



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL, DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL REGIONAL DE CAJAMARCA EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN, 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Bach. Aliaga Cabrera, María Hiris
Bach. Julcamoro Chávez, Rosa Elizabeth

Asesor:

Mg. Miguel Ángel Macetas Hernández

Cajamarca – Perú

2016

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por los Bachilleres **María Hiris Aliaga Cabrera y Rosa Elizabeth Julcamoro Chávez**, denominada:

“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL, DE LOS COLABORADORES EN EL HOSPITAL REGIONAL DE CAJAMARCA EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN EN EL AÑO 2016”

Mg. Miguel Ángel Macetas Hernández

ASESOR

Mg. Armando Montenegro Cabrera

JURADO

PRESIDENTE

Mg. Lady Delgado Cerna

JURADO

Mg. Aracelli Poemape Grados

JURADO

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a nuestros padres quienes gracias a su esfuerzo y apoyo nos han ayudado a alcanzar nuestras metas, a nuestro querido asesor por guiarnos en este camino, a la universidad por la educación seria y de calidad que hemos recibido.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos al Hospital Regional de Cajamarca, Área de hospitalización por su apoyo en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Agradecemos a la Universidad Privada del Norte, a la digna plana docente que nos guiaron y compartieron sus conocimientos, por todos esos momentos y experiencias inolvidables en nuestras vidas.

Agradecemos a nuestro querido asesor Mg. Miguel Ángel Macetas Hernández, por guiarnos y estar siempre a nuestro lado durante la realización del proyecto de tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INDICE DE CONTENIDOS	v
INDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
CAPITULO 1. INTRODUCCION	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema.....	11
1.3. Justificación.....	11
1.4. Limitaciones	12
1.5. Objetivos	12
1.5.1 Objetivo general	12
1.5.2 Objetivos específicos	12
CAPITULO 2. MARCO TEORICO	14
2.1. Antecedentes	14
2.2. Bases Teóricas.....	17
2.2.1. Definición de clima organizacional.....	17
2.2.1.1. Enfoques del clima organizacional.....	20
2.2.1.2. Características del clima organizacional	22
2.2.1.3. Dimensiones del clima organizacional	23
2.2.1.4. Tipos de clima organizacional	24
2.2.2. Definición del desempeño laboral.....	25

2.2.2.1. Dimensiones desempeño laboral	26
2.2.2.2. Factores que influyen en el desempeño labora	27
2.2.2.3. Características del desempeño laboral	28
2.2.3. Hipótesis.....	29
2.2.3.1. Formulación de la hipótesis	29
2.2.3.2. Formulación de la hipótesis especifica	29
CAPITULO 3. METODOLOGIA	30
3.1. Operacionalización de variables	30
3.1.1. Variable independiente	30
3.1.2. Variable dependiente	30
3.2. Operacionalización de variables	31
3.3. Diseño de investigación	33
3.3.1 Tipo de investigación.....	33
3.3.2 Diseño de investigación	33
3.4. Unidad de estudio	33
3.5. Población.....	33
3.6. Muestra.....	33
3.7. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	33
CAPITULO 4 RESULTADOS	35
CAPITULO 5 DISCUSION	40
Conclusiones	43
Recomendaciones.....	44
Referencias	45
Matriz de consistencia.....	46
ANEXOS	
Encuesta.....	48
Fiabilidad de la encuesta.....	62

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: Operacionalización de la variable “Clima Organizacional”	31
TABLA N° 2: Operacionalización de variable “Desempeño Laboral”	32
TABLA N°3: Relación clima organizacional en el desempeño laboral	35
TABLA N° 4: Relación clima organizacional en la supervisión del desempeño laboral	36
TABLA N° 5: Relación clima organizacional en la remuneración del desempeño laboral.....	37
TABLA N° 6: Relación clima organizacional en la oportunidades de ascenso del desempeño laboral	38
TABLA N° 7: Relación clima organizacional en el compromiso del desempeño laboral	39

RESUMEN

Este trabajo de investigación es el resultado del estudio de la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, en el área de hospitalización. La investigación se llevó a cabo con la aplicación de una escala por cada variable aplicada a una población de 36 colaboradores y la muestra es de 9 colaboradores que laboran en el área de hospitalización. Los instrumentos aplicados fueron dos escalas para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral, los mismos que tuvieron un resultado de confiabilidad de 0.91 establecido con el Alfa de Cronbach. La investigación es de tipo básica y del nivel correlacional. Los resultados muestran, según la prueba estadística chi-cuadrado, cuyo valor P valué es 0.30, que existe una relación significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral. Además, existe una relación significativa entre el clima organizacional y las dimensiones de la variable desempeño laboral.

Palabras claves: Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

ABSTRACT

This research is the result of a study of the relationship of organizational climate on job performance of employees of the Regional Hospital of Cajamarca, in the area of hospitalization. The research was carried out with the application of a scale for each variable was applied to a population of 36 collaborators and the sample is 9 people working in the area concerned. The instruments used were two scales to assess organizational climate and job performance, the same who had a result of 0.91 established reliability with Cronbach's alpha.

The results show, according to the chi-square test statistic, that there is a significant relationship between organizational climate with job performance. In addition, there is a significant relationship between organizational climate and job performance dimensions Variable.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Se sabe que, el concepto de Clima Organizacional apareció en el mundo académico y profesional hacia el fin de los 60, siendo Richard Beckhard su principal impulsor. Para este autor el proceso de Desarrollo Organizacional fue un proceso planificado de cambio en una organización como un todo, que fue conducido por los directivos superiores con el fin de mejorar la efectividad y la salud de la organización, a través de intervenciones en los procesos organizacionales basados en las ciencias del comportamiento (Grieves, 2003).

Por otro lado, desde la década de los 30 se registra un gran interés por la investigación en torno a la satisfacción en el trabajo, el cual alcanzó probablemente su punto máximo en los años 60. A partir de los años 80 este tema empezó a situarse más con respecto a sus relaciones con la calidad de vida en el trabajo, en las relaciones entre éste y la familia, con una preocupación creciente por el desarrollo personal del individuo, en un contexto de educación a lo largo de la vida (Vega, 2010). Igualmente, el Great Place to Work inicia operaciones en el Perú el 17 de julio del 2002 y publica la primera lista de las Mejores empresas en enero del 2003 en el diario el Comercio. En los 12 años de actividades en el Perú, Great Place to Work es el principal referente en lo que a excelencia en ambiente laboral se refiere. Dentro de los servicios que ofrece tiene la consultoría, capacitación y entrenamiento relacionados a la creación de un gran lugar para trabajar utilizando al clima organizacional y el desempeño laboral como bases. (Great, 2013).

Asimismo, en la parte local, se cuenta con diversos estudios, artículos y tesis que muestran la relación del clima organizacional y el desempeño laboral: el Clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización, por otra parte el desempeño laboral permite alcanzar las metas y objetivos de la institución; por lo que se puede ver que el desempeño de los colaboradores, se debe en gran medida a los factores del clima organizacional. De esta manera la percepción del Clima organizacional y desempeño laboral es la misma en los colaboradores que tienen diferentes modalidad de contrato.

Entonces, es conveniente analizar cómo se manifiesta el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Hospital Regional de Cajamarca, Institución que tiene como misión principal, el servicio de la salud hacia la comunidad cajamarquina.

Este trabajo de investigación permite describir la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en el Hospital Regional de Cajamarca.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la Influencia del clima organizacional, en el desempeño laboral de los colaboradores en el Hospital Regional de Cajamarca en el área de hospitalización en el año 2016?

1.3. Justificación

El presente trabajo influencia del clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en el hospital regional de Cajamarca en el área de hospitalización 2016, tiene que ver mucho con el dinamismo y competitividad; y es allí donde la organización desempeña un rol significativo y juegan un papel muy importante.

Justificación teórica. La presente investigación tiene un valor teórico, ya que servirá como base a futuras investigaciones aportando información actualizada sobre la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, de los colaboradores en el hospital regional de Cajamarca en el área de hospitalización.

En la cual sean utilizado las siguientes teorías del clima organizacional como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño laboral también describe al clima organizacional como la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

Justificación práctica. Posee un valor práctico, porque la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en el hospital regional de Cajamarca en el área de hospitalización es óptima, podría beneficiar y solucionar algunos problemas que se presentan en el área de hospitalización. En esta área el clima organizacional de los colaboradores no es buena debido a irresponsabilidades en las funciones de algunos colaboradores y esto ha ocasionado que su desempeño laboral no sea óptimo.

Dentro de las diversas necesidades que tienen los colaboradores, es ineludible que busquen lograr un adecuado desempeño de un clima organizacional estable, de tal manera que favorezca cumplir objetivos de la organización.

Justificación valorativa. Posee justificación valorativa, ya se del personal en torno a su ambiente laboral, se deben identificar los agentes que determinan el comportamiento y el desempeño de los colaboradores por medio de la opinión o percepción que éstos tengan.

Justificación académica. Posee una justificación académica porque se trabajan con variable a cerca del clima organizacional el cual tiene que ver con la responsabilidad individual de cada colaborador, la remuneración y tolerancia al conflicto y como este influye en el desempeño laboral, así también en la satisfacción del trabajo, en su autoestima y el trabajo en equipo de los colaboradores del hospital regional de Cajamarca en el área de hospitalización.

1.4 Limitaciones

Para nuestro trabajo de investigación la principal limitaciones que hemos tenido es el horario ingreso muy reducido, lo cual ha ocasionado difícil accesibilidad hacia su ambiente de trabajo.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en el Hospital Regional de Cajamarca en el área de hospitalización en el año 2016.

1.5.2 Objetivos Específicos

Determinar la influencia del clima organizacional en la dimensión Supervisión de los colaboradores en el Hospital Regional de Cajamarca en el Área de Hospitalización en el año 2016.

Determinar la influencia del clima organizacional en la dimensión Remuneración, de los colaboradores en el Hospital Regional de Cajamarca en el Área de Hospitalización en el año 2016.

Determinar la influencia del clima organizacional en la dimensión Oportunidades de Ascensos de los colaboradores en el Hospital Regional de Cajamarca en el Área de Hospitalización en el año 2016.

Determinar la influencia del clima organizacional en el compromiso de los colaboradores en el Hospital Regional de Cajamarca en el Área de Hospitalización en el año 2016.

CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Segovia y Solórzano (2012), en su investigación identificaron las percepciones compartidas de los empleados de una empresa del sector automotriz para determinar cuantitativamente cuáles son las variables que están afectando el Clima Laboral y a partir de los resultados tener bases más claras para generar cambios positivos. Participaron en la investigación 705 empleados de diferentes niveles educativos, clases sociales y edades, a nivel nacional dónde la empresa tiene presencia en el mercado. En la referida investigación se trabajó con una encuesta "diseñada" únicamente para cumplir con el propósito de tomar datos cuantitativos de la empresa y lograr obtener datos lo más aproximados a la realidad organizacional. Los resultados mostraron que un alto porcentaje de los trabajadores se identifican con la empresa, teniendo clara la misión, visión y principios organizacionales. Por otra parte, el trabajo en equipo y el reconocimiento fueron variables que mostraron resultados poco favorables para lograr un mejor clima laboral.

Quintero, Africano & Faría (2008) realizaron un diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados. La población fue de 82 trabajadores y la muestra de 45 trabajadores, aplicaron el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 36 preguntas con cinco alternativas de respuesta. El estudio concluyó que el clima organizacional no es productivo ni satisfactorio para un buen desempeño laboral.

Borzellino, Mirabal y Barrios (2015) examinaron los principales factores vinculados al clima organizacional y su relación con el desempeño laboral presentes en las instituciones de salud pública pediátrica ubicadas en Barquisimeto (Venezuela), como consecuencia de la existencia de un sector caracterizado por deficiente infraestructura, escasez de insumos y debilidades organizativas. En dicho estudio tipo descriptivo de campo los autores hicieron uso del cuestionario, la observación directa y la entrevista semiestructura como instrumentos para la obtención de información, reflejándose en los resultados que no necesariamente un deficiente clima interno derivado de las debilidades socio-estructurales evidenciadas repercute negativamente en el desempeño, cuando la naturaleza y características de la actividad, el espíritu de servicio y la vocación de trabajo entre otras consideraciones, median en el proceso y se mantienen relativamente de forma sostenida. Adicionalmente, los investigadores como consecuencia de las fallas atestiguadas y descritas para la explicación del fenómeno, sugirieron algunas estrategias que orientadas mayormente al plano de lo intrínseco, pudiesen servir para mejorar las relaciones entre

ambas variables (clima y desempeño) y de manera paliativa, para incrementar la efectividad organizacional en los centro de salud objeto de análisis.

Jeanneth Silvana (2014) Quito estado de ecuador realizo una tesis de investigación titulada clima organizacional y desempeño laboral .El clima organizacional y desempeño laboral es considerado la manera única e irremplazable al personal que tiene dentro de sus instituciones porque desde ahí se viene analizando el clima organizacional y el ambiente laboral que desarrolla cada individuo día a día en su jornada de trabajo , con el fin de descubrir cuáles son los factores que influyen en desempeño laboral que tiene una persona en el transcurso de su vida profesional el clima organizacional hoy en día buscan un mejoramiento del ambiente organizacional, para alcanzar un aumento de productividad , este hecho se basa en el comportamiento de los miembros de la organización depende las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de los factores. Sin embargo las percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias en cada miembro que tenga con la organización, los cuales serán analizados y observados por el personal administrativo y operativo de servicio.

Revilla, Santana y Rentería (2015) en su investigación plantearon como objetivo: identificar la relación entre el tipo de **cultura organizacional** y el desempeño en diversos hospitales militares. Para ello realizaron la evaluación de establecimientos de atención médica del servicio de Sanidad Militar. Cantidad de médicos, enfermeras, camas, egresos hospitalarios, cirugías, consultas y la satisfacción de los pacientes y con estos datos obtuvieron indicadores de desempeño hospitalario. En la evaluación del tipo de cultura organizacional aplicaron el modelo del Marco de Valores de Competencia (Competing Value Framework CVF), traduciendo y validando el cuestionario. No obstante ser establecimientos de atención médica militares, con personal con formaciones similares, se encontraron los cuatro tipos de **cultura organizacional** (Jerárquica, Racional, Clan y de Desarrollo). Encontraron una relación entre eficiencia en el desempeño hospitalario y la cultura tipo Clan, mientras que la cultura de Desarrollo favorece la satisfacción de los paciente.

Edelin, Ruiz (2010), en su investigación “Propuesta de estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa Costa Gas Chiclayo” tuvo como objetivo la elaboración de una propuesta de estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa Costa Gas Chiclayo. En su estudio usó como herramienta de recolección de datos, la escala CL-SPC para hacer la medición del clima laboral de Sonia Palma Carrillo, basada en la cinco variables que inciden en el clima organizacional: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; la encuesta fue aplicada a 50

trabajadores en donde las principales conclusiones fueron que el personal estaba desinformado acerca de la misión

y valores de la empresa en consecuencia los empleados tenían un bajo nivel de conocimiento de los objetivos y responsabilidades de los puestos de trabajo a los que han sido designados y se sentían descontentos, pues consideraban que no se les proporciona información oportuna y adecuada a cada uno sobre su desempeño laboral. Asimismo, estaban en desacuerdo con no tener información clara y transparentes de las funciones, políticas y normas de la organización. Finalmente también se concluyó en que la remuneración en la empresa era poco atractiva. Evaluación y pretende determinar cómo ha sido el desempeño en comparación con ciertos parámetros objetivos. La administración es el punto central de todo sistema de evaluación y debe ser mucho más que una actividad que se orienta al pasado, por el contrario, para desarrollar todo el potencial humano de la organización se debe orientar hacia el futuro. e evaluación y pretende determinar cómo ha sido el desempeño en comparación con ciertos parámetros objetivos. La administración es el punto central de todo sistema de evaluación y debe ser mucho más que una actividad que se orienta al pasado, por el contrario, para desarrollar todo el potencial humano de la organización se debe orientar hacia el futuro.

González, Jiménez y Reyes (2014) realizaron una investigación que se desarrolló en la Empresa de Acopio y Beneficio de Tabaco Matanzas, debido al incrementado la fluctuación de la fuerza de trabajo, así como existe descontento de los trabajadores por la falta de medios de trabajo y de protección personal, además consideran que no existe equidad entre el trabajo realizado y los beneficios recibidos, por lo que tiene tuvo como objetivo proponer un procedimiento para el diagnóstico y mejora del clima organizacional en que se desenvuelve el capital humano. Para su ejecución los autores emplearon algunas técnicas y métodos como: análisis y síntesis, deducción e inducción, cuestionarios, test, selección de expertos, Método Delphi ponderado, Tormenta de ideas, Diagrama Causa - Efecto, Servqual Modificado, las listas de chequeo para el diagnóstico del Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano, trabajo en grupo, procesando la información mediante las tablas dinámicas de Excel y el software profesional SPSS 15.0. El análisis de la información teórica y los resultados prácticos les permitió arribar a que: algunas variables o dimensiones del clima organizacional en la Empresa son desfavorables, tales como: salario, condiciones laborales, su trabajo y comunicación; siendo el salario la dimensión de mayor insatisfacción. El procedimiento propuesto y su aplicación permite realizar estudios de satisfacción periódicamente, implementar acciones de capacitación dirigidas a mejorar la información interna, las condiciones materiales del puesto de trabajo, facilita una mayor participación de los trabajadores en la toma de decisiones, elaboración y conciliación de los objetivos de la institución, aumento de la calidad y disminución de la fluctuación laboral.

Álvarez (2015), señala que el Clima Organizacional y desempeño laboral de las instituciones, puede ser un factor del comportamiento de quienes la integran la organización que los trabajadores y directivos forman parte de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo. Que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, y apertura, entre otras. Este autor señala que el desarrollo de la clima organizacional permite a los integrantes de la institución ciertas conductas e inhiben dentro de la organización en un clima organizacional se evalúa la participación y conducta madura de todos los miembros, sí las personas se comprometen y son responsables, de sus labores, liderazgo del empleado, (autoritario) predominante en la organización). Hay la carencia de un clima participativo y proactivo. La actividad laboral es excesivamente controlada y supervisada. La carencia de una línea de carrera y de proyección profesional estimula la deserción del personal calificado, tanto estable como contratado, hacia otras instituciones.

Edel, (2012) quienes consideran que los orígenes de la preocupación por el clima organizacional se sitúan en los principios de la Psicología Cognitiva, en el sentido de como los empleados entienden la organización en la que se desenvuelven, como éstos toman la información sensorial entrante y la transforman, sintetizan, elaboran, almacenan, recuperan y hacen uso de ella; y finalmente como la cognición lleva a la conducta. Ello plantea razonar acerca de la medida en que la percepción influye en la realidad misma. Esta idea comenzó a moverse por todos los campos en los que la psicología tenía su papel, entre los que se halla, por supuesto, el campo del clima organizacional.

2.2 Bases teórica

2.2.1 Definición de Clima Organizacional

Es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, donde existe trato entre jefe y subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que se denomina clima organizacional al ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el

trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas

personas que se encuentran dentro o fuera de ella, también puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran donde los colaboradores Perciben o experimentan su labor dentro la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento; hacer un estudio sobre clima organizacional, proporciona

retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional en uno o más de los subsistemas que conforman una organización.

El presente estudio sobre la influencia de clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en el Hospital Regional de Cajamarca en el área de hospitalización en el año 2016, se basó en teorías como:

Stoner, Freeman y Gilbert (2012) señalan que el desempeño laboral es la “Medida de la eficiencia y la eficacia de una organización; grado en que alcanza los objetivos acertados”. En este caso, el docente logra desempeñarse bien, si es capaz de realizar su trabajo a tiempo, si luego de haberse planteado una determinada planificación es capaz de alcanzar los objetivos. En este sentido, el desempeño laboral del director conlleva a un efectivo desempeño laboral de los trabajadores y en consecuencia a lograr un clima laboral armónico. En este caso el desempeño, es la medida entre lo que la institución desea y lo que los docentes hacen, ya que es el personal docente quien desarrolla las actividades.

Brow y Moberg (2012) manifiestan que el clima organizacional se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta organización.

Robbins (2012) se refiere al Clima Organizacional como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño. Forehand y Gilmer definen el clima organizacional como “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen una de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman parte de la organización, se puede decir que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da en un grupo de personas.

Chiavenato, (2012), “El ambiente entre los miembros de la organización se llama clima organizacional y está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas, por lo

tanto, se basa en los estados emocionales de los colaboradores, los mismos que son producto de la forma en que ellos perciben diversos aspectos dentro de su empresa, ya sea sobre la comunicación, el liderazgo de sus jefes, sus perspectivas de desarrollo, el reconocimiento que reciben o el sistema de compensaciones."

Brunet (2012) dentro del concepto de clima organizacional subyace una amalgama de dos grandes escuelas de pensamiento: escuela Gestalt y Funcionalista.

La primera de ella es la Escuela Gestalt, la cual se centra en la organización de la percepción, entendida como el todo es diferente a la suma de sus partes. Esta corriente aporta dos principios de la percepción del individuo:

- a) Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo.
- b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento.

Según esta escuela, los sujetos comprenden el mundo que les rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ven el mundo. Esto quiere decir que la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en su comportamiento.

Para la escuela Funcionalista, el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. Es pertinente mencionar que la escuela gestaltista argumenta que el individuo se adapta a su medio porque no tiene otra opción, en cambio los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo, es decir la persona que labora interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste.

Como regla general, cuando la escuela gestaltista y la funcionalista se aplican al estudio del clima organizacional, estas poseen en común un elemento de base que es el nivel de homeostasis (equilibrio) que los sujetos tratan de obtener en la institución que trabajan. Las personas tienen necesidad de información proveniente de su medio de trabajo, a fin de conocer los comportamientos que requiere la organización y alcanzar así un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que le rodea, por ejemplo: si una persona percibe hostilidad en el clima de su organización, tendrá tendencias a comportarse defensivamente de forma que pueda crear un equilibrio con su medio, ya que, para él dicho clima requiere un acto defensivo. (Clima organizacional en organizaciones públicas), p 108

Teoría de clima Organizacional de Likert (citado por Brunet, 1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima.

Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados.

1. Variables intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.
2. Variables finales: surgen como resultado del efecto de las variables causales e intermedias referidas con anterioridad.

2.2.1.1 Enfoques del Clima Organizacional

A. Enfoque estructural: los investigadores más representativos son:

1. Guion (1973)
2. Indik (1965)
3. Inkson (1970)
4. Payne y Pugh (1976)

Se considera el clima como una manifestación objetiva de la estructura de la organización. Se forma porque los miembros están expuestos a las características estructurales comunes de una organización. Como

resultado de esta exposición tienen excepciones similares. Las cuales representan su propio clima organizacional. (Quispe, 2012)

B. Enfoque perceptual: los investigadores más representativos son:

1. PJames (1978)
2. James y Jones (1974)
3. Joyce y Slocum (1982,1984)

4. Schneider y Reichers 1983)

La base para la formación del clima está dentro del individuo. Reconoce que los individuos responden a variables situacionales de una forma que para ellos tiene significado desde un punto de vista psicológico.

El clima es una descripción individual psicológicamente procesada, de las características y condiciones organizacionales. (Quispe, 2012)

C. Enfoque interactivo: los investigadores más representativos SON:

1. Blumer (1969)
2. Joyce y Slocum(1979)
3. Poole y McPhee (1983)
4. Schneider y Reichers (1983)
5. Terborg (1981)

La interacción de los individuos al responder a una situación, aporta el acuerdo compartido que es la base del clima organizacional. (Quispe, 2012)

D. Enfoque cultural: los investigadores más representativos son:

1. Allaire y Firsirotu (1984)
2. Ashforth (1985)
3. Geertz (1973)
4. Goodenough (1971)
5. Keesing (1974)
6. McPhee (1985)

El clima organizacional se crea por un grupo de individuos que actúan recíprocamente y comparten una estructura común, abstracta (cultura de la organización). (Quispe, 2012)

- Clima Autoritario:

Sistema I Autoritario explotador: Se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula, y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

Sistema II Autoritarismo paternalista: se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y los subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados.

- Clima Participativo:

Sistema III Consultivo: se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados a los cuales se les permite tomar decisiones específicas, satisfacen necesidades de estima, hay interacción entre ambas partes y existe la delegación.

Sistema IV Participación en grupo: en este existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección. La toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical, horizontal, ascendente y descendente.

2.2.1.2. Características del Clima Organizacional

Rodríguez (2010) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

En el clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos.

Como características medulares del clima organizacional, Silva, (1996) anota las siguientes:

- Es externo al individuo.
- Le rodea pero es diferente a las percepciones del sujeto.
- Existe en la organización.
- Se puede registrar a través de procedimientos varios.
- Es distinto a la cultura organizacional.
- Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.

El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores. Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.

Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.

Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

2.2.1.3. Dimensiones del Clima Organizacional

Para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

Según Litwin y Stringer (2013) el clima organizacional depende de cinco dimensiones:

Estructura. Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.

Responsabilidad individual. Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.

Remuneración. Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.

Riesgos y toma de decisiones. Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.

Apoyo. Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.

Tolerancia al conflicto. Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

2.2.1.4 TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Clima tipo Autoritario - Explotador: La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles 3.

Clima tipo Participativo - Consultivo: Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores.

Clima tipo Participativo – Grupal: Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral.

2.2.2 DEFINICION DEL DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007). Además otra definición interesante es la que se usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (citado en Araujo y Guerra, 2007). En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

El desempeño laboral se basó en las siguientes teorías como.

Chiavenato (2011) refiere que "cuando un programa de evaluación del desempeño laboral está bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son, generalmente, el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad," si en una empresa se establece un adecuado programa, los resultados se verán reflejados más adelante, permitiendo así contar con un buen clima organizacional.

Morales (2009) Proceso continuo y periódico de evaluación a todos los trabajadores del cumplimiento de la idoneidad demostrada, las competencias y los resultados de trabajo para lograr los objetivos de la empresa, realizado por el jefe inmediato, partiendo de la autoevaluación del trabajador y los criterios de los compañeros que laboran en el área. Sin la evaluación del desempeño no hay desarrollo individual.

Dessler, (2001) "Se evalúa el desempeño organizacional, por cuatro razones. Primera, las evaluaciones proporcionan información para tomar decisiones en cuanto a los ascensos y los sueldos. Segunda, ofrecen la posibilidad de que usted y su subordinado repasen la conducta laboral del subordinado. Esto, a su vez, permite que los dos elaboren un plan para corregir las deficiencias que haya descubierto la evaluación, y para reforzar lo que se está haciendo bien. Tercera la evaluación forma parte del proceso de la empresa para planificar las carreras, porque ofrece la posibilidad de repasar los planes para la carrera de la persona, a la luz de las virtudes y defectos que ha exhibido. (p25)

Flórez (2001) El desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser

medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Es el comportamiento del trabajador en busca de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr dichos objetivos. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de los cambios sin precedentes que están dando las organizaciones.

2.2.2.1 Dimensiones Desempeño Laboral

Chiavenato (2004) “El desempeño laboral es el grado en que el empleado cumple con los requisitos de su trabajo, depende las dimensiones para evaluar el desempeño laboral para el personal que trabaja dentro de las organizaciones.

1. Supervisión Viene hacer el trabajo, la confianza y la comunicación con los colaboradores de la organización la cual pretenden relacionarse en un grupo de personas que trabajan. Dispuestas a contribuir en un ambiente de equipo. Hay otras razones por las que es importante tener confianza en un sentido profesional.
2. Remuneración Es la labor de los colaboradores realizada para recibir sus sueldos, prestaciones de servicios, estabilidad laboral. Son las competencias que se necesitan para aumentar un rendimiento a cambio de un salario personal, por el desempeño de las labores realizadas.
3. Oportunidades de Ascensos Es la clasificación, promoción de la percepción de la organización acerca del desempeño de los colaboradores para lograr diferentes objetivos de la productividad y costos de manera importante, posibilidades de acceso al empleo laboral.
4. Compromiso. Es el nivel de confianza, dentro la cooperación de los trabajadores de una organización exitosa, donde se busca valores en sus colaboradores que permitan llevar sus proyectos a un buen término, alcanzando los objetivos trazados y mantenerse en el tiempo como referencia de calidad y honestidad.

2.2.2.2 Factores que influyen en el desempeño laboral

Robbins(2004) afirma la manera de considerar los factores que influyen en el desempeño laboral de las empresas para lograr una buena atención a sus clientes se debe considerar los siguientes factores que se encuentran correlacionados directamente en el desempeño de los trabajadores. Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo.

- a) Satisfacción del trabajo con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom, (1991:203), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.
- b) Autoestima la autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.
- c) Trabajo en equipo. Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.
- d) Capacitación del trabajador. Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a (Drovet,1992), “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente

- e) posible” Según Nash, (1989:229), “Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos” El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

2.2.2.3 Características del desempeño laboral

Se caracteriza por las siguientes habilidades.

Zerilli, (2012): tiene como características de un buen desempeño laboral, una apreciación sistemática del valor que un individuo demuestra por sus características personales y/o presentación con respecto a la organización de la que forma parte, expresado periódicamente conforme a un preciso procedimiento por una o más personas encargadas, que conozcan al individuo y su trabajo lo cual describe las habilidades.

Para el presente estudio, desempeño laboral se entendió como el grado en que el trabajador cumple con los requisitos de su trabajo. La evaluación de desempeño de los sujetos se realizó de dos perspectivas diferentes, de dos jefes inmediatos, por lo que el resultado final fue el promedio de ambas evaluaciones.

- Habilidad para aprender: la disposición y el interés que posee el trabajador en adquirir nuevos conocimientos en puesto de trabajo.
- Calidad de trabajo: cumplimiento efectivo de los trabajadores con los requerimientos establecidos de su puesto
- Actitud y dedicación al trabajo: consiste en la responsabilidad, compromiso y positivismo que posee el trabajador con su trabajo.
- Seguimiento de normas: actitud y capacidad que posee el trabajador para cumplir con los lineamientos y reglas establecidas por la organización
- Relaciones interpersonales: capacidad que tiene el trabajador para poder
- Puntualidad: es la disciplina de estar a tiempo para cumplir las obligaciones
- -Servicio al cliente: consiste en la buena comunicación y la buena actitud que existe entre el trabajador y el cliente, con el fin de cumplir con las necesidades del cliente

2.2.3 Hipótesis

2.2.3.1 Formulación de la Hipótesis

El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el área de hospitalización en el año 2016.

2.2.3.2 Formulación de la Hipótesis específicas

- El clima organizacional influye en la remuneración del desempeño laboral, de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el Área de Hospitalización en el año 2016.
- El clima organizacional influye en la supervisión del desempeño laboral en los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el Área de Hospitalización en el año 2016.
- El clima organizacional influye en las Oportunidades de Ascensos en los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el Área de Hospitalización en el año 2016.
- El clima organizacional influye en el compromiso de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el Área de Hospitalización 2016

CAPITULO 3. METODOLOGÍA

3.1 Operacionalización de variables

3.1.1 Variable independiente: Clima organizacional

Es el ambiente donde una persona desarrolla su trabajo diariamente puede ser humano o físico es decir es el trato entre colaboradores.

3.1.2 Variable dependiente: Desempeño laboral

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

**TABLA N° 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE
“CLIMA ORGANIZACIONAL”**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Variable independiente</p> <p>CLIMA ORGANIZACIONAL</p>	<p>Es el ambiente donde una persona desarrolla su trabajo diariamente puede ser humano o físico es decir es el trato entre colaboradores. (Desler)</p>	Estructura	Percepción de las obligaciones.
			Reglas.
			Políticas.
		Responsabilidad individual	Autonomía.
			Sentirse su propio patrón.
		Remuneración	Percepción de equidad.
		Riesgo y toma de decisiones	Nivel del reto.
			Nivel del riesgo.
		Apoyo	Sentimiento de amistad.
			Sentimiento de apoyo.
		Tolerancia al conflicto	Confianza en el clima de su organización.
			Divergencias de opiniones.

**TABLA N° 2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE
"DESEMPEÑO LABORAL"**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Variable dependiente</p> <p>DESEMPEÑO LABORAL</p>	<p>Se puede definir, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.</p> <p>(Bohórquez, p 40)</p>	Supervisión	Trabajo.
			Confianza.
			Comunicación.
		Remuneración	Sueldos.
			Prestación de servicios.
			Estabilidad laboral.
		Oportunidades de Ascensos	Clasificación.
			Productividad.
		Compromiso	Confianza.
			Cooperación.
Honestidad.			

3.3 Diseño de investigación

3.3.1. Tipo de investigación: Descriptiva ↔ Correlacional

3.3.2. Diseño de investigación: No experimental ↔ Transversal

Esquema:

Estudio	T1
M	O

Dónde:

M: Muestra

O: Observación

3.4 Unidad de estudio

La unidad de estudio del presente trabajo de investigación fue un colaborador del Hospital Regional de Cajamarca área de hospitalización en el año del 2016.

3.5 Población

Está constituida por treinta y seis colaboradores del hospital Regional de Cajamarca área de hospitalización en el año 2016.

3.6 Muestra (muestreo o selección)

La muestra está conformada por nueve colaboradores del área de hospitalización del Hospital Regional de Cajamarca.

3.7 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos en nuestro trabajo de investigación se ha utilizado como técnica la Encuesta. Para obtener la información se ha utilizado como instrumento el Cuestionario. Estos instrumentos están compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para obtener datos necesarios para lograr objetivos propuestos. La variable que estamos midiendo es la independiente: “Clima organizacional”.

Como procedimiento de la técnica de recolección de datos, se ha utilizado la encuesta.

La encuesta es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva que el investigador busca para recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado. Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa.

Para procesar la información se ha utilizado el programa Excel y el programa SPSS para realizar la prueba de hipótesis (Correlación de variables estadísticas)

CAPITULO 4. RESULTADOS

Con respecto al primer objetivo que pretende determinar la relación entre el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral los resultados son los siguientes:

Tabla 3:

DESEMPEÑO LABORAL	CLIMA ORGANIZACIONAL											
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy en desacuerdo	2	22,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	22,2%
En desacuerdo	1	11,1%	0	0,0%	1	11,1%	0	0,0%	1	11,1%	3	33,3%
Indeciso	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
De acuerdo	0	0,0%	1	11,1%	1	11,1%	0	0,0%	0	0,0%	2	22,2%
Muy de acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	1	11,1%	0	0,0%	1	11,1%	2	22,2%
Total	3	33,3%	1	11,1%	3	33,3%	0	0,0%	2	22,2%	9	100,0%

Interpretación

Con la aplicación de la prueba estadística Chi-cuadrado, el P valúe alcanzo 0,39 un valor menor que el 0,5% podemos concluir que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el hospital regional de Cajamarca. En tal sentido la hipótesis de investigación fue probada.

Con respecto a la relación entre el clima organizacional en la supervisión del desempeño laboral, el resultado es el siguiente:

Tabla 4:

DESEMPEÑO LABORAL	CLIMA ORGANIZACIONAL											
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy en desacuerdo	2	22,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	22,2%
En desacuerdo	1	11,1%	0	0,0%	1	11,1%	0	0,0%	1	11,1%	3	33,3%
Indeciso	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
De acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	22,2%
Muy de acuerdo	0	0,0%	1	11,1 %	2	22,2%	0	0,0%	1	11,1%	4	22,2%
Total	3	33,3%	1	11,1 %	3	33,3%	0	0,0%	2	22,2%	9	100,0%

Interpretación

Con la aplicación de la prueba estadística Chi-cuadrado, P valúe alcanzo 0,38 un valor menor que el 0,5% valor es menor que el 5% podemos concluir que existe relación significativa entre el clima organizacional en la supervisión del desempeño laboral de los colaboradores en el hospital regional de Cajamarca.

El resultado establecido respecto a la relación entre el clima organizacional con la dimensión remuneración del desempeño laboral el resultado es el siguiente:

Con respecto a la relación entre el clima organizacional en la remuneración del desempeño laboral, el resultado es el siguiente:

Tabla 5

DESEMPEÑO LABORAL	CLIMA ORGANIZACIONAL											
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy en desacuerdo	1	11,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	11,1%
En desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	1	11,1%	0	0,0%	1	11,1%	2	22,2%
Indeciso	2	22,2%	0	0,0%	1	11,1%	0	0,0%	0	0,0%	3	33,3%
De acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Muy de acuerdo	0	0,0%	1	11,1%	1	11,1%	0	0,0%	1	11,1%	3	33,3%
Total	3	33,3%	1	11,1%	3	33,3%	0	0,0%	2	22,2%	9	100,0%

Interpretación

Con la aplicación de la prueba estadística Chi-cuadrado, P valúe alcanzo 0,37 menor or menor que el 0,5% podemos concluir que existe relación significativa entre el clima organizacional en la remuneración del desempeño laboral de los colaboradores en el hospital regional de Cajamarca.

El resultado establecido respecto a la relación entre el clima organizacional con la dimensión oportunidades del desempeño laboral el resultado es el siguiente:

Con respecto a la relación entre el clima organizacional en las oportunidades de Ascensos del desempeño laboral, el resultado es el siguiente:

Tabla 6

DESEMPEÑO LABORAL	CLIMA ORGANIZACIONAL											
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy en desacuerdo	1	11,1%	1	11,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	22,2%
En desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Indeciso	1	11,1%	0	0,0%	1	11,1%	0	0,0%	0	0,0%	2	22,2%
De acuerdo	1	11,1%	0	0,0%	1	11,1%	0	0,0%	0	0,0%	2	22,2%
Muy de acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	1	11,1%	0	0,0%	2	22,2%	3	33,3%
Total	3	33,3%	1	11,1%	3	33,3%	0	0,0%	2	22,2%	9	100,0%

Interpretación:

Con la aplicación de la prueba estadística Chi-cuadrado, P valúe alcanzo 0,27 un valor menor que el 0,5% podemos concluir que existe relación significativa entre el clima organizacional en las oportunidades de ascensos del desempeño laboral de los colaboradores en el hospital regional de Cajamarca.

El resultado establecido respecto a la relación entre el clima organizacional en el compromiso correspondiente al desempeño laboral el resultado es el siguiente:

Tabla 7

DESEMPEÑO LABORAL	CLIMA ORGANIZACIONAL											
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy en desacuerdo	1	11,1%	1	11,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	22,2%
En desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Indeciso	1	11,1%	0	0,0%	1	11,1%	0	0,0%	0	0,0%	2	22,2%
De acuerdo	1	11,1%	0	0,0%	1	11,1%	0	0,0%	0	0,0%	2	22,2%
Muy de acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	1	11,1%	0	0,0%	2	22,2%	3	33,3%
Total	3	33,3%	1	11,1%	3	33,3%	0	0,0%	2	22,2%	9	100,0 %

Interpretación

Con la aplicación de la prueba estadística Chi-cuadrado, P valúe alcanzo 0,38 un valor menor que el 0,5% podemos concluir que existe relación significativa entre el clima organizacional en el compromiso correspondiente al desempeño laboral de los colaboradores en el hospital regional de Cajamarca

CAPITULO 5. DISCUSIÓN

(Quintero, Africano & Faría, 2008), plantean las siguientes conclusiones: Después de haber realizado, analizado y procesado la investigación sobre la evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados, se ha podido visualizar que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento éste que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz. Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada. De acuerdo con los resultados obtenidos se puede destacar que el personal está parcialmente motivado ya que a pesar de que obtienen beneficios como parte de reconocimiento de su buena labor, el pago otorgado por la empresa no es muy bueno ya que no cumple con las expectativas de los mismos, con esto se considera que el aspecto económico sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la organización. Sus conclusiones motivan a los investigadores, de la precitada tesis, a identificar las variables clima organizacional y desempeño laboral.

Jeanneth silvana (2014) Quito estado de ecuador realizo una tesis de investigación titulada clima organizacional y desempeño laboral .El clima organizacional y desempeño laboral es considerado la manera única e irremplazable al personal que tiene dentro de sus instituciones porque desde ahí se viene analizando el clima organizacional y el ambiente laboral que desarrolla cada individuo día a día en su jornada de trabajo , con el fin de descubrir cuáles son los factores que influyen en desempeño laboral que tiene una persona en el transcurso de su vida profesional el clima organizacional hoy en día buscan un mejoramiento del ambiente organizacional, para alcanzar un aumento de productividad , este hecho se basa en el comportamiento de los miembros de la organización depende las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de los factores. Sin embargo las percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias en cada miembro que tenga con la organización, los cuales serán analizados y observados por el personal administrativo y operativo de servicio.

Según Ruiz, (2010), en su investigación "Propuesta de estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa Costa Gas Chiclayo" que tuvo como objetivo la elaboración de una propuesta de estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa Costa Gas Chiclayo,

se usó como herramienta de recolección de datos, la escala CL-SPC de medición del clima laboral de Sonia Palma Carrillo, basada en la cinco variables que inciden en el clima organizacional: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; la encuesta fue aplicada a 50 trabajadores en donde las principales conclusiones fueron que el personal estaba desinformado acerca de la misión y valores de la empresa en consecuencia los empleados tenían un bajo nivel de conocimiento de los objetivos y responsabilidades de los puestos de trabajo a los que han sido designados y se sentían descontentos, pues consideraban que no se les proporciona información oportuna y adecuada a cada uno sobre su desempeño laboral. Asimismo, estaban en desacuerdo con no tener información clara y transparentes de las funciones, políticos y normas de la organización. Finalmente también se concluyó en que la remuneración en la empresa era poco atractiva. Evaluación y pretende determinar cómo ha sido el desempeño en comparación con ciertos parámetros objetivos. La administración es el punto central de todo sistema de evaluación y debe ser mucho más que una actividad que se orienta al pasado, por el contrario, para desarrollar todo el potencial humano de la organización se debe orientar hacia el futuro. e evaluación y pretende determinar cómo ha sido el desempeño en comparación con ciertos parámetros objetivos. La administración es el punto central de todo sistema de evaluación y debe ser mucho más que una actividad que se orienta al pasado, por el contrario, para desarrollar todo el potencial humano de la organización se debe orientar hacia el futuro (p12).

Álvarez (2015), señala que el Clima Organizacional y desempeño laboral de las instituciones, puede ser un factor del comportamiento de quienes la integran la organización que los trabajadores y directivos forman parte de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo. Que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, y apertura, entre otras. Este autor señala que el desarrollo de la clima organizacional permite a los integrantes de la institución ciertas conductas e inhiben dentro de la organización en un clima organizacional se evalúa la participación y conducta madura de todos los miembros, sí las personas se comprometen y son responsables, de sus labores, liderazgo del empleado, (autoritario) predominante en la organización). Hay la carencia de un clima participativo y proactivo. La actividad laboral es excesivamente controlada y supervisada. La carencia de una línea de carrera y de proyección profesional estimula la deserción del personal calificado, tanto estable como contratado, hacia otras instituciones.

Edel, (2012) quienes consideran que los orígenes de la preocupación por el clima organizacional se sitúan en los principios de la Psicología Cognitiva, en el sentido de como los empleados entienden la organización en la que se desenvuelven, y como éstos toman la información sensorial entrante y la transforman, sintetizan, elaboran, almacenan, recuperan y hacen uso de

ella; y finalmente como la cognición lleva a la conducta. Ello plantea razonar acerca de la medida en que la percepción influye en la realidad misma. Esta idea comenzó a moverse por todos los campos en los que la psicología tenía su papel, entre los que se halla, por supuesto, el campo del clima organizacional.

Stoner, Freeman y Gilbert (2012) señalan que el desempeño laboral es la "medida de la eficiencia y la eficacia de una organización; grado en que alcanza los objetivos acertados". En este caso, el docente logra desempeñarse bien, si es capaz de realizar su trabajo a tiempo, si luego de haberse planteado una determinada planificación es capaz de alcanzar los objetivos. En este sentido, el desempeño laboral del director conlleva a un efectivo desempeño laboral de los trabajadores y en consecuencia a lograr un clima laboral armónico. En este caso el desempeño, es la medida entre lo que la institución desea y lo que los docentes hacen, ya que es el personal docente quien desarrolla las actividades.

Es un texto argumentativo a través del cual el autor valida la pertinencia de su hipótesis tomando como sustento los resultados obtenidos en la medición de indicadores y la prueba de hipótesis, sustentando a través de un contraste realizado con el marco teórico revisado. Se remarca la trascendencia de determinar si los resultados confirman o niegan argumentos de los autores del marco teórico. Esto supone que la discusión debe plantearse de acuerdo a las dimensiones consideradas en la Operacionalización y el instrumento que ha sido utilizado.

CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación permiten plantear las siguientes conclusiones:

- Con la aplicación de la prueba estadística Chi-cuadrado, P valúé alcanzo 0,39 un valor menor que el 0,5% el estudio muestra que existe influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el hospital regional de Cajamarca; es decir que, cuando el clima organizacional es favorable entonces el desempeño laboral aumenta. Del mismo modo el estudio muestra que existe influencia significativa entre el clima organizacional con cada una de las dimensiones del desempeño laboral expresado en la supervisión, remuneración, oportunidades de ascensos, y el compromiso.
- Tal es así que respecto a la dimensión supervisión, la investigación indica que cuando el clima organización es muy bueno la dimensión supervisión del desempeño laboral es alto.
- El estudio también señala que cuando existe variación del clima organizacional genera un cambio significativo en la percepción de la dimensión remuneración del desempeño laboral.
- El clima organizacional también influye en la Dimension Oportunidades de Ascenso, desde el punto de vista que cuando existe un buen clima organizacional los colaboradores sienten una motivación por éstos.
- El clima organizacional también influye en el compromiso, es decir que las adecuadas condiciones del referido clima con llevan al aumento de las condiciones de compromiso de los colaboradores en su desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

Los resultados de la investigación permiten plantear las siguientes recomendaciones:

- Los investigadores recomiendan a otros investigadores que sigan profundizando el tema de las relaciones entre ambas variables de estudio a otro nivel a fin de encontrar nuevos hallazgos con el propósito de generar propuestas innovadoras para las empresas.
- Al Hospital Regional de Cajamarca es necesario indicarle que el estudio aporta con información importante, de tal manera que puede tomar la decisión de seguir generando un buen clima organizacional en el pro de aumentar el desempeño laboral de los trabajadores.
- A los demás profesionales, los investigadores recomendamos que en los procesos de gestión y de gerencia es sumamente importante el desarrollo de un excelente clima organizacional puesto que maximiza el desempeño laboral según los resultados de la investigación.
- Los investigadores recomiendan a los demás especialistas en el tema que promuevan actividades y procesos innovadores que conlleve a generar buenos climas organizacionales en las empresas con el fin aumentar el desempeño laboral y el bienestar de los trabajadores.

REFERENCIAS

Presenta las referencias del material bibliográfico utilizado para la elaboración de Informe de tesis.

Requiere el cumplimiento de los estándares del Manual de redacción académica UPN.

- Méndez Álvarez, Carlos Eduardo (2009) “Clima organizacional”. Bogotá. Universal.
- Brunet, Luc. (2002) “El clima de trabajo en las organizaciones”. México. Trillas.
- Chiavenato Idalberto. (2000) “Administración de recursos humanos”. 5ª Ed. McGraw-Hill Interamericana. Bogotá.
- Chiavenato, Idalberto. 2009 “Gestión del Talento Humano”. 3ª Ed. McGraw-Hill. México.
- Dessler, Gary. 2001 “Administración de personal” 8ª Ed. Pearson Educación. México.
- Revilla Macías, Santana Mondragón, & Rentería López, 2015
- Martines, I. el clima organizacional www.monografias.com citado el (15 de febrero del 2009).
- Brow y Moberg. (1990). “Comportamiento Organizacional”. 6ta Edición. México. Editorial.
- Brown, W. y Moberg, D. (1990). “Teoría de la Organización y la Administración: Enfoque integral”. México. Editorial Limusa.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). “Comportamiento Organizacional”. 13era Edición. México. Editorial Pearson Prentice Hall. 12.
- Stoner, J. A., Freeman, R. E. y Gilbert, D. R. (1996). Administración. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Quintero, N (2008). Artículo “Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa vigilantes asociados costa oriental del lago”. Zulia – Costa del lago.
- Márquez Morales, N. (2009). “La gestión universitaria y el clima organizacional” Revista Universum (Nº 23) Vol.2: 66-85.
- Litwin y Stringer (2013). “Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización”. Rev Cubana Salud Pública vol.39 (Nº.2). Ciudad de La Habana.
- Astuquipán, Carlos (2011). Clima Organizacional. Vol 17 (Nº 190). Pp 13-20. García Vega, Silvia (2012). Clima Laboral. Vol 36 (Nº 421). Pp 30-32.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Proyecto de investigación descriptivo, título: “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, de los colaboradores en el hospital regional de Cajamarca en el área de hospitalización en el año 2016”

Planteamiento del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores	Muestra	Diseño	Instrumento	Estadística
<p>Pregunta General:</p> <p>¿Cuál es la Influencia del clima organizacional, en el desempeño laboral de los colaboradores en el Hospital Regional de Cajamarca en el área de</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en el Hospital Regional de Cajamarca en el área de</p>	<p>Hipótesis:</p> <p>El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el área de hospitalización 2016.</p>	<p>Variables:</p> <p>V. Independiente:</p> <p>Clima organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estructura. - Responsabilidad individual. - Remuneración. - Riesgo y toma de decisiones. - Apoyo. - Tolerancia al conflicto. 	<p>La muestra está conformada por nueve colaboradores del área de hospitalización en el Hospital Regional de Cajamarca.</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Descriptiva – Correlacional.</p> <p>Diseño de Investigación:</p> <p>No experimental - Transversal</p>	<p>En nuestro trabajo de investigación se ha utilizado como instrumento de recolección de datos es el Cuestionario</p>	<p>En nuestro trabajo de investigación hemos usado dos escalas para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral:</p> <p>Alfa de cronbach y Chi- cuadrado</p>



hospitalización 2016?	hospitalización 2016.		V. Dependiente: Desempeño laboral <ul style="list-style-type: none">- Supervisión.- Remuneración.- Oportunidades de Ascensos.- Compromiso.				los mismos que tuvieron un resultado de confiabilidad de 0.91.
--------------------------	--------------------------	--	--	--	--	--	---

ENCUESTA

CLIMA ORGANIZACIONAL

Objetivo: Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el área de hospitalización 2016.

I. DATOS GENERALES

1.1 Sexo

Masculino () Femenino ()

1.2 Edad

..... Años

1.3 Dimensión estructura:

1.3.1 Precepción

¿Cree Ud. que en su área de trabajo todos cumplen con sus obligaciones encomendadas?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

¿Cuándo hay un cruce de horarios existe el apoyo entre colegas?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso

- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

1.3.2 Reglas

¿En su trabajo todos conocen las reglas de su organización?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

¿Ud. Cumple con las reglas cuando realiza su trabajo?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

1.3.3 Políticas

¿Todos conocen las políticas de su institución?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

¿Al realizar su trabajo respeta las políticas de la organización?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

¿Considera que las políticas están de acuerdo con el trabajo que realiza?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

1.4 Dimensión Responsabilidad individual

1.4.1 Autonomía

¿Considera que una persona debe ser autónomo en sus decisiones?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

¿Cuándo existe una emergencia demuestra autonomía?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

1.4.2 Patrón

¿Al realizar sus actividades cotidianas sigue su propio patrón?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

¿Considera que ante una emergencia uno debe seguir su patrón?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

1.5 Dimensión Remuneración

1.5.1 Percepción de equidad

¿Está de acuerdo con la remuneración que Ud. Recibe?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

¿Cree que existe equidad en las remuneraciones?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

1.6 Dimensión Riesgo y Toma de Decisiones

1.6.1 Nivel del Reto

¿Ud. Asume retos dentro de su trabajo?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

¿Considera que sus colegas asumen retos?

¿Está de acuerdo que en toda organización debe plantearse retos?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

1.6.2 Nivel del Riesgo

¿Cree Ud. que se debe asumir Riesgos ante una emergencia?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

¿Considera que al tomar riesgos se puede salvar una vida?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

1.7 Dimensión Apoyo

1.7.1 Sentimiento de amistad

¿Ud. Cree que existe amistad entre sus compañeros de trabajo?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

¿Ud. cree que la amistad en el trabajo permite mejorar el clima organizacional?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

1.8 Dimensión Tolerancia al Conflicto

1.8.1 Confianza en el Clima de su Organización

¿Cree Ud. que el clima organizacional de su trabajo es bueno?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

¿Considera que la comunicación mejora el clima Organizacional?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

1.8.2 Divergencias de Opiniones

¿En su trabajo Ud. expresa sus opiniones frecuentemente?

- a. Muy en desacuerdo

- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

¿Considera Ud. que ante una contingencia todos deben expresar sus opiniones?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

II. VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL:

2.1 Dimensión Supervisión:

2.1.1 Trabajo

¿Ud. está de acuerdo que el trabajo que realiza contribuye a mejorar su organización?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

¿Cree Ud. que el trabajo que realizan sus compañeros permite relacionarse entre sí?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo

e. Muy de acuerdo

2.1.2 Confianza

¿Siente Ud. que existe en su organización un trato de confianza entre colegas?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

¿Cree Ud. que la confianza ayuda a mejorar el trabajo entre compañeros?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

2.1.3 Comunicación

¿En su área de trabajo la comunicación es vertical?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

¿Considera que la comunicación es clave para alcanzar objetivos y metas en su Organización?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

2.2 Dimensión Remuneración

2.2.1 Sueldo

¿El sueldo que recibe motiva la labor que realiza?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

¿Considera que el sueldo que una persona recibe determina su rendimiento en el trabajo?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

2.2.2 Prestación de Servicios

¿Considera Ud. la remuneración antes de la prestación de servicios?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso

- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

¿Considera que se debe Prestar servicios fuera de su turno laboral si se trata de una emergencia?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

2.2.3 Estabilidad laboral

¿Siente que existe Estabilidad Laboral donde trabaja?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

¿La Estabilidad laboral permite un mejor desempeño en las labores?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

2.3 Dimensión Oportunidad de Ascensos

2.3.1 Clasificación

¿Está de acuerdo que exista la clasificación de personal de personal para ascensos futuros?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

¿Cree Ud. que la clasificación de Personal ayuda a encontrar a la persona idónea para un cargo?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

2.3.2 Productividad

¿Cree Ud. que la clasificación de Personal ayuda a encontrar a la persona idónea para un cargo?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

¿Cree Ud. que la Productividad está sujeta al desempeño laboral?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

2.4 Dimensión Compromiso

2.4.1 Confianza

¿Ud. cree que la confianza es clave en el trabajo?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

¿Cree Ud. que la confianza ayuda a tener una organización exitosa?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

2.4.2 Cooperación

¿Existe cooperación entre colegas en su área de trabajo?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo

- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

¿Cree Ud. que la cooperación ayuda alcanzar objetivos y metas?

- f. Muy en desacuerdo
- g. En desacuerdo
- h. Indeciso
- i. De acuerdo
- j. Muy de acuerdo

2.4.3 Honestidad

¿Cree Ud. que existe honestidad en el centro que labora?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

¿Es Honesto con las labores que le son encomendadas?

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	9	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	9	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	46

