.8%, (26) de colaboradores que laboran en el área de limpieza y jardinería, 22.1%, (17) mantenimiento, 15.6% (12) lavandería y costura, 15.6% (12) área de transporte y 13% (10) seguridad y vigilancia.

Estos resultados nos estarían explicando que el área de limpieza y jardinería cuenta con mayor porcentaje de trabajadores, en estos momentos de emergencia sanitaria con mayor preponderancia, además son servicios de salud hospitalares, es indispensable mantener los protocolos, y los demás servicios del mismo modo son requeridos según orden de necesidad.

## 4.2. Análisis de Variables

### 4.2.1. Clima organizacional

Tabla 5.

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	3	4
Regular	42	55
Adecuado	32	42
Total	77	100.0
Ídem.		



**Figura 2.** Porcentajes Clima organizacional. Obtenido del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales del Hospital San Juan Bautista Huaral 2021.

**Interpretación:**

El resultado general muestra (42) 54% regular, (32) 42% adecuado y 4% (3) inadecuado clima organizacional.

Resultados que nos estaría dando a conocer que en los colaboradores del área de servicios generales del hospital, existen limitaciones o carencias en algunos indicadores que no contribuyen a una comunicación favorable entre los colaboradores, quizás no se respetan los procedimientos, requiere una mejora en el respeto de las opiniones e ideales, el compañerismo, respeto a la autonomía y las recompensas, entre otros aspectos que son componentes del clima organizacional en la institución a fin del cumplimiento de sus metas y objetivos.

**4.2.2. Variable desempeño laboral****Tabla 6.**

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	4	5
Alto	73	95
Total	77	100

Ídem.



**Figura 3.** Porcentajes Desempeño Laboral. Obtenido del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales del Hospital San Juan Bautista Huaral 2021.

### Interpretación:

El resultado nos muestra, 95% tiene un desempeño laboral alto, 5% presenta un desempeño laboral medio.

Resultados permitió determinar que los trabajadores del servicio general del hospital están satisfechos en las funciones que realizan (como y de qué manera lo realizan), muestran interés en querer mejorar el desempeño de sus labores, están comprometidos y se identifican con la institución.

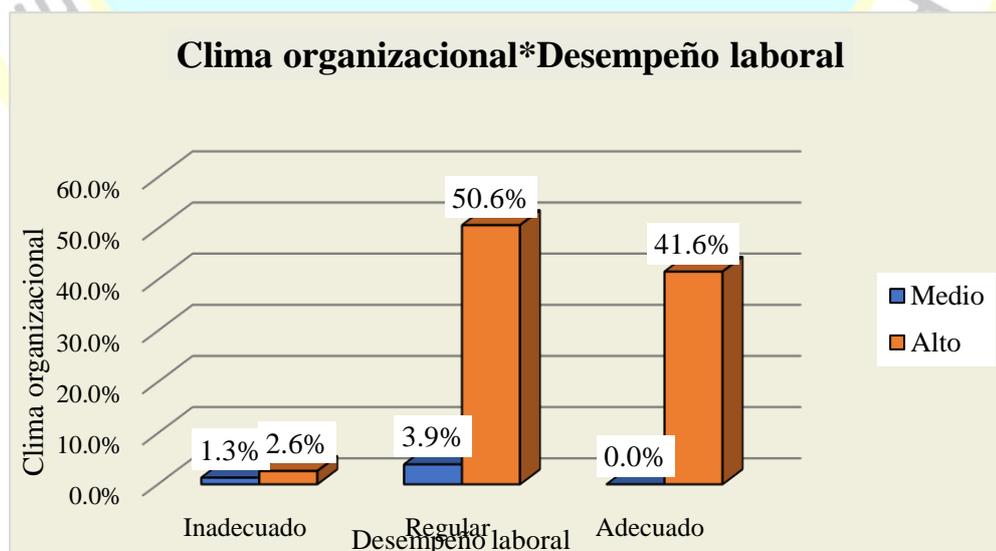
### 4.3. Análisis bivariado

#### 4.3.1. Clima organizacional y desempeño laboral

Tabla 7.

		Desempeño laboral		Total
		Medio	Alto	
Clima organizacional	Inadecuado	1	2	3
		1.3%	2.6%	3.9%
	Regular	3	39	42
		3.9%	50.6%	54.5%
	Adecuado	0	32	32
		0.0%	41.6%	41.6%
Total		4	73	77
		5.2%	94.8%	100.0%

Ídem.



**Figura 4.** Porcentajes de Clima organizacional y Desempeño laboral. Obtenido del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales del Hospital San Juan Bautista Huaral 2021.

**Interpretación:**

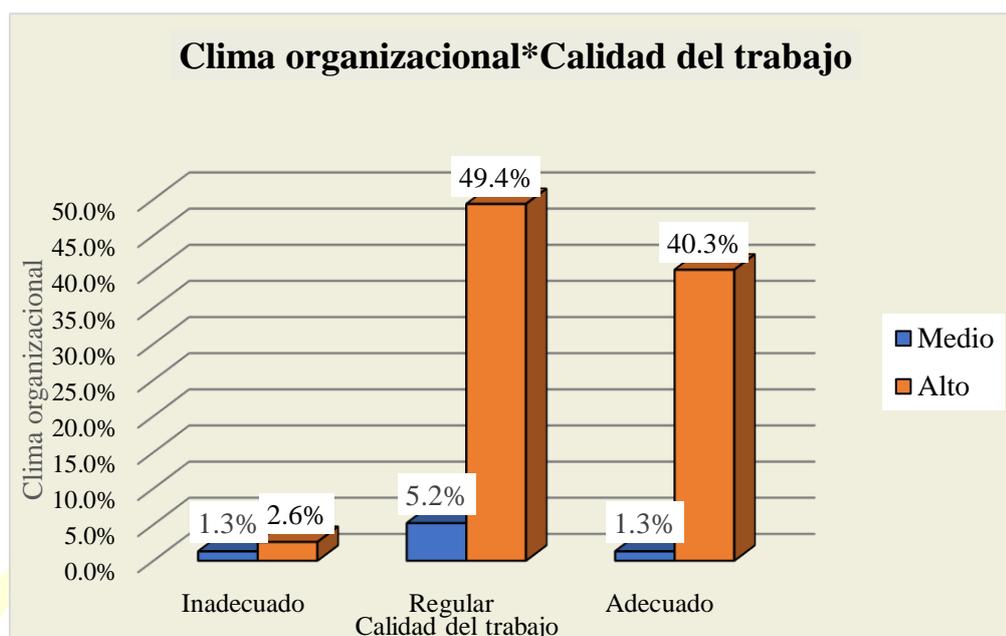
Observamos que, hay presencia de un clima organizacional regular representado por un 50.6% (39) y 50.6% (39) en desempeño laboral alto, un 41.6% (32) adecuado y 41.6% (32) alto.

Se determinó que las variables de estudio presentan porcentajes similares; estaría indicando que existen indicadores que se refieren a debilidades en los aspectos en la comunicación entre colaboradores y se debe a la desmotivación que presentan los colaboradores, ya que consideran no es equitativa la obtención de las recompensas; además, algunos colaboradores consideran que no hay compañerismo y mutuo apoyo moral, entre otros que requieren mejorar. De igual manera en la variable desempeño laboral, los colaboradores se sienten conforme con las labores que realizan; ya que, bajo la percepción de los mismo, realizan una labor optima y adecuado, además muestran interés en querer mejorar en el desempeño de sus labores, están comprometidos y se identifican con la institución, promoviendo el trabajo en equipo a fin de concretar las metas y los propósitos en un plazo previsto.

**4.3.2. Clima organizacional y Calidad del trabajo****Tabla 8.**

		Calidad del trabajo		Total
		Medio	Alto	
Clima organizacional	Inadecuado	1	2	3
		1.3%	2.6%	3.9%
	Regular	4	38	42
		5.2%	49.4%	54.5%
	Adecuado	1	31	32
		1.3%	40.3%	41.6%
Total		6	71	77
		7.8%	92.2%	100.0%

Ídem



**Figura 5.** Porcentajes Clima organizacional y Calidad del trabajo. Obtenido del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales del Hospital San Juan Bautista Huaral 2021.

#### **Interpretación:**

Observamos que, hay presencia de un clima organizacional regular con 49.4% (38) y, asimismo, el 49.4% (38) una alta calidad de trabajo, un 40.3% (31) adecuado y un 40.3% (31) de nivel alto.

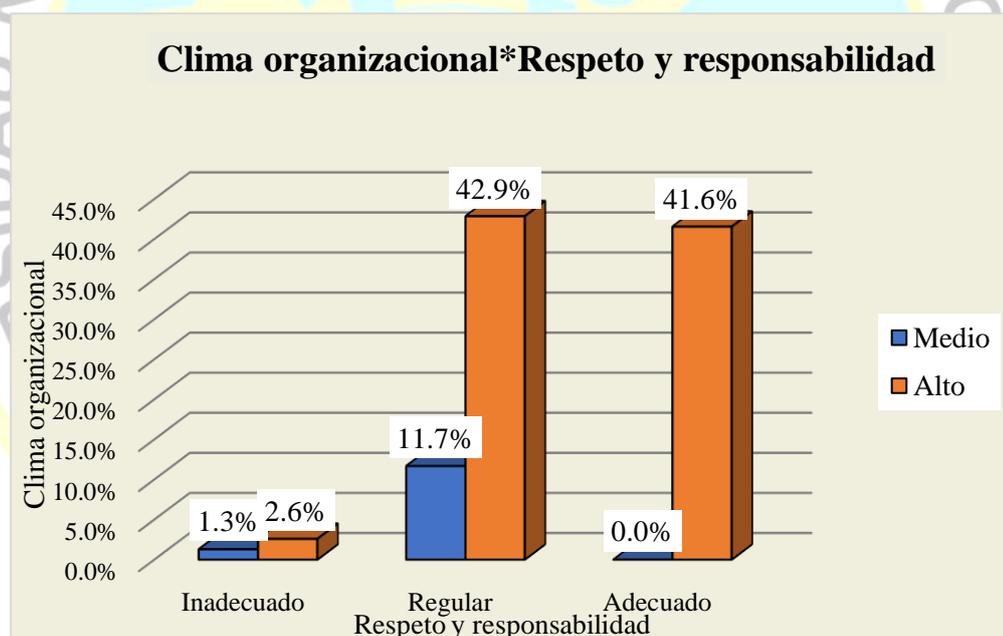
Se determinó que las variables, presentan porcentajes similares, sin embargo, el clima organizacional es regular y un nivel alto en calidad de trabajo, esto estaría indicando que existen indicadores que se refieren a debilidades en los aspectos en la comunicación entre colaboradores y se debe a la desmotivación que presentan los colaboradores, ya que consideran no es equitativa la obtención de las recompensas; además, algunos colaboradores consideran que no hay compañerismo y mutuo apoyo moral, entre otros que requieren mejorar. Del mismo modo en la calidad de trabajo se encuentran aciertos significativos, ya que se hallan conformes con el servicio que brindan, además muestran interés en querer mejorar en el desempeño de sus labores, pese a que consideran que la calidad de trabajo es muy exigente.

### 4.3.3. Clima organizacional con el respeto y responsabilidad

Tabla 9.

		Respeto y responsabilidad		Total
		Medio	Alto	
Clima organizacional	Inadecuado	1 1.3%	2 2.6%	3 3.9%
	Regular	9 11.7%	33 42.9%	42 54.5%
	Adecuado	0 0.0%	32 41.6%	32 41.6%
Total		10 13.0%	67 87.0%	77 100.0%

Ídem.



**Figura 6.** Porcentajes de la tabla cruzada Clima organizacional y Respeto y responsabilidad. Obtenido del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales del Hospital San Juan Bautista Huaral 2021.

#### Interpretación:

Observamos que, hay presencia de un clima organizacional regular con 42.9% (33) y, asimismo, un 42.9% (33) un nivel alto de respeto y responsabilidad, el 41,6% (32) presentan un nivel adecuado y 41,6% (32) un nivel alto de respeto y responsabilidad.

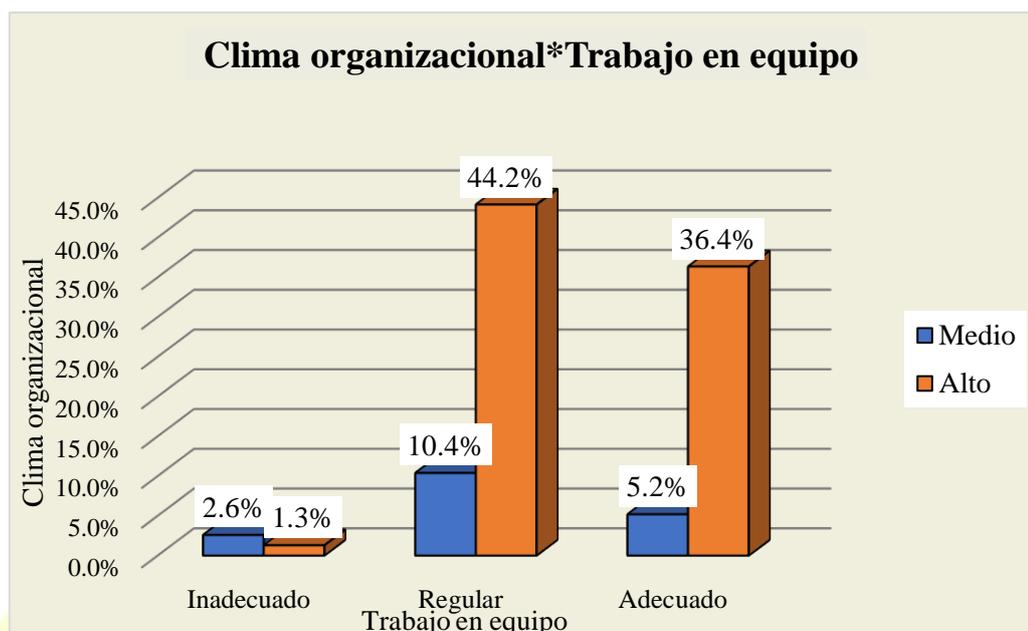
Se determinó que las variables, presentan porcentajes similares, sin embargo, el clima organizacional es regular y un alto nivel de respeto y responsabilidad, esto estaría indicando que existen indicadores que se refieren a debilidades en los aspectos en la comunicación entre colaboradores y se debe a la desmotivación que presentan los colaboradores, ya que consideran no es equitativa la obtención de las recompensas; además, algunos colaboradores consideran que no hay compañerismo y mutuo apoyo moral, entre otros que requieren mejorar. Del mismo modo, la responsabilidad y respeto se encuentra en un nivel alto; esto se debe a que la percepción del colaborador respecto a su desempeño, comunicación y respeto con sus compañeros es la adecuada.

#### 4.3.4. Clima organizacional y trabajo en equipo

**Tabla 10.**

		Trabajo en equipo		Total
		Medio	Alto	
Clima organizacional	Inadecuado	2 2.6%	1 1.3%	3 3.9%
	Regular	8 10.4%	34 44.2%	42 54.5%
	Adecuado	4 5.2%	28 36.4%	32 41.6%
Total		14 18.2%	63 81.8%	77 100.0%

Ídem.



**Figura 7.** Porcentajes Clima organizacional y Trabajo en equipo. Obtenido del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales del Hospital San Juan Bautista Huaral 2021.

#### **Interpretación:**

Observamos que, (34)44.2% clima organizacional de nivel regular, 44.2% (34) nivel alto de trabajo en equipo, un 36.4% (28) adecuado clima organizacional y 36.4% (28) un nivel alto trabajo en equipo.

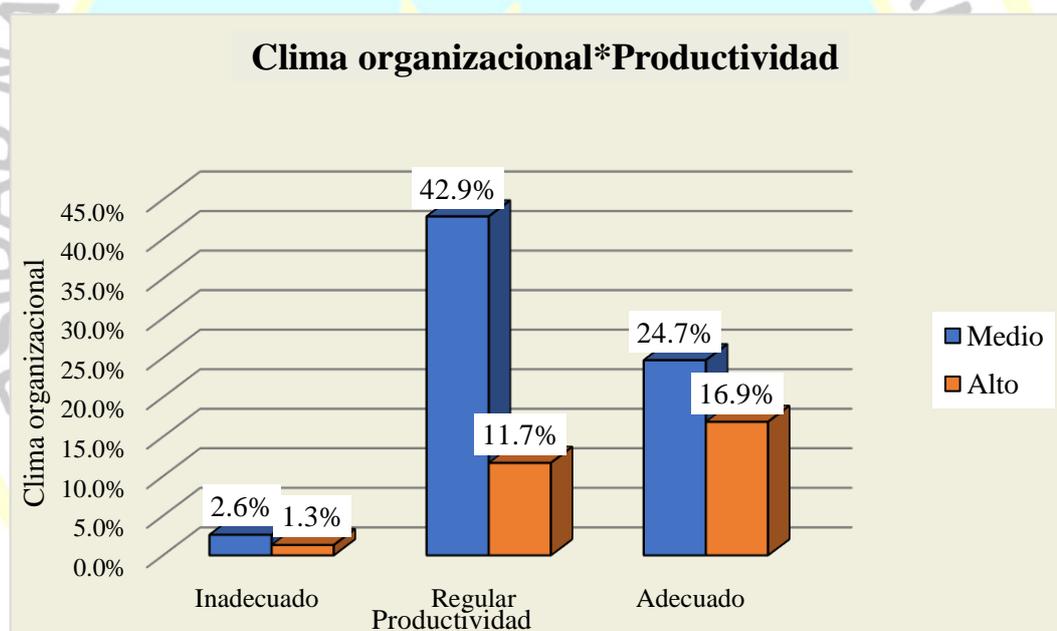
Se determinó el clima organizacional y el componente trabajo en equipo, presentan porcentajes similares, sin embargo, el clima organizacional es regular y alto trabajo en equipo, esto estaría indicando que existen indicadores que se refieren a debilidades en los aspectos en la comunicación entre colaboradores y se debe a la desmotivación que presentan los colaboradores, ya que consideran no es equitativa la obtención de las recompensas; además, algunos colaboradores consideran que no hay compañerismo y mutuo apoyo moral, entre otros que requieren mejorar. Del mismo modo el trabajo en equipo, esto se deba a que, bajo la percepción de los colaboradores, cooperan armoniosamente con sus compañeros, existe adecuada comunicación y respeto de las ideas de todos.

#### 4.3.5. Clima organizacional y productividad

Tabla 11.

		Productividad		Total
		Medio	Alto	
Clima organizacional	Inadecuado	2 2.6%	1 1.3%	3 3.9%
	Regular	33 42.9%	9 11.7%	42 54.5%
	Adecuado	19 24.7%	13 16.9%	32 41.6%
Total		54 70.1%	23 29.9%	77 100.0%

Ídem.



**Figura 8.** Porcentajes Clima organizacional y Productividad. Obtenido del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Servicios generales del Hospital San Juan Bautista Huaral 2021.

#### Interpretación:

Observamos que, hay presencia de un clima organizacional de nivel regular 42.9% (39), asimismo un 42.9% (39) un nivel de productividad media, un 24.7% (19) un clima organizacional con nivel adecuado y 24.7% (19) un nivel de productividad media.

Se determinó que el clima organizacional y el componente productividad, presentan porcentajes similares, sin embargo, el clima organizacional es regular y por otro lado se presenta un alto nivel de productividad esto estaría indicando que existen indicadores que se refieren a debilidades en los aspectos en la comunicación entre colaboradores y se debe a la desmotivación que presentan los colaboradores, ya que consideran no es equitativa la obtención de las recompensas; además, algunos colaboradores consideran que no hay compañerismo y mutuo apoyo moral, entre otros que requieren mejorar. Del mismo modo la productividad, se encuentra en un nivel medio, esto se debe a que la percepción del colaborador respecto a su productividad, hay poca iniciativa a fin de alcanzar los objetivos fijados por el área.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

**Hi:** Si, existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021

**Ho:** No existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021

**Tabla 12.**

Correlaciones		
	Clima organizacional	Desempeño laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,262*
	N	77
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,262*
	Sig. (bilateral)	,021
	N	77

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

Ídem.

### Interpretación:

La correlación es 0,262 indica que el grado de correlación es positiva y baja, con un nivel de significancia obtenido 0,021; por tanto, con esta evidencia aceptamos la hipótesis alterna

y rechazamos la nula. Por tanto, existe relación significativa en las dos variables de estudio. De modo que, sería imprescindible realizar mejoras en la institución en relación a varios aspectos relacionados al clima lo que repercutiría en el mejor desempeño laboral.

#### 4.3.2. Contrastación de hipótesis específicas

##### Contrastación hipótesis específica 1

**Hi:** Si, existe relación significativa entre clima organizacional y calidad de trabajo en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021

**Ho:** No existe relación significativa entre clima organizacional y calidad de trabajo en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021

**Tabla 13.**

<b>Correlaciones</b>		
	Clima organizacional	Calidad del trabajo
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,196
	N	77
Calidad del trabajo	Correlación de Pearson	,196
	Sig. (bilateral)	,088
	N	77

Ídem.

##### Interpretación:

La tabla 13 nos indica que se ha alcanzado una correlación de 0,196 el grado de correlación es positiva y muy baja, asimismo el nivel de significancia obtenido es de 0,088; entonces se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alterna; indica que no hay relación significativa de las variables de estudio. Esto quiere decir que, se puede tener un clima organizacional adecuado y tener una alta calidad de trabajo, y ni una influencia en la otra.

##### Contrastación de la hipótesis específica 2

**Hi:** Si, existe relación significativa entre clima organizacional acerca del respeto y responsabilidad en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021

**Ho:** No existe relación significativa entre clima organizacional acerca del respeto y responsabilidad en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021

**Tabla 14.**

<b>Correlaciones</b>			
		Clima organizacional	Respeto y responsabilidad
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,329**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	77	77
Respeto y responsabilidad	Correlación de Pearson	,329**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	77	77

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

Ídem.

### **Interpretación:**

La tabla 14 nos indica que se ha alcanzado una correlación de 0,329, el mismo que permite establecer que el grado de correlación es positiva y baja; la significancia es 0,003; de modo que, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la nula; en otros términos, existe relación significativa en ambas dimensiones de estudio. Por lo tanto, se necesita mejorar aspectos del clima organizacional para poder mantener en un nivel alto el respeto y la responsabilidad de los colaboradores.

### **Contrastación de la hipótesis específica 3**

**Hi:** Si, existe relación significativa entre clima organizacional y trabajo en equipo en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021

**Ho:** No existe relación significativa entre clima organizacional y trabajo en equipo en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021

Tabla 15.

## Correlaciones

		Clima organizacional	Trabajo en equipo
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,197
	Sig. (bilateral)		,086
	N	77	77
Trabajo en equipo	Correlación de Pearson	,197	1
	Sig. (bilateral)	,086	
	N	77	77

Ídem.

**Interpretación:**

La tabla 15 nos indica que al aplicar el estadístico correlación de Pearson se ha alcanzado una correlación de 0,197, el mismo que permite establecer que el grado de correlación es positiva y muy baja, la significancia obtenida fue 0,086; entonces, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la alterna; por este motivo, no existe relación significativa de las variables de estudio. Por ende, podemos decir que el clima organizacional no incide en el trabajo en equipo, esto quiere decir que, se puede tener un alto trabajo en equipo y tener un clima organizacional regular.

**Contrastación de la hipótesis específica 4**

**Hi:** Si existe relación significativa entre clima organizacional y productividad en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021.

**Ho:** No existe relación significativa entre clima organizacional y productividad en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021.

Tabla 16.

Correlaciones			
		Clima organizacional	Productividad
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,169
	Sig. (bilateral)		,141
	N	77	77
Productividad	Correlación de Pearson	,169	1
	Sig. (bilateral)	,141	
	N	77	77

Ídem.

**Interpretación:**

La tabla 16 nos indica que se ha alcanzado una correlación de 0,169, el mismo que permite establecer que el grado de correlación es positiva y muy baja, la significancia obtenida es 0,141; quiere decir, se tiene suficiente evidencia donde se acepta la hipótesis nula y rechazamos la alterna; entonces no existe relación significativa entre ambas dimensiones de estudio. Por consiguiente, podemos decir que el clima organizacional no influye en la productividad, esto quiere decir que se puede tener una productividad media y un clima organizacional regular, pero ni una influye en resultado de la otra.

## Capítulo V DISCUSIÓN

### 5.1 Discusión

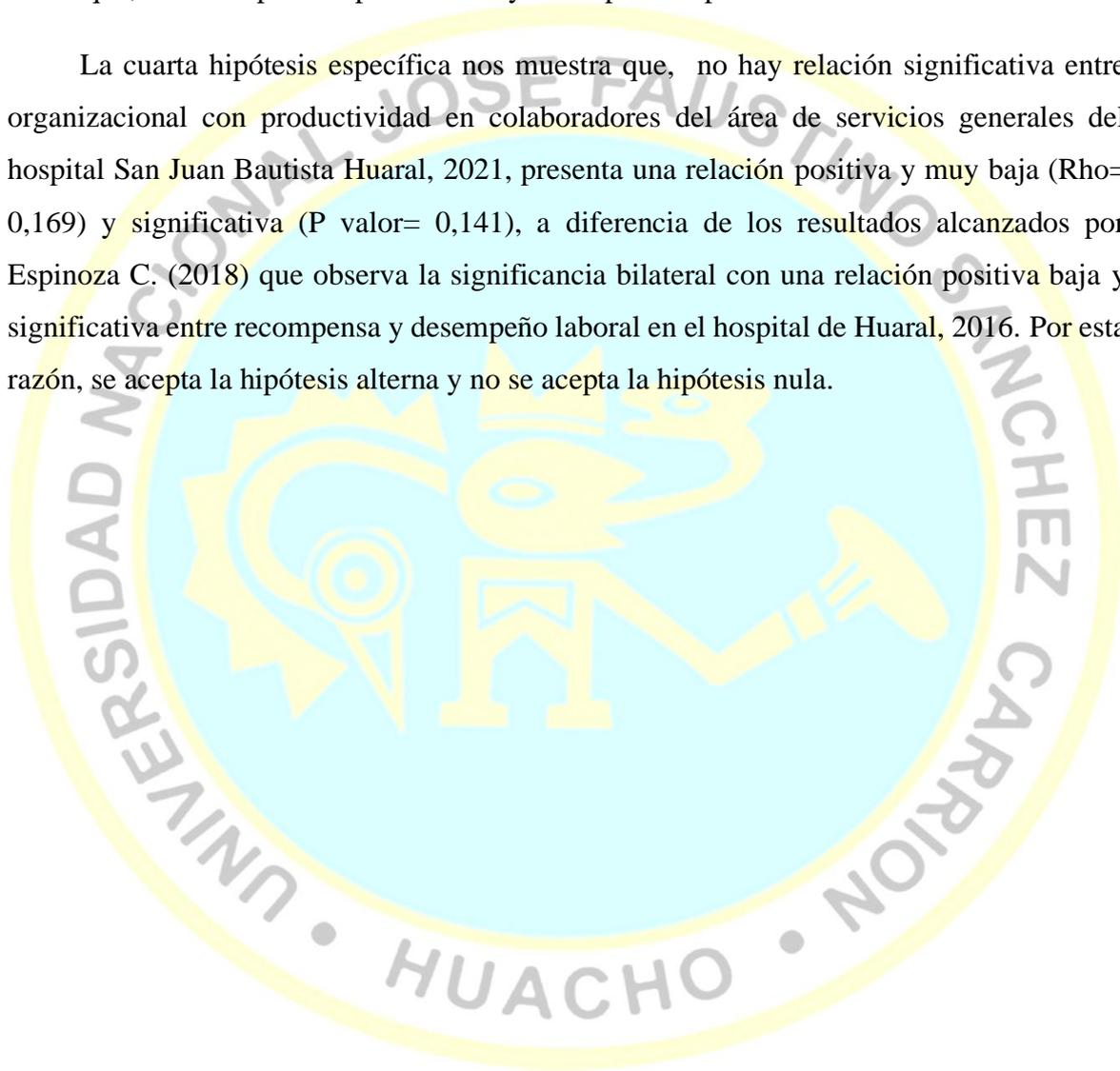
Los resultados que se alcanzaron al culminar el presente estudio, la contrastación de hipótesis general nos muestra que, existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021, presenta una relación positiva baja ( $Rho= 0,262$ ) y significativa ( $P$  valor= 0,021 menor que 0,05), Tal resultado que difiere a los obtenidos por Espinoza C. (2018) , donde el resultado presenta una relación entre clima organizacional y desempeño laboral positiva, alta y significativa en el hospital de Huaral, 2016. De acuerdo con los resultados se considera rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Los resultados obtenidos en la primera hipótesis específica, no hay relación significativa entre clima organizacional y calidad de trabajo en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021, presenta una relación positiva y muy baja ( $Rho=0,196$ ) y significativa ( $p$  valor= 0,088 mayor que 0,05), a diferencia de los resultados obtenidos por Espinoza C. (2018) donde se observa resultados con significancia bilateral con una relación moderada y significativa entre identidad y desempeño laboral, en el hospital de Huaral, 2016. Por esta razón, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

La segunda hipótesis específica, señala que hay relación significativa entre clima organizacional con el respeto y responsabilidad en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021, presenta relación positiva baja ( $Rho= 0,329$ ) y significativa ( $P$  valor= 0,003 menor que 0,05), resultados que difieren a los alcanzados por Espinoza C. (2018) donde el resultado presenta una significancia bilateral con relación positiva moderada y significativa entre cooperación y desempeño laboral; en el hospital de Huaral, 2016. De esta manera, no se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

La tercera hipótesis específica nos muestra que no existe relación significativa entre clima organizacional con trabajo en equipo en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021, se observa relación positiva y muy baja ( $Rho=0,197$ ) y significativa ( $P$  valor=  $0,086$ ), los resultados difieren a los obtenidos por Espinoza C. (2018) quienes prueban que hay una relación significativa entre dimensión de estructura y desempeño laboral de los colaboradores del hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018. De modo que, no se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

La cuarta hipótesis específica nos muestra que, no hay relación significativa entre organizacional con productividad en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021, presenta una relación positiva y muy baja ( $Rho=0,169$ ) y significativa ( $P$  valor=  $0,141$ ), a diferencia de los resultados alcanzados por Espinoza C. (2018) que observa la significancia bilateral con una relación positiva baja y significativa entre recompensa y desempeño laboral en el hospital de Huaral, 2016. Por esta razón, se acepta la hipótesis alterna y no se acepta la hipótesis nula.



## Capítulo VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

##### Primera

El clima organizacional existente en el hospital San Juan Bautista Huaral es el de 50.6% (39) regular, el 50.6% (39) en desempeño laboral alto, un 41.6% (32) adecuado y 41.6% (32) un desempeño laboral alto. Esto nos estaría mostrando que en el clima organizacional, existen debilidades en los aspectos de la comunicación y la desmotivación que presentan los colaboradores, frente a la obtención de las recompensas, compañerismo y mutuo apoyo moral, entre otros que requieren mejorar; a diferencia del desempeño laboral, los colaboradores se encuentran conformes con las labores que cumplen; ya que, bajo la percepción de los mismo, realizan una labor optima y adecuada, están comprometidos y se identifican con la institución. Se debe hacer mejoras en el clima organizacional, para poder mantener un nivel alto en el desempeño laboral de los colaboradores.

##### Segunda

Se logra identificar el clima organizacional en los colaboradores de servicios generales es el 49.4% (38) y, asimismo, el 49.4% (38) una alta calidad de trabajo, un 40.3% (31) adecuado y un 40.3% (31) presentan una alta calidad de trabajo. Esto nos estaría mostrando que, en el clima organizacional existen debilidades en los aspectos de la comunicación y la desmotivación que presentan los colaboradores, frente a la obtención de las recompensas, compañerismo y mutuo apoyo moral, entre otros que requieren mejorar. A diferencia de la calidad de trabajo, se encuentran aciertos significativos, ya que están conformes con el servicio que brindan, además muestran interés en querer mejorar en el desempeño de sus labores, pese a que consideran que la calidad de trabajo es muy exigente.

### **Tercera**

Se determino que, existe un clima organizacional de nivel regular con 42.9% (33) y, asimismo, un 42.9% (33) un nivel alto de respeto y responsabilidad, el 41,6% (32) presentan un nivel adecuado y 41,6% (32) un nivel alto de respeto y responsabilidad. Esto nos estaría mostrando que, en el clima organizacional, existen debilidades en los aspectos de la comunicación y la desmotivación que presentan los colaboradores, frente a la obtención de las recompensas, compañerismo y mutuo apoyo moral, entre otros que requieren mejorar; a diferencia de la responsabilidad y respeto, se encuentra en un nivel alto; esto se debe a que la percepción del colaborador respecto a su desempeño, comunicación y respeto con sus compañeros es la adecuada.

### **Cuarta**

Se estableció que, existe un clima organizacional de nivel regular con 44.2% (34), asimismo un 44.2% (34) un nivel alto de trabajo en equipo, un 36.4% (28) presenta nivel adecuado, 36.4% (28) un alto nivel de trabajo en equipo. Esto nos estaría mostrando que, en el clima organizacional, existen debilidades en los aspectos de la comunicación y la desmotivación que presentan los colaboradores, frente a la obtención de las recompensas, compañerismo y mutuo apoyo moral, entre otros que requieren mejorar; del mismo modo el trabajo en equipo, esto se deba a que, bajo la percepción de los colaboradores, cooperan armoniosamente con sus compañeros, existe adecuada comunicación y respeto de las ideas de todos.

### **Quinta**

Se precisó que existe un clima organizacional de nivel regular 42.9% (39), asimismo un 42.9% (39) un nivel de productividad media, un 24.7% (19) un clima organizacional con nivel adecuado y 24.7% (19) un nivel de productividad media. Esto nos estaría mostrando que, en el clima organizacional, existen debilidades en los aspectos de la comunicación y la desmotivación que presentan los colaboradores, frente a la obtención de las recompensas, compañerismo y mutuo apoyo moral, entre otros que requieren mejorar; del mismo modo la productividad, se encuentra en un nivel medio, esto se debe a que la percepción del colaborador respecto a su productividad, hay poca iniciativa para lograr las metas establecidas por el área.

## 6.2 Recomendaciones

Desde nuestra perspectiva como trabajadoras sociales, se debe implementar estrategias, a través de una red de apoyo que nos permita mejorar el clima organizacional, para ello se debe realizar capacitaciones a los colaboradores, con redes de apoyo internas y externas. En las internas contar con apoyo de un equipo multidisciplinario, conformado por psicólogo, trabajadores sociales y los jefes de áreas, trabajo en equipo.

Implementar estrategias, incentivos económicos y no económicos, que reconozcan el logro a los trabajadores y ayuden a instaurar un clima organizacional positivo que alienten a los colaboradores a sobresalir en sus tareas, para mantener una alta calidad del trabajo.

Ejecutar sondeos a través de encuestas, los cuales permitan detectar la existencia o no, de respeto y responsabilidad por parte de los colaboradores, con la finalidad de fomentar mediante el trabajo en conjunto, de la trabajadora social y el jefe inmediato, la promoción de relaciones sanas, amistades entre colegas y el compromiso con la institución.

Desde la oficina de bienestar social programar actividades recreativas, que permitan la interacción entre colaboradores, los cuales fomenten el trabajo en equipo, con la finalidad de fortalecer el compañerismo.

Promover actividades de fortalecimiento a través de un plan de trabajo donde invite a profesionales especializados para la capacitación constantemente de los colaboradores, el cual proporcione los recursos necesarios para el crecimiento y desarrollo del colaborador, con el propósito de promover la iniciativa de los mismos y así alcanzar una productividad óptima.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

Rodriguez, M., & Herrera, M. (9 de Julio de 2016). El clima organizacional, un aspecto importante a tener en cuenta en los trabajadores del grupo de control de vectores. *Revista Cubana de Salud Publica*, vol. 42(4), 2. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/214/21447534012.pdf>

### 7.2 Fuentes bibliográficas

Altamirano, M., Galvez, M., & Inche, F. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del hospital de Chancay, Huaral*. universidad inca garcilaso de la vega, facultad de ciencias administrativas y ciencias económicas, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4075/tesis%20-%20altamirano%20martha%2c%20galvez%20%20mavel%20e%20inche%20fermina.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Arenas, O. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua*. Universidad César Vallejo, Escuela de Psogrado, Moquegua. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26873>

Benítez, R. (2019). *La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Hospital General Babahoyo*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de Posgrado, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13953/1/T-UCSG-POS-MGSS-217.pdf>

Caro, M., & Gómez, A. (2019). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en trabajadores del centro de salud santa luzmila I - Comas*. Universidad Nacional del Callao, Escuela de Posgrado . Obtenido de

<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4390/caro%20floreacin%20omez%20loja%20maestria%20fcs%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dámaso , E. (2017). *Clima organizacional, estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay*. Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21809/D% c3% a1 mas o\\_BEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21809/D%c3%a1maso_BEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Espinoza, C. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de HUaral*. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Huaral. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13226/Espinoza\\_CC R.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13226/Espinoza_CC R.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Garbuglia, S. (2013). *Clima laboral en un organismo público*. Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas. Obtenido de [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5806/tesis-cs-ec-garbuglia.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5806/tesis-cs-ec-garbuglia.pdf)

García, O. (2016). *Relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en trabajadores administrativos del hospital Belén De Trujillo*. Universidad Autónoma de Ica, Facultad de Ingeniería, Ciencias y Comunicación. Obtenido de [http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/191/1/EVER%20 Orlando%20garcia%20seminarioclima%20organizacional%20y%20desempeno%20 laborAL.pdf](http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/191/1/EVER%20Orlando%20garcia%20seminarioclima%20organizacional%20y%20desempeno%20laborAL.pdf)

Granja, A. (2020). *El clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del Hospital tipo B de la Parroquia Huambaló*. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Ambato - Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31966/1/095%20GTH.pdf>

Guzman, L. (2018). *Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en hospitales públicos y privados*. Uninversidad Católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de Posgrado, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11080/1/T-UCSG-POS-MGSS-139.pdf>

- Huaman, M. (2019). *clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Sedapal El Agustino 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31369/Huam%C3%A1n\\_PM.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31369/Huam%C3%A1n_PM.pdf?sequence=1)
- Idalberto, C. (2007). *Administracion de Recursos Humanos* (octava edicion ed., Vol. octava edicion). Mexico: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Jesus Roca , T. F., & Salazar Gonzales , R. M. (2017). *desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL N°10 huaral,2017*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/786/TFCS-02-31.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Machuca, M. (2016). *Clima organizacional y el desempeño laboral en la municipalidad de tingo maria*. Universidad Nacional Agraria de la Selva, Facultad de Ciencias Economicas y Administrativas. Obtenido de [http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1312/MMT\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1312/MMT_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nottoli, H. (2017). *Enseñanza de matemática para Arquitectos y Diseñadores*. Buenos Aires: Diseño.
- Oyarce, E. (2019). *Diagnóstico de Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los centros de salud de la red Chachapoyas*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazona, Escuela profesional de administración de empresas, Chachapoyas. Obtenido de <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1681/Oyarce%20Ch%C3%A1vez%20Elita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Perdomo , A., & Thames, L. (2008). *Descripción de los elementos que inciden en el desarrollo del clima organizacional del fondo nacional de becas. Aportes de Trabajo Social*. Universidad Libre de Costa Rica, Facultad de Ciencias Sociales. Obtenido de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000335.pdf>

- Ramos, M. (2019). *Clima organizacional y desempeño profesional del personal de salud del hospital San Juan Bautista – Huaral*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Escuela de Posgrado. Obtenido de <http://200.48.129.167/bitstream/handle/UNJFSC/4366/Mar%c3%ada%20Elizabeth%20Ramos%20Damazo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ríos, G. (2017). *Clima Organizacional del departamento de enfermería del hospital militar escuela dr. Alejandro Dávila Bolaños.* Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud Escuela de Salud pública, Managua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/7909/2/t952.pdf>
- Rojas, S. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco*. Universidad nacional Hermilio Valdizán, Pasco. Obtenido de <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/RPCS/article/view/28/66>
- Ruiz, M. (2018). *Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de Posgrado, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11869/1/T-UCSG-POS-MGSS-160.pdf>
- Salas, L. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en el servicio Gineco Obstetricia Hospital Alberto Sabogal EsSalud*. Univercidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8716/Salas\\_PLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8716/Salas_PLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torrice, E., Satín, C., Villas, M., Menendez, S., & López, J. (2002). *El modelo ecológico de Bronfrenbrenner como marco teórico de la Psicooncología*. murcia, España: Univercidd de Murcia.
- Valer, M. (2018). *Gestión del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega*. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33004/valer\\_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33004/valer_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

### 7.3 Fuentes hemerográficas

No se desarrollo fuentes hemerográficas

### 7.4 Fuentes electrónicas

Chiavenato, I. (1999). *Administración De Recusos Humanos* (V Ed.). Mc Graw Hill.

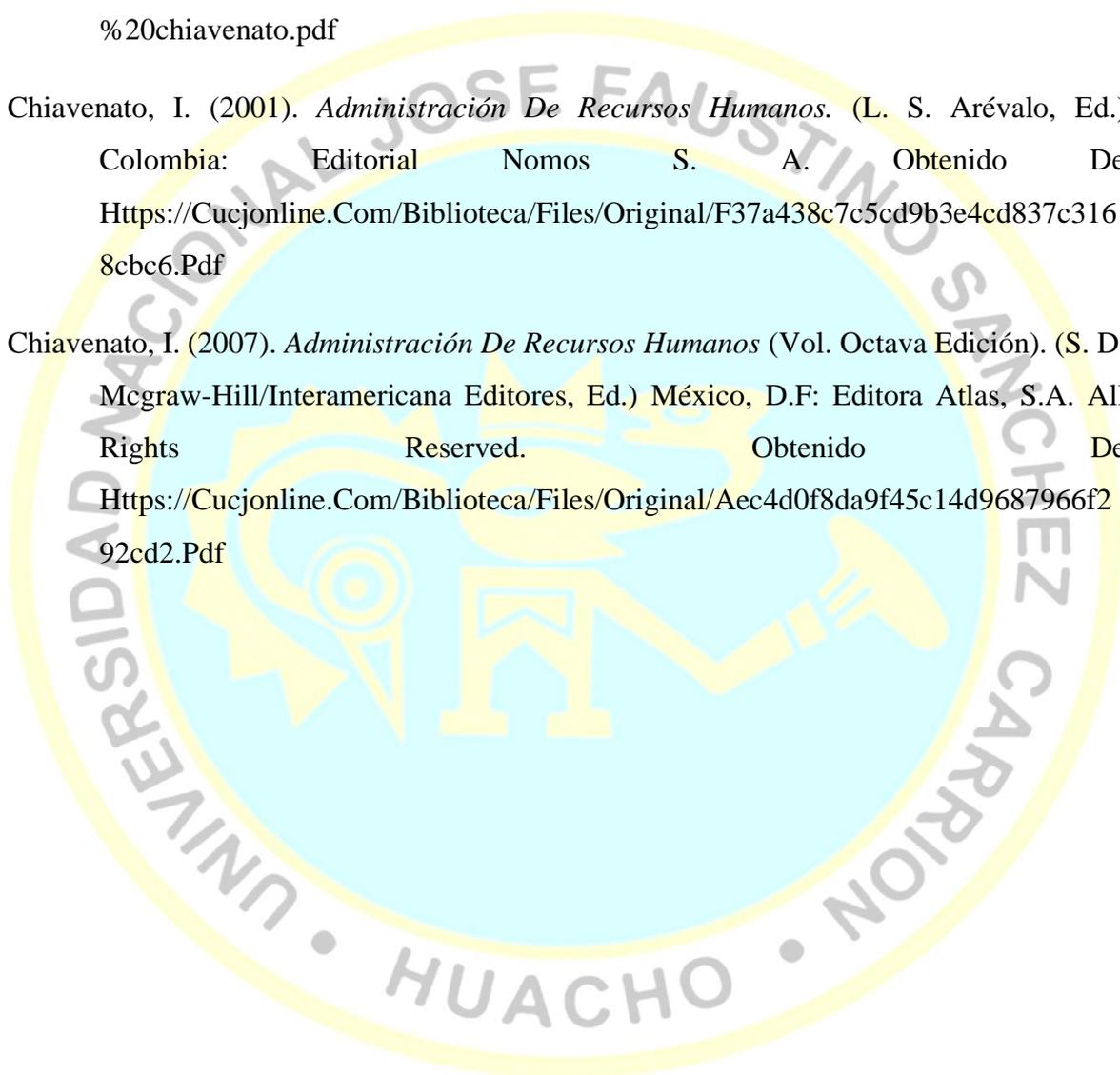
Obtenido De [https://www.ucipfg.com/repositorio/maes/maes-08/unidades-aprendizaje/administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20chiavenato.pdf](https://www.ucipfg.com/repositorio/maes/maes-08/unidades-aprendizaje/administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20chiavenato.pdf)

Chiavenato, I. (2001). *Administración De Recursos Humanos*. (L. S. Arévalo, Ed.)

Colombia: Editorial Nomos S. A. Obtenido De <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>

Chiavenato, I. (2007). *Administración De Recursos Humanos* (Vol. Octava Edición). (S. D.

Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, Ed.) México, D.F: Editora Atlas, S.A. All Rights Reserved. Obtenido De <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>



## ANEXOS

### 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DEL AREA DE SERVICIOS GENERALES DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA HUARAL, 2021					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>¿Qué relación existe entre clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Qué relación existe entre clima organizacional y calidad de trabajo en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre clima organizacional acerca del respeto y responsabilidad en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre clima organizacional y trabajo en equipo en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre clima organizacional y productividad en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021?</p>	<p>Determinar la relación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar la relación existente entre clima organizacional y calidad de trabajo en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021</p> <p>Identificar la relación existente entre clima organizacional acerca del respeto y responsabilidad en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021</p> <p>Identificar la relación existente entre clima organizacional y trabajo en equipo en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021</p> <p>Identificar la relación existente entre clima organizacional y productividad en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021</p>	<p>Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación significativa entre clima organizacional y calidad de trabajo en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021</p> <p>Existe relación significativa entre clima organizacional acerca del respeto y responsabilidad en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021</p> <p>Existe relación significativa entre clima organizacional y trabajo en equipo en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021</p> <p>Existe relación significativa entre clima organizacional y productividad en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021</p>	<p style="text-align: center;"><b>Clima Organizacional</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La estructura organizacional</li> <li>- La responsabilidad</li> <li>- Riesgo</li> <li>- Las recompensas</li> <li>- El calor y apoyo</li> <li>- El conflicto</li> </ul>	<p><b>TIPO:</b> Básico</p> <p><b>DISEÑO:</b> No Experimental</p> <p><b>NIVEL:</b> Descriptivo</p> <p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> La población estuvo conformada por 112 colaboradores del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021.</p> <p><b>TECNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario</p>
			<p style="text-align: center;"><b>Desempeño Laboral</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de trabajo</li> <li>- Respeto y responsabilidad</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Productividad</li> </ul>	

## 02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

**AUTOR:** Machuca M. ( 2016 )

**ADAPTADO:** Catire C. & De La Cruz M.

Estimado señor(a): agradecemos su participación para contestar el siguiente cuestionario, cuya finalidad es recolectar datos para ser empleado con propósitos de estudio. Conteste de forma honesta y con libertad cada pregunta (marque con una "x" la opción que usted crea correspondiente por cada ítem):

ID	CLIMA ORGANIZACIONAL (DIMENSIONES / Ítems)	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>I</b>	<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>					
1	La continua comunicación permite un ambiente adecuado					
2	Los procesos administrativos facilitan el buen desarrollo de las actividades en la institución					
<b>II</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>					
3	Tengo libertad en las decisiones para realizar mi labor la mayor parte del tiempo					
4	Pongo lo mejor de mí en el trabajo porque me identifico con la institución					
<b>III</b>	<b>RIESGOS O DESAFÍO</b>					
5	Se promueve la aceptación de riesgos, medidos o calculados en mis actividades					
6	La institución está dispuesta a asumir cierto nivel de riesgo para lograr objetivos					
<b>IV</b>	<b>RECOMPENSAS</b>					
7	Generalmente las recompensas valiosas están vinculadas con un buen rendimiento					
8	La distribución de recompensas es equitativa					
<b>V</b>	<b>APOYO</b>					
9	En mi trabajo se ve compañerismo					
10	El apoyo moral que veo entre mis compañeros es mutuo					
<b>VI</b>	<b>CONFLICTO</b>					
11	Los ideales se respetan independientemente del cargo que tengan en la institución					
12	Las opiniones se respetan sin generar conflictos en la institución					



## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

**AUTOR:** Huaman M. ( 2019 )

**ADAPTADO:** Catire C. & De La Cruz M.

Estimado señor(a): agradecemos su participación para contestar el siguiente cuestionario, cuya finalidad es recolectar datos para ser empleado con propósitos de estudio. Conteste de forma honesta y con libertad cada pregunta (marque con una "x" la opción que usted crea correspondiente por cada ítem):

ID	DESEMPEÑO LABORAL (DIMENSIONES / Ítems)	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>I</b>	<b>CALIDAD DE TRABAJO</b>					
1	La calidad del trabajo es muy exigente.					
2	Realizo mi trabajo de manera ordenada.					
3	El servicio que doy cumple los procedimientos dados por el jefe de área.					
4	Me encuentro satisfecho con la precisión con que realizo mis labores.					
5	Demuestro interés en mejorar mis labores.					
6	Tengo ideas novedosas y muestro creatividad a la hora de afrontar situaciones o problemas en el centro laboral.					
7	Propongo mejoras en mi trabajo.					
8	Muestro interés por capacitarme y aplico los nuevos conocimientos en mi trabajo.					
<b>II</b>	<b>RESPECTO Y RESPONSABILIDAD</b>					
9	Soy capaz de laborar independientemente.					
10	Respondo de manera calmada a las situaciones conflictivas en mi trabajo.					
11	Comunico a mi jefe inmediato de los problemas que surgen en el trabajo.					
12	Muestro respeto a mis superiores, y compañeros de trabajo.					
13	Soluciono problemas oportunamente en el trabajo.					
14	Soy eficiente al confrontar situaciones y problemas poco frecuentes.					
15	Afronto las consecuencias de mis actos, mostrando compromiso y ganas de mejorar.					

<b>III TRABAJO EN EQUIPO</b>						
16	Promuevo un ambiente laboral positivo, motivando buenas relaciones y trabajo en equipo.					
17	Resuelvo dificultades y situaciones de discordia en el trabajo.					
18	Coopero con los demás de manera armoniosa sin discriminar					
19	Comunico y consulto a mi jefe inmediato de los cambios que me afectan directamente.					
20	Contesto de manera concisa y oportuna dudas del equipo de trabajo					
21	Tomo en cuenta y respeto las ideas de todo el equipo de trabajo					
<b>IV PRODUCTIVIDAD</b>						
22	Ante pongo de manera oportuna las tareas a fin de cumplir con los objetivos asignados.					
23	Demuestro iniciativa en el trabajo, cumpliendo con las metas del trabajo en el tiempo establecido.					
24	Me esmero por alcanzar los objetivos propuesto por el jefe de área.					

<b>DATOS DEL ENCUESTADO</b>		
<b>EDAD</b>		
<b>SEXO</b>	Femenino	
	Masculino	
<b>ESTADO CIVIL</b>	Soltero	
	Conviviente/casado(a)	
	Divorciado	
<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>	Secundaria	
	Superior técnico	
	Superior universitario	
<b>CONDICIÓN LABORAL</b>	Nombrado	
	Contratado CAS	
	Contratado tercero	
<b>LABOR QUE DESEMPEÑA EN LA INSTITUCIÓN</b>		

### 03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO

	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24	i25	i26	i27	i28	i29	i30	i31	i32	i33	i34	i35	i36	i37	i38	i39	i40	i41	i42				
1	50	2	2	2	1	1	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4				
2	25	2	1	2	3	1	3	3	2	4	4	3	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	4	3	1	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3			
3	47	2	2	2	2	1	4	3	4	4	4	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	45	2	2	2	1	1	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4		
5	30	2	1	2	2	1	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	
6	46	1	2	2	1	2	3	4	4	5	3	2	3	2	3	3	3	3	3	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
7	35	2	2	2	2	1	4	3	5	5	4	3	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	
8	33	2	1	1	3	1	5	2	1	5	1	4	1	1	3	3	2	3	5	5	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	46	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	25	1	2	1	2	2	5	4	3	4	4	2	2	3	1	2	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
11	40	2	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	56	2	2	2	1	1	5	3	4	5	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
13	24	1	1	2	2	2	4	5	3	4	4	3	5	4	3	2	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
14	58	2	2	1	2	5	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
15	40	2	2	2	1	5	5	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
16	66	1	2	1	1	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
17	48	2	2	2	1	1	1	1	3	5	4	1	4	1	1	1	3	1	5	5	5	5	5	3	3	5	5	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	3	4	
18	44	1	2	1	2	2	4	2	4	5	3	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	24	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	59	2	2	1	1	1	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	37	2	2	2	3	4	3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
22	49	2	2	1	3	4	5	4	5	5	3	2	5	2	2	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	54	2	2	2	1	5	4	2	4	4	2	2	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	24	1	2	1	3	2	3	4	4	5	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
25	40	2	2	2	2	5	4	2	3	5	4	3	3	2	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
26	48	2	2	1	1	2	3	4	4	5	2	3	4	3	2	2	2	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
27	47	2	2	1	2	3	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4
28	53	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	40	2	1	1	2	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
30	39	1	2	2	2	3	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



31	32	2	1	2	2	1	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5			
32	28	2	2	1	3	4	4	4	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5				
33	32	2	2	1	2	3	5	4	3	4	1	1	2	1	2	1	1	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
34	35	2	2	3	3	4	2	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
35	43	1	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
36	35	2	2	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5			
37	49	2	2	1	3	2	5	5	2	5	4	1	5	1	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5			
38	35	1	1	1	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
39	24	1	2	1	2	2	4	4	3	5	4	3	1	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
40	26	2	1	3	3	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
41	45	1	1	2	1	1	5	4	2	5	2	2	4	1	2	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
42	61	2	2	3	2	5	4	4	4	5	5	1	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
43	25	1	2	1	2	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	5			
44	41	1	1	2	1	1	1	2	4	1	3	2	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4		
45	42	1	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4		
46	20	1	1	3	3	3	4	5	3	5	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
47	30	2	1	1	3	1	3	2	3	5	4	2	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
48	40	1	3	2	1	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
49	48	2	2	3	3	1	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
50	45	1	1	2	1	3	5	5	4	5	4	3	4	2	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
51	40	2	1	2	2	5	4	4	4	4	4	4	2	1	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
52	35	2	2	3	2	2	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	
53	67	2	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
54	43	1	2	1	2	2	4	5	5	5	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	
55	50	2	1	1	1	2	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	55	2	2	1	2	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
57	45	2	2	1	2	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	37	1	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
59	63	1	2	1	1	2	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	41	2	2	1	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	30	1	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



