

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017

Tema: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL TIPO B DE LA PARROQUIA HUAMBALÓ”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Gestión del Talento Humano

Autor: Psicóloga Organizacional Andrea Carolina Granja Pino.

Director: Dra. María Dolores Guamán Guevara, Magíster

Ambato – Ecuador

2020

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Doctora, Mg. Jenny Margoth Gamboa Salinas, y la Ingeniera, Mg. Silvia Melinda Oyaque Mora, designados por la *Unidad Académica de Titulación, de la Facultad de Ciencias Administrativas*, de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “El clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del hospital tipo B de la parroquia Huambaló”, elaborado y presentado por la señora Psc. Org. Andrea Carolina Granja Pino para optar por el Grado Académico de Magíster en *Gestión del Talento Humano*, una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal



Firmado electrónicamente por:
**JENNY MARGOTH
GAMBOA SALINAS**

Doctora, Mg. Jenny Margoth Gamboa Salinas
Miembro del Tribunal



Firmado electrónicamente por:
**SILVIA
MELINDA
OYAQUE MORA**

Ingeniera, Mg. Silvia Melinda Oyaque Mora
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “El clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del hospital tipo B de la parroquia Huambaló”, le corresponde exclusivamente a: la *Psicóloga Organizacional Andrea Carolina Granja Pino*, Autora bajo la Dirección del *Dra. María Dolores Guamán Guevara, Magíster*, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

ANDREA CAROLINA GRANJA PINO
Firmado digitalmente por ANDREA CAROLINA GRANJA PINO
Fecha: 2020.12.07 15:23:36 -05'00'

Psc. Org. Andrea Carolina Granja Pino

c.c.: 180311615-9

AUTORA



Firmado electrónicamente por:
**MARIA DOLORES
GUAMAN GUEVARA**

Dra. María Dolores Guamán Guevara, Magíster

c.c.:180283169-1

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

ANDREA
CAROLINA GRANJA
PINO

Firmado digitalmente por
ANDREA CAROLINA GRANJA
PINO
Fecha: 2020.12.07 15:24:14
-05'00'



Psicóloga Organizacional Andrea Carolina Granja Pino

c.c.180311615-9

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
RESUMEN EJECUTIVO.....	ix
EXECUTIVE SUMMARY	x
INTRODUCCIÓN.....	11
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	12
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO.....	12
2.1. Área de conocimiento	12
2.2. Líneas de investigación.....	12
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	12
3.1. Tiempo de ejecución.....	12
3.2. Financiamiento	12
3.3. Autora.....	13
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA.....	13
4.1. Definición del problema de la investigación.....	13
4.2. Objetivos de la investigación.....	14
4.3. Justificación de la investigación.....	15
4.4. Marco teórico referencial	16
4.5. Metodología.....	29
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
6. CONCLUSIONES.....	52
7. RECOMENDACIONES	53
8. REFERENCIAS CITADAS	54
9. ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N. 1 Valoración de recursos	13
Tabla N. 2 Investigaciones previas relacionadas	28
Tabla N. 3 Correlación Clima Organizacional y Desempeño Laboral	32
Tabla N. 4 Estadísticos descriptivos de la variable clima organizacional	33
Tabla N. 5 Frecuencia de respuestas de la dimensión comunicación interpersonal	33
Tabla N. 6 Frecuencia de respuestas de la dimensión autonomía para tomar decisiones...	36
Tabla N. 7 Frecuencia de respuestas de la dimensión motivación laboral	38
Tabla N. 8 Estadísticos descriptivos de la variable desempeño laboral.....	41
Tabla N. 9 Frecuencia de respuestas de la dimensión productividad laboral	41
Tabla N. 10 Frecuencia de respuestas de la dimensión eficacia.....	43
Tabla N. 11 Frecuencia de respuestas de la dimensión eficiencia laboral.....	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Porcentaje de las respuestas de la dimensión comunicación interpersonal	34
Figura 2 Porcentaje de respuestas de la dimensión autonomía para tomar decisiones	36
Figura N. 3 Porcentaje de respuestas de la dimensión motivación laboral.....	38
Figura N. 4 Clima organizacional y sus dimensiones.....	40
Figura N. 5 Porcentaje de respuestas de la dimensión productividad laboral.....	42
Figura N. 6 Porcentaje de respuestas de la dimensión eficacia	44
Figura N. 7 Porcentaje de las respuestas de la dimensión eficiencia laboral.....	46
Figura N. 8 Desempeño laboral y sus dimensiones	47

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado con mucho amor a mi madre por ser mi principal fuente de inspiración a lo largo de mi vida, a mis pequeños hijos que son la razón por la cual luchar cada día, a mi esposo por todo su apoyo y paciencia, a mi padre por su generosa presencia, a mi abuelita por su dulzura y sus palabras de aliento, y a mis queridos y siempre recordados maestros que día a día forjaron mi camino compartiendo conmigo su valioso conocimiento y porque a más de ser mis maestros fueron mis amigos.

Andrea Carolina Granja Pino.

AGRADECIMIENTO

Con el presente trabajo agradezco principalmente a mi Padre Celestial por regalarme cada día luz a mis ojos y a mi mente, a mi familia por su constante apoyo, a mi esposo, a mis amados hijos, por estar siempre a mi lado y a los docentes de la Universidad Técnica de Ambato por los conocimientos compartidos.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO
COHORTE 2017

TEMA: “El clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del hospital tipo B de la parroquia Huambaló”

AUTOR: Psicóloga Organizacional Andrea Carolina Granja Pino

DIRECTOR: Dra. María Dolores Guamán Guevara, Magíster

RESUMEN EJECUTIVO

DESCRIPTORES: CLIMA ORGANIZACIONAL, DESEMPEÑO LABORAL, GESTION DEL TALENTO HUMANO, PRODUCTIVIDAD LABORAL, COMUNICACIÓN INTERPERSONAL, AUTONOMÍA, MOTIVACIÓN LABORAL.

La presente investigación tiene como objetivo general analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital tipo B de la parroquia Huambaló, como objetivos específicos se identificará los principales factores del clima organizacional, también se analizará el desempeño de los colaboradores para el establecimiento de su grado de eficiencia, eficacia y productividad laboral, esto se conseguirá gracias a la aplicación de una encuesta la misma que está estructurada de la siguiente manera; La variable clima organizacional está conformada por tres dimensiones: Comunicación interpersonal (5 ítems), Autonomía para la toma de decisiones (5 ítems), Motivación laboral (5 ítems).

La variable desempeño laboral, está conformada por tres dimensiones: Productividad laboral (5 ítems), Eficacia (5 ítems), Eficiencia laboral (5 ítems), con un total de 30 ítems. El resultado de la correlación entre clima organizacional y desempeño laboral es positiva y media, es decir, a mayor nivel de clima organizacional mayor nivel de desempeño laboral y viceversa, dicha correlación es estadísticamente significativa, ya que el valor de p es inferior a 0,05. Según estos resultados se proponen alternativas para mejorar el clima organizacional y fortalecer el desempeño.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO
COHORTE 2017

THEME: TEMA: “El clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del hospital tipo B de la parroquia Huambaló”

AUTHOR: Psicóloga Organizacional Andrea Carolina Granja Pino

DIRECTED BY: Dra. María Dolores Guamán Guevara, Magíster

EXECUTIVE SUMMARY

DESCRIPTORS: ORGANIZATIONAL CLIMATE, JOB PERFORMANCE, TALENT MANAGEMENT, WORK PRODUCTIVITY, INTERPERSONAL COMMUNICATION, AUTONOMY, WORK MOTIVATION.

The overall aim of this study is to analyze organizational climate and its impact on job performance among the workers at Hospital Type B in the town of Huambaló. Its specific aims are to identify the main factors of organizational climate and analyze the staff's performance in order to establish degrees of job efficiency and effectiveness. This will be achieved by applying a survey which is will be structured in the following way: the variable of organizational climate is made up of three dimensions, including interpersonal communication (5 items), autonomy for making decisions (5 items) and work motivation (5 items).

The variable of job performance is made up of three dimensions, including work productivity (5 items), job efficiency (5 items) and job effectiveness (5 items), totaling 30 items. The result of the correlation between organizational climate and job performance is positive and medium; therefore, the higher the level of organizational climate, the higher the level of job performance and vice versa. This correlation is statistically meaningful since the value of p is less than 0.05. According to the results, alternatives are proposed to improve organizational climate and enhance performance.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el clima laboral tiene especial relevancia en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, en el que los aspectos del clima organizacional pueden convertirse en factores determinantes que permitan a una organización ser más exitosa o al fracaso inminente.

En el medio empresarial e institucional es cada vez más común observar un pésimo desempeño laboral como causa de un mal clima dentro de la organización, por ello que a lo largo de los últimos años en la mayoría de empresas se han implementado una serie de estrategias para generar un adecuado clima organizacional, que permita al trabajador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales. Todo ello contribuye y encamina en el logro de los objetivos de la organización y por ende beneficia también al consumidor final.

El clima laboral ha sido considerado como algo secundario e irrelevante. La primordial preocupación de los responsables en algunas instituciones se ha limitado a la administración de las planillas del personal, el manejo de roles de pago, el control de horas extras, entre otras actividades que nada tienen que ver con la satisfacción del trabajador en su lugar de trabajo, ni de la relación que este mantiene con sus compañeros.

Aún en la actualidad existen algunas organizaciones funcionando bajo este enfoque tradicional, es esta la preocupación de saber si es el clima laboral el que desencadena problemas dentro de la organización y afecta directamente al desempeño, y es más preocupante cuando la organización a la que se hace referencia es en el ámbito de la salud ya que cuando no se da una adecuada y oportuna intervención las consecuencias pueden ser terribles.

Es muy oportuno por ello realizar un aporte desde un punto de vista humano que se enfoque en un adecuado y apropiado ambiente para el desenvolvimiento de la persona como tal en su lugar de trabajo.

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del hospital tipo B de la parroquia Huambaló

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Según manual de usuario del Sistema Nacional de Información de Educación Superior del Ecuador (ESNIESE) publicado por la Secretaria de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCY 2011) sobre las áreas y subáreas del conocimiento de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (en inglés *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*- UNESCO: 1997), el área del conocimiento según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE) en la que se enmarca la presente investigación es ciencias sociales educación comercial y derechos

2.2. Líneas de investigación

Según el documento general 2322-CU-P-2018 la línea de investigación del programa en Maestría de Gestión del Talento Humano, se enmarca en las líneas de Derecho Humano y Social Integral

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

El presente proyecto de investigación inició el 14 de abril del 2018 y está programada su finalización con un tope máximo de abril del 2020

3.2. Financiamiento

La presente investigación es de autofinanciamiento

Tabla de valoración de los recursos	
Recursos Materiales	250 USD
Insumos de escritorio	
Gastos de operación	200 USD
Movilización	
10% de imprevistos	45 USD
TOTAL	450 USD

Tabla N. 1 Valoración de recursos

3.3. Autora

Nombre: Granja Pino Andrea Carolina

Grado académico: Psicóloga Organizacional

Teléfono: 0983452351/ (03) 2864621

Correo electrónico: andregranja7@hotmail.com

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

Actualmente está en auge en las organizaciones exitosas desenvolverse en un clima laboral adecuado, siendo este el principal factor que incide directamente en el desempeño laboral y se refleja en el éxito o el fracaso de las organizaciones y va a depender en gran medida del grado de percepción y satisfacción que tiene los trabajadores con respecto a sus trabajos y a su relación con el entorno, para ello se tiene que generar todas las condiciones apropiadas.

Por otra parte, mantener una comunicación acertada y oportuna dentro de la organización

facilita a un clima laboral favorable es importante ya que posibilita la estabilidad del personal y ayuda a cumplir la misión del Hospital, la misma que es “ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la Salud Pública ecuatoriana a través de la gobernanza y vigilancia y control sanitario y garantizar el derecho a la Salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología; articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud”.

Debido a la constante afluencia de pacientes que tiene dicho hospital, es necesario que tengan bien definidos los aspectos que les puedan causar conflictos internos para que de esta manera se identifique si el clima laboral afecta al desempeño y así aportar con sugerencias que ayude a que los trabajadores mejoren su rendimiento en el lugar de trabajo y de esta manera se agilicen los procesos y el servicio

La presente investigación ayudará a dicha institución a mejorar sus niveles de comunicación para mantener un clima laboral adecuado ya que se aportarán sugerencias positivas, acordes a las necesidades de los trabajadores para su pronta mejoría con respecto a sus compañeros. Por otro lado, se tendrá conocimiento del grado de satisfacción que tiene cada empleado durante el desempeño de las funciones que realiza dentro del hospital.

4.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores para el mejoramiento de la comunicación interna del Hospital tipo B de la parroquia Huambaló

Objetivos específicos

- Identificar los principales factores en el clima organizacional.
- Realizar un análisis del desempeño de los colaboradores.

- Proponer alternativas para mejorar el clima organizacional y fortalecer el desempeño.

4.3. Justificación de la investigación

El interés del estudio de la comunicación surge de la necesidad de saber si los trabajadores se sienten bien con respecto a su lugar de trabajo y el ambiente que les rodea, y, si están satisfechos en gran medida, también se verá reflejado en su desempeño cada día.

En la actualidad se ha considerado al colaborador como una persona importante que tenderá a mostrarse más motivado en su entorno, si el ambiente le es grato, si se siente adecuadamente remunerado, si gusta o se siente cómodo en sus funciones, si mantiene una relación de comunicación abierta y franca con sus compañeros, si cuenta con un jefe que tiene efectivamente cualidades de liderazgo, ente otras condiciones; todo lo cual genera involucramiento y como consecuencia de ello, se incrementa la productividad y la eficiencia en el desempeño de las tareas y/o servicios que presta.

La inadecuada comunicación que surge entre los colaboradores en las diferentes organizaciones por lo que se puede aportar los diferentes puntos de vista de investigaciones previas que se relacionan con el problema a investigar.

Según Molina-Marím (2016) un estudio descriptivo de corte transversal realizado con similares características a 672 personas vinculadas a instituciones de salud habilitadas por el Ministerio de Salud en el 2013, que proveían servicios y programas de salud pública. Resultados: los hallazgos sugieren que la mayor parte del personal vinculado a servicios y programas de salud pública tenía formación en medicina, enfermería y odontología, condiciones laborales problemáticas, dado que predomina la contratación de corto plazo y la cobertura en capacitación en salud pública era baja. La mayor idoneidad en salud pública de los encuestados se asoció con haber aprobado el examen de conocimiento para ingresar a la institución y tener evaluación del desempeño. Conclusión: se evidenció limitación en la formación y en la capacitación y deficientes condiciones laborales del personal que laboraba en los programas de salud pública, esta realidad no es muy distante y posiblemente concuerde con el presente estudio.

La comunicación es un elemento crucial dentro del clima laboral, a pesar de ser un factor difícil de cuantificar, es concluyente para la superación de la organización. Una manera de descubrir el nivel de comunicación actual que rige en una empresa es haciendo un diagnóstico de clima laboral. Este estudio consiste en una serie de encuestas, entrevistas y dinámicas de grupo que se aplicarán al personal con la finalidad de obtener la percepción real que tienen los empleados hacia la organización y hacia sus compañeros.

Para esto es necesario que el líder sea el primer interesado en generar un clima de tranquilidad y armonía, en donde se puedan crear las relaciones adecuadas entre el personal. No hay que confundir el respeto y la empatía con la camaradería, pues es claro que una empresa no es (regularmente) un lugar con ambiente de fiesta. Sin embargo, es importante que el personal se sienta relajado y cómodo al realizar sus actividades.

Hay que tomar en cuenta que al ser un factor difícil de cuantificar los resultados tampoco podrán medirse en una manera objetiva y la garantía en cuanto al tiempo de mejora es incierto por lo que hay que hacer refuerzos periódicos de las alternativas de solución previamente establecidas, con el paso del tiempo la mejora se verá reflejada en una mejor atención al usuario y un mayor grado de satisfacción en los lugares de trabajo.

4.4. Marco teórico referencial

Antecedentes

El comienzo de la preocupación por el hombre y sus relaciones sociales como causas de productividad en una organización tiene como punto de partida formal y más conocido, en el surgimiento de la Escuela Humanística de la Administración desarrollada por Elton Mayo en Estados Unidos, teoría que nació de las necesidades de corregir la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, provocadas por la aplicación in extremis de métodos rigurosos y prácticas organizacionales despreocupadas del ser humano y sus necesidades psicológicas y/o sociales. Estas propuestas muy productivistas fueron realizadas tanto por la Teoría Científica como por la Teoría Clásica de la Administración (Rodríguez, 2002, p.56)

Por otra parte “la Escuela Humanística de la Administración, aparece con la Teoría de las Relaciones Humanas la cual considera al hombre como un ser social, con sentimientos, temores y deseos; describiendo al comportamiento del trabajador como una consecuencia de muchos factores motivacionales” (Chiavenato, 1994, p. 136).

Otra teoría que germinó en los años 50 fue la Teoría de Sistemas, la cual tiene su punto de partida gracias al Biólogo Alemán Ludwig Von Bertalanffy. Este enfoque tiene una tendencia hacia la integración de las diversas ciencias naturales y sociales, se basa en el concepto de “Hombre Funcional”, en donde el individuo desempeña un rol dentro de la organización, interrelacionándose con los demás individuos como un sistema abierto. En sus acciones, en un conjunto de roles, mantiene expectativas en cuanto al rol de los demás participantes y procura dar a conocer a los demás las suyas. Esta interacción cambia o refuerza el papel o rol, ya que las organizaciones son sistemas de roles, en las cuales el papel de cada funcionario tiene efectos en los demás aspectos de la organización (Rodríguez, 2002, p. 139)

En la actualidad se ha considerado al colaborador como una persona importante que tenderá a mostrarse más motivado en su entorno, si el ambiente le es grato, si se siente adecuadamente remunerado, si gusta o se siente cómodo en sus funciones, si mantiene una relación abierta y franca con sus compañeros, si cuenta con un jefe que tiene efectivamente cualidades de liderazgo, ente otras condiciones; todo lo cual genera involucramiento y como consecuencia de ello, se incrementa la productividad y la eficiencia en el desempeño de las tareas y/o servicios que presta.

Por lo tanto, una organización que ofrezca las características más adecuadas para incentivar al trabajador, se preocupe de sus expectativas, de sus metas y necesidades (especialmente de los talentosos y productivos), tendrá supremacía respecto de aquellas que no toman en cuenta el clima laboral de su propia organización, “una organización sólo existe cuando una o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual” (Fernández, 2003, p. 36)

El clima organizacional en la actualidad es un tema más considerado en las empresas, debido a que a lo largo de la evolución de grandes compañías se ha podido determinar la importancia de que en el lugar de trabajo exista un ambiente adecuado que facilite el desarrollo de las actividades que cada trabajador deba desempeñar, para ello se ha tomado en cuenta algunos

aspectos negativos como; los colaboradores o funcionarios viven bajo una atmosfera laboral alejada de la confianza, las murmuraciones o patrañas, las aprensiones, los prejuicios, el exceso de control, la incomunicación y el autoritarismo, entre otros aspectos que complican el desempeño de los colaboradores.

El clima organizacional nace entonces de la idea de que los seres humanos viven en ambientes complejos y dinámicos, ya que las organizaciones están compuestas de personas, grandes grupos que forjan comportamientos diversos y que afectan al entorno laboral.

Se revisarán algunas teorías administrativas que han forjado al empleado o trabajador dentro de una organización desde diversos puntos de vista, dándoles distinta importancia de acuerdo al enfoque utilizado por cada autor, con ello se tendrá una mejor idea de la evolución que ha tenido el clima organizacional con el paso del tiempo y la evolución de las empresas.

Desde el punto de vista metodológico, básicamente se han utilizado fuentes secundarias, sean estas publicaciones traducidas, principalmente artículos de revistas académicas y algunos libros especializados que han topado esta materia.

La Escuela Humanística de la Administración, aparece con la Teoría de las Relaciones Humanas la cual considera al hombre como un ser social, con sentimientos, temores y deseos; describiendo al comportamiento del trabajador como una consecuencia de muchos factores motivacionales. (Chiavenato, 1994)

En el año 1950, surge la Teoría del Comportamiento o Teoría Behaviorista, la cual nace de la Teoría de las Relaciones Humanas. Esta Teoría del Comportamiento se preocupa de la psicología organizacional en la administración y el factor motivacional del trabajador; propone a este último como un agente decisorio que se basa en la información que recibe de su ambiente, lo procesa de acuerdo a sus convicciones adoptando actitudes, opiniones y puntos de vista en todas las circunstancias.

Siguiendo esta misma línea, se establece que la organización es vista como un sistema de decisiones, en donde todos sus trabajadores se comportan racionalmente según un conjunto de informaciones que consiguen obtener de sus ambientes laborales, visualizando a la organización como un organismo social que tiene vida y culturas propias.

Para los teóricos Katz y Kahn (1970), el clima laboral hace referencia a que toda organización crea su propio clima, con sus propias costumbres y estilos. El “clima laboral” refleja tanto las normas y valores del sistema formal como su reinterpretación en el sistema informal, así refleja las presiones internas y externas de las personas que la organización atrae, de sus procesos de trabajo y distribución física, de las modalidades de comunicación y del ejercicio de la autoridad dentro del sistema.

Otra definición es la que entrega Forehand y Gilmer (1964), quienes definen clima laboral como “el conjunto de características relativamente permanentes que describen una organización, la distingue de otra, e influyen en el comportamiento de sus miembros”.

Otra teoría que germinó en los años 50 fue la Teoría de Sistemas, la cual tiene su punto de partida gracias al Biólogo Alemán Ludwig Von Bertalanffy. Este enfoque tiene una tendencia hacia la integración de las diversas ciencias naturales y sociales, se basa en el concepto de “Hombre Funcional”, en donde el individuo desempeña un rol dentro de la organización, interrelacionándose con los demás individuos como un sistema abierto. En sus acciones, en un conjunto de roles, mantiene expectativas en cuanto al rol de los demás participantes y procura dar a conocer a los demás las suyas. Esta interacción cambia o refuerza el papel o rol, ya que las organizaciones son sistemas de roles, en las cuales el papel de cada funcionario tiene efectos en los demás aspectos de la organización. (Rodríguez, 2002)

En los años 60, aflora una nueva teoría producto del intenso cambio que presenta el mundo, su origen puede encontrarse en la Teoría del Comportamiento. “Fusionó el estudio de la estructura y el estudio del comportamiento humano en las organizaciones, integradas a través de un tratamiento sistémico” (Hernández y Rodríguez 1994, p. 68).

El clima organizacional y la satisfacción laboral son dos constructos distintos, pero relacionados; el primero hace referencia a información relacionada a atributos institucionales, mientras que la satisfacción laboral se enfoca en las actitudes y percepciones que tienen los individuos hacia su trabajo (Pope & Stremmel, 1992).

(Manosalvas Vaca, El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación, 2015). Se manifiesta que el clima organizacional, o laboral, es uno de los conceptos que, en el uso cotidiano, adquiere diferentes connotaciones.

Se dice que el clima laboral consiste en un grupo de características que definen a una organización y que la distinguen de otras; estas características son de permanencia relativa en el tiempo e incluyen en la conducta de las personas. (Robles, Dierssen, Martínez, Herrera, Díaz, & Llorca, 2005).

Según Hellrieger y Slocun (2009), “el clima organizacional es un conjunto de atributos que pueden ser percibidos acerca de una organización particular y/o sus subsistemas, y que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y con su ambiente”.

Por otro lado, satisfacción laboral se define como un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo; entonces, la satisfacción laboral se constituye en un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo (Bravo, Peiró, & Rodríguez, 1996).

Muchos autores han identificado asociaciones significativas entre un gran número de factores del clima organizacional y la satisfacción laboral; por ejemplo, Salgado (1996) investigó la satisfacción laboral y el clima organizacional, utilizando como instrumento de medición de clima organizacional la Work Environment Scale (WES) de Moos (1981) y de satisfacción laboral, el Job Descriptive Index (JDI) de Smith, Kendall y Hulin (1969); los resultados sugieren que, básicamente, satisfacción y clima son dos variables diferentes y que solo se relacionan en un aspecto concreto: la percepción de las relaciones interpersonales.

Cuadra y Veloso (2007) realizaron un estudio de seguimiento y evaluación del clima organizacional, cuyos resultados se refieren a un alto porcentaje de incremento en variables consideradas positivas en cuanto al clima laboral: satisfacción laboral, disminución de la tensión e incremento del liderazgo; lo que se vio reflejado en una baja de accidentes, de días no trabajados y aumento de la productividad.

Por otro lado, Ramihic (2013) demostró que el clima organizacional incluye significativamente sobre la satisfacción laboral (0,866); es decir, que el 86,6% de los cambios en la satisfacción laboral son influenciados por cambios en el clima organizacional.

Como principal conclusión se reafirma la importancia que tiene el clima laboral para que las organizaciones logren de forma inmejorable sus proyectos y prospecten en un mundo cada vez más globalizado y competitivo; esto es de suma relevancia en una atmósfera donde las entidades desarrollan una serie de tácticas y estrategias orientadas no sólo a captar a las personas más talentosas, sino que también y de manera fundamental, a mantener con altos niveles la motivación en el lugar de trabajo para así mantener el talento que se ha contratado.

El clima que se genera al interior de los grupos de trabajo es un factor fundamental que influye en el logro de las metas y los objetivos de la organización. En el área de la salud, se espera que las condiciones adecuadas de trabajo conduzcan a altos niveles de desempeño que a la vez se traduzcan en la mejora de la atención médica. Se ha documentado que los trabajadores de la salud requieren el fortalecimiento de un ambiente sociocultural adecuado para mantener niveles suficientes de motivación y productividad y, sobre todo, para prevenir los efectos del estrés, que pueden deteriorar el bienestar físico y mental dentro del ambiente de trabajo.

El clima organizacional y la satisfacción laboral son dos conceptos distintos, pero relacionados; el primero hace referencia a información relacionada a atributos institucionales, mientras que la satisfacción laboral se enfoca en las actitudes y percepciones que tienen los individuos hacia su trabajo.

El clima organizacional, o laboral, es uno de los conceptos que recientemente han adoptado una mayor connotación. Se dice que el clima laboral consiste en un conjunto de características que definen a una organización y que la diferencia de otras; estas características serán relativas al tiempo e incluyen la conducta de los trabajadores.

El clima organizacional se ve estrechamente relacionado con la satisfacción laboral definiéndose esta como un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

Según Manosalvas (2015), hace un recuento con los aportes más significativos para el clima organizacional siendo estos los siguientes:

- Salgado (1996) tuvo como objetivo investigar la satisfacción laboral y el clima organizacional, utilizando como instrumento de medición de clima organizacional la Work Environment Scale (WES) de Moos (1981) y de satisfacción laboral, el Job Descriptive Index (JDI) de Smith, Kendall y Hulin (1969); los resultados sugieren como conclusión que, básicamente, satisfacción y clima son dos variables diferentes y que solo se relacionan en un aspecto concreto: la percepción de las relaciones interpersonales.
- Cuadra y Veloso (2007) realizaron un estudio de seguimiento y evaluación del clima organizacional, cuyos resultados se refieren a un alto porcentaje de incremento en variables consideradas positivas en cuanto al clima laboral: satisfacción laboral, disminución de la tensión e incremento del liderazgo; lo que se vio reflejado en una baja de accidentes, de días no trabajados y aumento de la productividad.

Comportamiento organizacional

Es un campo de estudio que trata el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de la organización, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia y eficiencia de cada organización.

Según (CHIAVENATO, 2007) La conducta de las personas presenta algunas características:

El hombre es proactivo. La conducta de las personas está orientada hacia la satisfacción de sus necesidades personales y hacia el logro de sus objetivos y aspiraciones.

El hombre es social. La participación en las organizaciones es importante en la vida de las personas porque las lleva a relacionarse con otras personas o grupos

El hombre tiene diferentes necesidades. Las personas son motivadas por diversas necesidades. Un factor puede motivar la conducta de una persona hoy y puede no tener la fuerza suficiente para motivarla al día siguiente.

El hombre percibe y evalúa. La experiencia de la persona en su ambiente es un proceso activo porque selecciona los datos de los distintos aspectos del ambiente, los

evalúa en términos de sus experiencias pasadas y en función de lo que, actualmente, experimenta en términos de sus necesidades y valores.

El hombre piensa y escoge. La conducta humana es intencionada, proactiva y cognitivamente activa.

El hombre tiene una limitada capacidad de respuesta. El hombre tiene capacidad limitada para desempeñarse de acuerdo con lo que pretende o ambiciona.

Cultura organizacional.

En la actualidad hablar de cultura organizacional es referirse a un tema poco abordado por las empresas ya que el fin de muchas de estas es únicamente el desarrollo económico, dejando de lado la satisfacción del personal y la creación de un ambiente adecuado para los trabajadores, siendo estas consideraciones muy importantes para poder crear una cultura organizacional, la misma que se forjará con el pasar del tiempo y con la repetición de buenas prácticas dentro del trabajo.

Según Hirose (2017), se debe considerar el análisis de la cultura organizacional es de vital importancia para la planeación estratégica de las empresas, dado que a partir de la definición de la filosofía corporativa misión, visión y valores, se orientan y describen los objetivos, metas y acciones, que deben ejecutarse en sinergias conjuntas con los colaboradores y directivos de las empresas, a fin de consolidar relaciones de trabajo duraderas, acordes con los valores, políticas y prácticas laborales que se fundamentan en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el logro de los objetivos económicos.

La cultura es la característica indefinida e inherente de toda sociedad y que las organizaciones son pequeñas sociedades, se pueden atribuir características culturales a las organizaciones que las identifiquen, pudiéndose afirmar que la cultura es a la organización, como la personalidad al individuo.

El análisis de la cultura de una organización exige la revisión, tanto de los factores determinantes, como de los rasgos visibles de la cultura -creencias, lenguajes, normas, símbolos y costumbres, en los distintos grupos de interés al interior y al exterior de la organización, para identificar las convergencias y divergencias que configuran o limitan la identidad productiva de la compañía (Gómez, 2008, p. 61).

Es muy importante en la actualidad considerar cambiar o refrescar la cultura organizacional ya que esta permanecerá por lapsos muy prolongados de tiempo, por lo que se debe fomentar las buenas costumbres y valores dentro de las organizaciones.

Desempeño.

Se considera como desempeño a cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción también puede vincularse a la representación de un papel. Es así como día a día los seres humanos desempeñamos distintos roles ya sean estos laborales, filiales, amistosos de negocios, entre otros.

En el presente análisis se hará referencia al desempeño como indicador de cumplimiento y desarrollo de distintas actividades en el lugar de trabajo.

La idea de desempeño suele emplearse respecto al rendimiento de una persona en su ámbito laboral o académico. Se trata del nivel que consigue alcanzar de acuerdo a su destreza y a su esfuerzo.

Una de las mayores preocupaciones en nuestra sociedad actual es todo lo concerniente al empleo. Quizás las perspectivas que se han estudiado con más intensidad, y donde más medidas correctoras se han establecido, han sido desempleo e incidencia del contexto laboral en el desempeño del puesto de trabajo.

En la revista Posada y Soria, (2014) se trata del desempeño como “la acción o acciones que una persona realiza con el ánimo de obtener un resultado”, en el trabajo nombra también que se pueden incluir conductas orientadas al cumplimiento de las responsabilidades del cargo y al desarrollo de procesos inherentes a este (desempeño intrarrol), la realización de actividades extras que agregan valor (desempeño extrarrol) o a actuaciones coherentes con las normas y principios definidos por la organización (cumplimiento de normas). (Toro, 2010)

Por ello es importante realizar una evaluación de desempeño en cada puesto de trabajo para poder tomar decisiones generales de recursos humanos. Las evaluaciones arrojan datos para tomar decisiones importantes como ascensos, transferencias y despidos. Identifican las necesidades de capacitación y desarrollo. Señalan las habilidades y facultades de los empleados que ya son inadecuadas pero que pueden remediarse con programas a la medida.

Evaluación del Desempeño.

En la revista “Clima organizacional y desempeño laboral docente en instituciones educativas de nivel primario y secundario” (Ccora & Castañeda, 2015) se estudia la forma de mejorar y optimizar el desempeño laboral y se investiga los factores que influyen en este, considerando al clima organizacional como un conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman, por lo que influirá en el desempeño de los trabajadores.

Por otra parte, Galarza (2015), nombra que los trabajos de Elton Mayo, exponente del movimiento de las Relaciones Humanas, destacaron una serie de variables psicológicas que requerían urgente atención por parte de los gerentes: motivación, satisfacción, frustración y liderazgo, las mismas que había ignorado la administración científica de Taylor y Fayol. Por ello, se relevó la trascendencia de factores como la moral y el clima psicológico imperantes en la empresa.

Evaluar el desempeño laboral es elemental para que cualquier organización conozca los resultados del trabajo de cada uno de sus empleados, pero nunca ha sido una labor fácil y muchas veces la evaluación de ese desempeño deja mucho que desear en la práctica misma de la administración de las empresas, por lo que se trata de una actividad en la cual se entremezclan consideraciones intrínsecas que no ayudan a la evaluación y dan mayor importancia a elementos que no se refieren directamente al rendimiento de los trabajadores. Por eso se han diseñado muchos métodos y, en realidad, la naturaleza misma de las labores, permite que cada empresa adapte algunos de esos métodos o diseñe y aplique uno diferente ideado por sus administradores.

Por otra parte (Montejo, 2001) define “desempeño como 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”. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

Por lo tanto, se considera a la evaluación del desempeño como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

Gracias a una correcta y oportuna evaluación del desempeño se podrá implementar nuevas políticas de compensación, así también mejorará el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo (Montejo, 2001)

Gestión del Talento Humano.

Hablar de gestión del talento humano en la organización y su proceso en sociedad, es permitirle al individuo el desarrollo pleno de su potencialidad, talento y sus posibilidades tanto físicas como intelectuales. Es por ello que a los seres humanos que conforman las organizaciones se les debe generar un ambiente adecuado para que logren trascendencia, potencialidad y que su proceso de desarrollo, transformación y proyección sea continuo, y que sea sostenible en el tiempo. Es importante entender las inmensas posibilidades que tienen los seres humanos para generar transformaciones y cambios tanto en lo social y organizacional.

Desarrollar el talento humano es posibilitarles a las personas opciones de vida y de trabajo brindándoles calidad laboral y social además de identidad, pertenencia y plenas garantías en el bienestar social y de trabajo, así como una apuesta clara en la consecución de sus retos y objetivos personales. Es permitirle al individuo reconocerse y así crear espacios y oportunidades que le permitan ser él mismo; es generar ámbitos para la reflexión en el trabajo y asocio con otros, para enriquecer y recrear el pensamiento aprendiendo de la experiencia donde se disfrute de los logros y retos personales, valorando los fracasos o dificultades. (Martínez, 2013).

Para lograr el desarrollo del talento humano en el ámbito laboral, las organizaciones deben contar con un equipo multidisciplinario, interdisciplinario e incluso transdisciplinario, idóneo,

siendo necesario reunir profesionales que cumplan con la condición de gestores sociales, con responsabilidades perfectamente perfiladas, con definición clara de un sistema de comunicación y cooperación que permita un proceso al interior del mismo. El gestor social que trabaja en el ámbito laboral debe identificar y conocer perfectamente la cultura organizacional, sus valores, principios, retos de la entidad para poder armonizarlos con los de los individuos y el colectivo que la conforma. (Martínez, 2013).

El equipo de Gestión Social se constituye al interior de las organizaciones en un equipo asesor consultor; ellos deben poseer una profunda formación humanista y sensibilidad social capaz de entender y cubrir las necesidades humanas y los retos y perspectivas de la organización. La esencia de la gestión del talento humano, como su nombre lo indica, son las personas y de igual manera, la base sobre la cual funciona la entidad, los seres humanos son únicos y su potencial es una capacidad de transformación inherente, siempre y cuando se configure confianza, credibilidad, espacios de participación, innovación, creatividad y desde luego, acciones mancomunadas que permitan que los liderazgos afloren y proyecten la acción individual y colectiva.

La gestión del talento humano es la encargada de diseñar, proyectar, asesorar y coordinar las políticas de desarrollo del talento humano, plasmándolas en diferentes programas y proyectos en correspondencia con las políticas y directrices generales de la entidad que representa, por lo que el equipo de gestión del talento humano debe actuar en forma perfectamente sincronizada, y en su interior debe poseer una organización interactiva, con un sólido concepto de descentralización, capaz de dar soluciones oportunas y asertivas. (Martínez, 2013)

INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA	AUTOR/ AÑO
El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador	Encuesta en la que los factores más importantes que a analizar fueron: el apoyo de las autoridades, la recompensa, el confort físico, el control y la presión de las autoridades y las relaciones entre compañeros. (Mónica Enríquez Bravo, 2017)	Universiad Espiritu Santo – Ecuador Publicado: Jun 24, 2017
Clima laboral y desempeño docente en la Unidad Educativa Agustín Castro Espinoza Guayaquil, Guayas, Ecuador, 2018	Encuesta que evaluó las dimensiones: comunicación, satisfacción laboral y confianza. (Huacon Pachay, 2018)	Huacon Pachay, Byron Francisco Guayaquil 2018
Clima laboral y desempeño de notificadores de la Corte Superior de Justicia de Ica, 2018.	Encuesta que evaluó las dimensiones: para Clima fueron, Ambiente físico, Ambiente social, actitudes y valores. Desempeño: desempeño individual y desempeño grupal. (Carlos, 2018)	Málaga Tito, Carlos Víctor Ica 2018

Tabla N. 2 Investigaciones previas relacionadas

Elaborado por la autora

Como se puede apreciar en investigaciones anteriores con las mismas variables de estudio, cada autor adapto una encuesta que se ajusta a sus necesidades de investigación, siendo así dimensiones de estudio diferentes, pero dentro del Clima Laboral y el Desempeño, en las que

se pudieron confirmar que el clima laboral si incide en el desempeño de sus colaboradores respectivamente.

4.5. Metodología

Enfoque: El presente trabajo será cuantitativo debido a que los datos obtenidos serán por medio de instrumentos estandarizados y los resultados se analizarán a través de métodos estadísticos apoyados en herramientas informáticas para la comprobación de la correlación. En tal sentido, Hernández Sampieri, (2010 p.23) establece que una “investigación cuantitativa nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos y un punto de vista de conteo y magnitudes. Nos brinda también una gran posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares”

De campo (investigar la realidad): dado que recolecta información sobre las perspectivas del personal del hospital hacia el mejor manejo de los recursos para lograr un clima organizacional adecuado y un mayor desempeño en el lugar de trabajo. En tal motivo “El trabajo de campo significa sensibilizarse con el ambiente o lugar, identificar informantes que aporten datos adicionales, adentrarse y compenetrarse con la situación de investigación, además de verificar la factibilidad del estudio”. (Hernández Sampieri, 2010, p. 19)

Nivel: el nivel de investigación al que pretende llegar el trabajo es correlacional, debido a que pretende establecer qué tipo de relación existe entre las variables que interactúan entre sí en un contexto en particular.

Población: La presente investigación trabajará con la totalidad de la población que existe en el Hospital tipo B de la parroquia Huambaló del cantón San Pedro de Pelielo que es de 30 colaboradores por lo que no recurre a muestra.

Por su parte, (Montero, 2011), refieren que “ante el escaso número de sujetos, no será necesario extraer una muestra, se trabajará con el 100% de la población, representando una muestra tipo censal”.

Por lo tanto: Por ser una población pequeña, finita no se aplicaron criterios muestrales, por lo cual, se tomó la totalidad de la población como muestra.

VARIABLES: Para el análisis del Clima Organizacional y el Desempeño, se utilizará como instrumento una encuesta, con las siguientes especificaciones:

La variable clima organizacional está conformada por tres dimensiones:

- Comunicación interpersonal (5 ítems),
- Autonomía para la toma de decisiones (5 ítems)
- Motivación laboral (5 ítems). Esta variable tuvo un total de 15 ítems.

La variable desempeño laboral, estuvo conformada por tres dimensiones:

- Productividad laboral (5 ítems)
- Eficacia (5 ítems)
- Eficiencia laboral (5 ítems). Esta variable tuvo un total de 15 ítems.

Las alternativas de los ítems de la variable de clima organizacional y desempeño laboral tuvieron la siguiente valoración: Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Muy pocas veces (2), y Nunca (1).

Método deductivo: Se partirá de verdades previamente establecidas como principio general para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez. La deducción o conclusión va de los principios generales ya conocidos a lo particular; recurriendo para ello a la aplicación, comprobación y demostración. Por lo cual Newman (2006, p.8) lo define como “la deducción permite establecer un vínculo de unión entre teoría y observación y permite deducir a partir de la teoría los fenómenos objeto de observación.

Instrumento: Se optó por la encuesta previamente utilizada por Edgar Quispe Vargas de la Universidad Nacional José María Arguedas Facultad de Ciencias de las Empresas de Perú, ya que está previamente validada por lo que su posterior aplicación es confiable y se obtendrán los datos exactos que se necesitan para la presente investigación. “La confiabilidad

de la consistencia interna del cuestionario se hizo con la prueba del coeficiente alfa de Cronbach, para el cuestionario de clima organizacional, arrojó un valor de 0.864 y un valor de 0.873 para el cuestionario de desempeño laboral; por lo tanto, el instrumento es fiable y consistente”.

Se optó por una encuesta ya que por ser una técnica de investigación basada en las manifestaciones expuestas por una muestra establecida de una población concreta y la misma nos permite conocer sus opiniones, actitudes, creencias, juicios de valor, entre otros aspectos. (Hernández Sampiere, 2006), “el tipo de diseño no experimental, el propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

Confiabilidad y Validez: Para conocer la confiabilidad y validez de la investigación se tomará en cuenta que según Tovar (2007) “La confiabilidad (o consistencia) de un test es la precisión con que el test mide lo que mide, en una población determinada y en las condiciones normales de aplicación.” Así mismo, “en la validez interesan los errores constantes o sistemáticos y en la confiabilidad los errores aleatorios o no sistemáticos”.

Proceso de análisis de datos: Para el análisis de los resultados del presente trabajo de investigación, se utilizó diferentes medidas estadísticas. Para realizar el análisis de resultados de los dos primeros objetivos específicos, se utilizó estadística descriptiva, representando los datos a través de tablas y gráficos. Para la verificación de la correlación se utilizó la R de Pearson, siendo una medida que permite conocer el coeficiente de correlación, su direccionalidad, la fuerza y la significación del procedimiento estadístico. Los diferentes estadísticos se realizaron mediante el programa SPSS en su versión 22, salvo los gráficos que fueron elaborados por medio de Excel 2016.

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Correlaciones		
		Desempeño laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	0,452
	Sig. (bilateral)	,012

Tabla N. 3 Correlación Clima Organizacional y Desempeño Laboral

Análisis

La verificación de correlación se la realiza mediante la prueba estadística R de Pearson con el fin de conocer la relación entre las variables y su direccionalidad (McCrum, 2008). El coeficiente de correlación de Pearson entre las variables clima organizacional y desempeño laboral es de 0,452 y la significación bilateral (p) es de 0,012.

Discusión

La correlación entre clima organizacional y desempeño laboral es positiva y media, es decir, a mayor nivel de clima organizacional mayor nivel de desempeño laboral y viceversa, dicha correlación es estadísticamente significativa, ya que el valor de p es inferior a 0,05 (Fernández y Baptista, 2014).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Variable Clima Organizacional

	Comunicación interpersonal	Autonomía para tomar decisiones	Motivación laboral	Clima organizacional
Media	19,63	22,10	19,33	61,07
Mínimo	13	18	12	47
Máximo	24	25	24	70

Tabla N. 4 Estadísticos descriptivos de la variable clima organizacional

Respuestas de la dimensión comunicación interpersonal

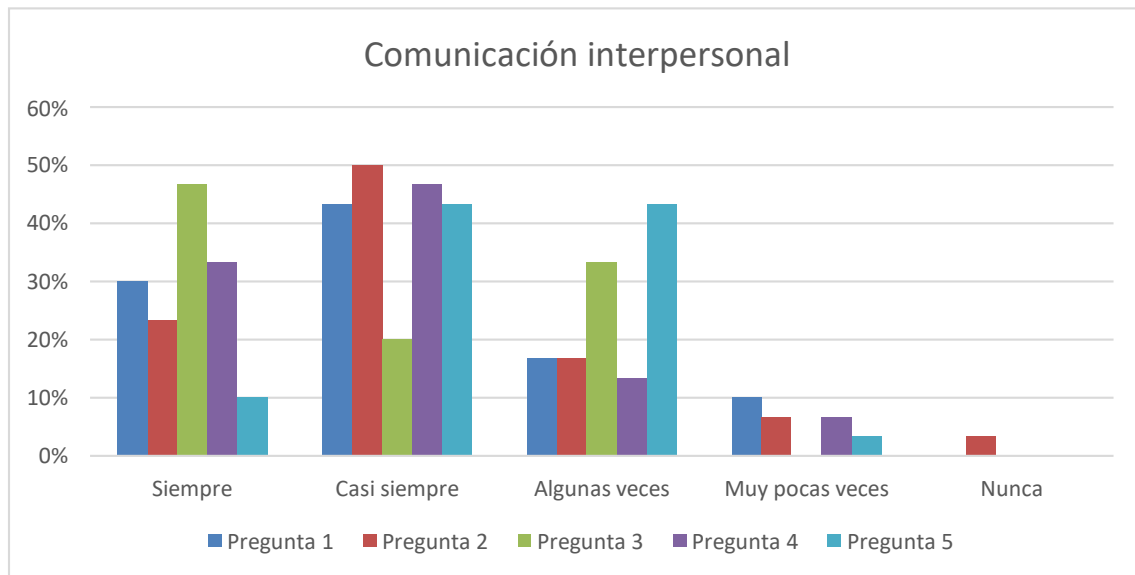
Preguntas:

1. ¿Para Ud. existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?
2. ¿Para Ud. los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?
3. ¿Ud. Entiende los mensajes que se da dentro de la organización?
4. ¿Su conocimiento le proporciona ayuda en su comunicación dentro de la organización?
5. ¿Para Ud. el organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la organización?

	Siempre	%	Casi siempre	%	Algunas veces	%	Muy pocas veces	%	Nunca	%
Pregunta 1	9	30%	13	43%	5	17%	3	10%	0	0%
Pregunta 2	7	23%	15	50%	5	17%	2	7%	1	3%
Pregunta 3	14	47%	6	20%	10	33%	0	0%	0	0%
Pregunta 4	10	33%	14	47%	4	13%	2	7%	0	0%
Pregunta 5	3	10%	13	43%	13	43%	1	3%	0	0%

Tabla N. 5 Frecuencia de respuestas de la dimensión comunicación interpersonal

Figura 1 Porcentaje de las respuestas de la dimensión comunicación interpersonal



Análisis

En la dimensión comunicación interpersonal de la variable clima organizacional, en la pregunta 1, 30% (n= 9) de las personas respondió con siempre, 43% (n= 13) respondió con casi siempre, 17% (n= 5) respondió con algunas veces, 10% (n= 3) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca; en la pregunta 2, 23% (n= 7) de las personas respondió con siempre, 50% (n= 15) respondió con casi siempre, 17% (n= 5) respondió con algunas veces, 7% (n= 2) respondió con muy pocas veces y 3% (n= 1) respondió con nunca; en la pregunta 3, 47% (n= 14) de las personas respondió con siempre, 20% (n= 6) respondió con casi siempre, 33% (n= 10) respondió con algunas veces, 0% (n= 0) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca; en la pregunta 4, 33% (n= 10) de las personas respondió con siempre, 47% (n= 14) respondió con casi siempre, 13% (n= 4) respondió con algunas veces, 7% (n= 2) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca; en la pregunta 5, 10% (n= 3) de las personas respondió con siempre, 43% (n= 13) respondió con casi siempre, 43% (n= 13) respondió con algunas veces, 3% (n= 1) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca.

Discusión

En la pregunta 1 de la dimensión comunicación interpersonal la mayoría de los individuos respondieron con casi siempre, seguido de aquellos que respondieron con siempre, después los que puntuaron algunas veces, después los que respondieron con muy pocas veces y por último nadie respondió con nunca; en la pregunta 2 la mayoría de las personas puntuaron con casi siempre, seguido de aquellos que respondieron con siempre, luego aquellos que seleccionaron la opción algunas veces, después los individuos que respondieron con muy pocas veces y por último aquellos que respondieron con nunca; en la pregunta 3 la mayoría de las personas respondieron con siempre, seguido de aquellos que respondieron con algunas veces, después las personas que respondieron con casi siempre y por último nadie selecciono las opciones muy pocas veces y nunca; en la pregunta 4 la mayoría de las personas seleccionó la opción casi siempre, seguido por aquellos que respondieron con siempre, después aquellos que eligieron la opción algunas veces, luego las personas que respondieron con muy pocas veces y por último los individuos que respondieron con nunca; y en la pregunta 5 la mayoría de las personas respondieron con las opciones casi siempre y algunas veces, seguido de aquellos que seleccionaron la opción siempre, después aquellos que respondieron con muy pocas veces y por último los que eligieron la opción nunca.

Respuestas a la dimensión autonomía para la toma de decisiones.

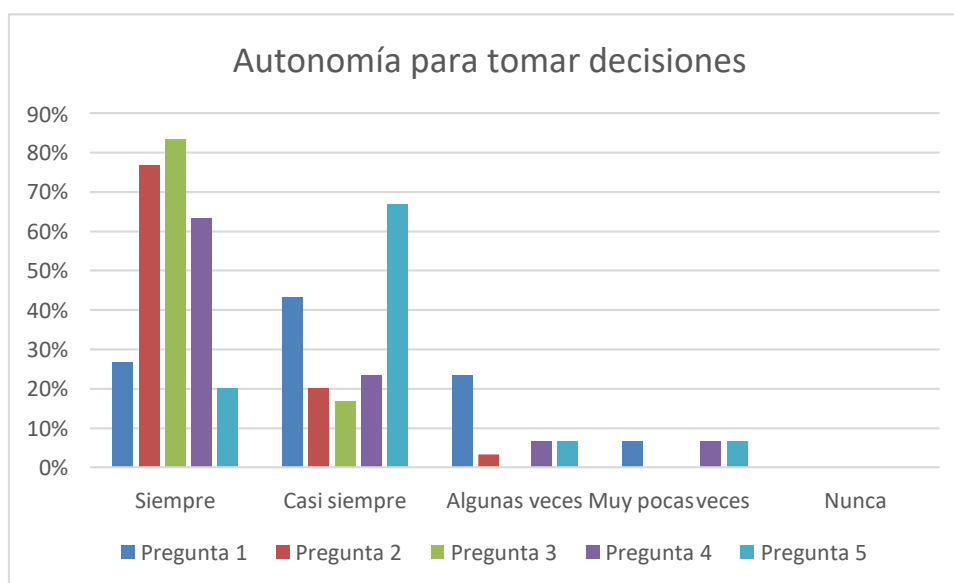
Preguntas:

1. ¿Ud. toma decisiones en su puesto de trabajo?
2. ¿Ud. es responsable del trabajo que realiza?
3. ¿Ud. conoce las exigencias del trabajo?
4. ¿El horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto?
5. ¿La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?

	Siempre	%	Casi siempre	%	Algunas veces	%	Muy pocas veces	%	Nunca	%
Pregunta 1	8	27%	13	43%	7	23%	2	7%	0	0%
Pregunta 2	23	77%	6	20%	1	3%	0	0%	1	3%
Pregunta 3	25	83%	5	17%	0	0%	0	0%	0	0%
Pregunta 4	19	63%	7	23%	2	7%	2	7%	0	0%
Pregunta 5	6	20%	20	67%	2	7%	2	7%	0	0%

Tabla N. 6 Frecuencia de respuestas de la dimensión autonomía para tomar decisiones

Figura 2 Porcentaje de respuestas de la dimensión autonomía para tomar decisiones



Análisis

En la dimensión autonomía para tomar decisiones de la variable clima organizacional, en la pregunta 1, 27% (n= 8) de las personas respondió con siempre, 43% (n= 13) respondió con casi siempre, 23% (n= 7) respondió con algunas veces, 7% (n= 2) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca; en la pregunta 2, 77% (n= 23) de las personas respondió con siempre, 20% (n= 6) respondió con casi siempre, 3% (n= 1) respondió con algunas veces, 7% (n= 2) respondió con muy pocas veces y 3% (n= 1) respondió con nunca; en la pregunta 3, 83% (n= 25) de las personas respondió con siempre, 17% (n= 5) respondió con casi siempre, 0% (n= 0) respondió con algunas veces, 0% (n= 0) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca; en la pregunta 4, 63% (n= 19) de las personas

respondió con siempre, 23% (n= 7) respondió con casi siempre, 7% (n= 2) respondió con algunas veces, 7% (n= 2) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca; en la pregunta 5, 20% (n= 6) de las personas respondió con siempre, 67% (n= 20) respondió con casi siempre, 7% (n= 2) respondió con algunas veces, 7% (n= 2) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca.

Discusión

En la pregunta 1 de la dimensión autonomía para tomar decisiones la mayoría de los individuos respondieron con casi siempre, seguido de aquellos que respondieron con siempre, después los que puntuaron algunas veces, luego los que respondieron con muy pocas veces y por último nadie respondió con nunca; en la pregunta 2 la mayoría de las personas puntuaron con siempre, seguido de aquellos que respondieron con casi siempre, luego aquellos que seleccionaron las opciones algunas veces y nunca, y por último aquellos que respondieron con muy pocas veces; en la pregunta 3 la mayoría de las personas respondieron con siempre, seguido de aquellos que respondieron con casi siempre, y nadie respondió con las opciones algunas veces, muy pocas veces y nunca; en la pregunta 4 la mayoría de las personas seleccionó la opción siempre, seguido por aquellos que respondieron con casi siempre, después aquellos que eligieron las opciones algunas veces y muy pocas veces, y por último los individuos que respondieron con nunca; y en la pregunta 5 la mayoría de las personas respondieron con la opción casi siempre, seguido de aquellos que seleccionaron la opción siempre, después aquellos que respondieron con las opciones algunas veces y muy pocas veces y por último los que eligieron la opción nunca.

Respuestas a la dimensión motivación laboral.

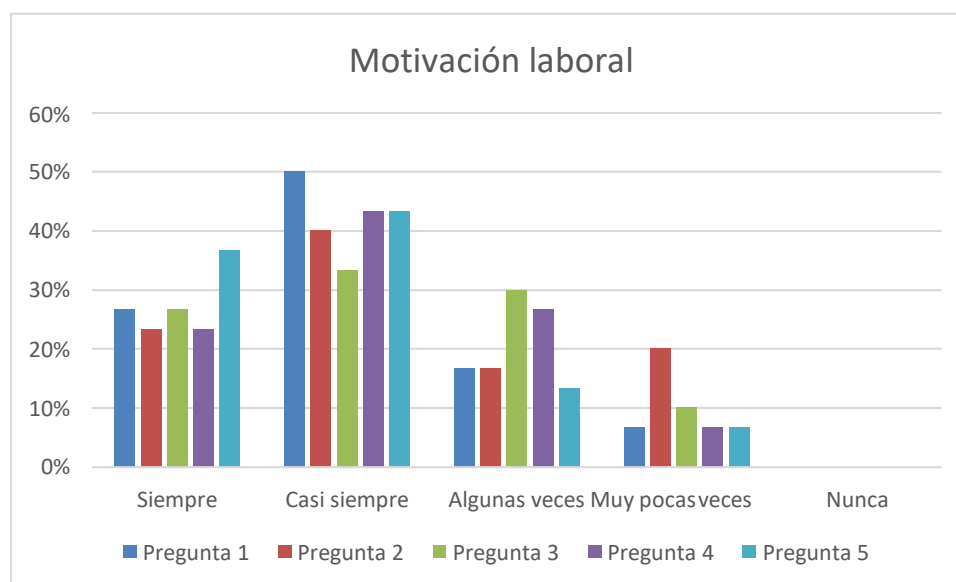
Preguntas:

1. ¿Para Ud. los beneficios de salud que brinda la organización son adecuadas?
2. ¿Ud. está de acuerdo con asignación salarial?
3. ¿Sus aspiraciones se ven prosperas por las políticas de la organización?
4. ¿El medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?
5. ¿El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es un tiempo suficiente para Ud.?

	Siempre	%	Casi siempre	%	Algunas veces	%	Muy pocas veces	%	Nunca	%
Pregunta 1	8	27%	15	50%	5	17%	2	7%	0	0%
Pregunta 2	7	23%	12	40%	5	17%	6	20%	0	0%
Pregunta 3	8	27%	10	33%	9	30%	3	10%	0	0%
Pregunta 4	7	23%	13	43%	8	27%	2	7%	0	0%
Pregunta 5	11	37%	13	43%	4	13%	2	7%	0	0%

Tabla N. 7 Frecuencia de respuestas de la dimensión motivación laboral

Figura N. 3 Porcentaje de respuestas de la dimensión motivación laboral



Análisis

En la dimensión motivación laboral de la variable clima organizacional, en la pregunta 1, 27% (n= 8) de las personas respondió con siempre, 50% (n= 15) respondió con casi siempre, 17% (n= 5) respondió con algunas veces, 7% (n= 2) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca; en la pregunta 2, 23% (n= 7) de las personas respondió con siempre, 40% (n= 12) respondió con casi siempre, 17% (n= 5) respondió con algunas veces, 20% (n= 6) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca; en la pregunta 3, 27% (n= 8) de las personas respondió con siempre, 33% (n= 10) respondió con casi siempre, 30% (n= 9) respondió con algunas veces, 10% (n= 3) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca; en la pregunta 4, 23% (n= 7) de las personas

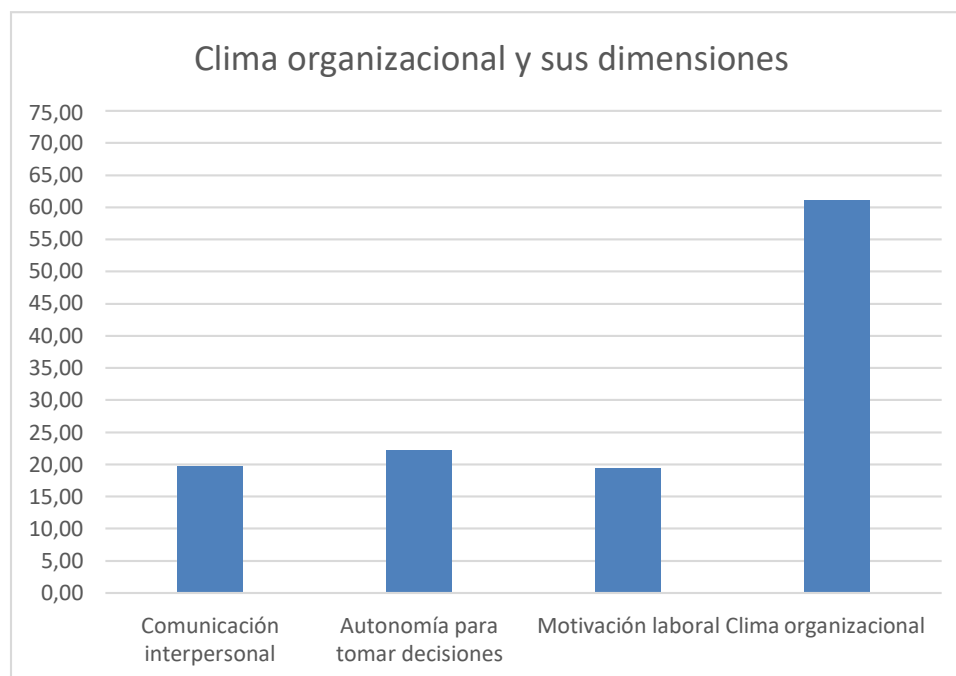
respondió con siempre, 43% (n= 13) respondió con casi siempre, 27% (n= 8) respondió con algunas veces, 7% (n= 2) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca; en la pregunta 5, 37% (n= 11) de las personas respondió con siempre, 43% (n= 13) respondió con casi siempre, 13% (n= 4) respondió con algunas veces, 7% (n= 2) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca.

Discusión

En la pregunta 1 de la dimensión motivación laboral la mayoría de los individuos respondieron con casi siempre, seguido de aquellos que respondieron con siempre, después los que puntuaron algunas veces, luego los que respondieron con muy pocas veces y por último nadie respondió con nunca; en la pregunta 2 la mayoría de las personas puntuaron con casi siempre, seguido de aquellos que respondieron con siempre, luego aquellos que seleccionaron la opción algunas veces, luego los que eligieron la opción muy pocas veces, y por último aquellos que respondieron con nunca; en la pregunta 3 la mayoría de las personas respondieron con casi siempre, seguido de aquellos que respondieron con algunas veces, después lo que eligieron la opción siempre, luego los que respondieron con muy pocas veces, y por último los que seleccionaron la opción nunca; en la pregunta 4 la mayoría de las personas seleccionó la opción casi siempre, seguido por aquellos que respondieron con algunas veces, después aquellos que eligieron la opción siempre, luego las personas que seleccionaron la opción muy pocas veces y por último los individuos que respondieron con nunca; y en la pregunta 5 la mayoría de las personas respondieron con la opción casi siempre, seguido de aquellos que seleccionaron la opción siempre, después aquellos que respondieron con la opción algunas veces, luego los que eligieron la opción muy pocas veces y por último los que eligieron la opción nunca.

Clima organizacional y sus dimensiones.

Figura N. 4 Clima organizacional y sus dimensiones



Análisis

La variable clima organizacional se divide en tres dimensiones: comunicación interpersonal, autonomía para tomar decisiones y motivación laboral. La media de la dimensión comunicación interpersonal es de 19,63, con una puntuación mínima de 13 y máxima de 24; la media de la dimensión autonomía para tomar decisiones es de 22,10, con una puntuación mínima de 18 y una máxima de 25; la media de la dimensión motivación laboral es de 19,33, con una puntuación mínima de 12 y una máxima de 24; y en relación a la variable clima organizacional, la media es de 61,07, posee una puntuación mínima de 47 y una máxima de 75.

Discusión

La dimensión autonomía para tomar decisiones presenta una puntuación media superior a las demás dimensiones (22,10), seguida de la dimensión comunicación interpersonal (19,63) y por último la dimensión motivación laboral (19,33). Es importante tener en cuenta que las puntuaciones mínimas de las dimensiones de la presente población, se encuentra alejado de

la puntuación mínima absoluta del cuestionario (5), mismo que ocurre en general con la puntuación mínima de la variable clima organizacional (61,07), en la cual la puntuación mínima absoluta del cuestionario es de 15.

Variable Desempeño Laboral

	Productividad laboral	Eficacia	Eficiencia laboral	Desempeño laboral
Media	22,60	23,60	22,77	68,97
Mínimo	18	20	18	59
Máximo	25	25	25	75

Tabla N. 8 Estadísticos descriptivos de la variable desempeño laboral

Respuestas de la dimensión productividad laboral

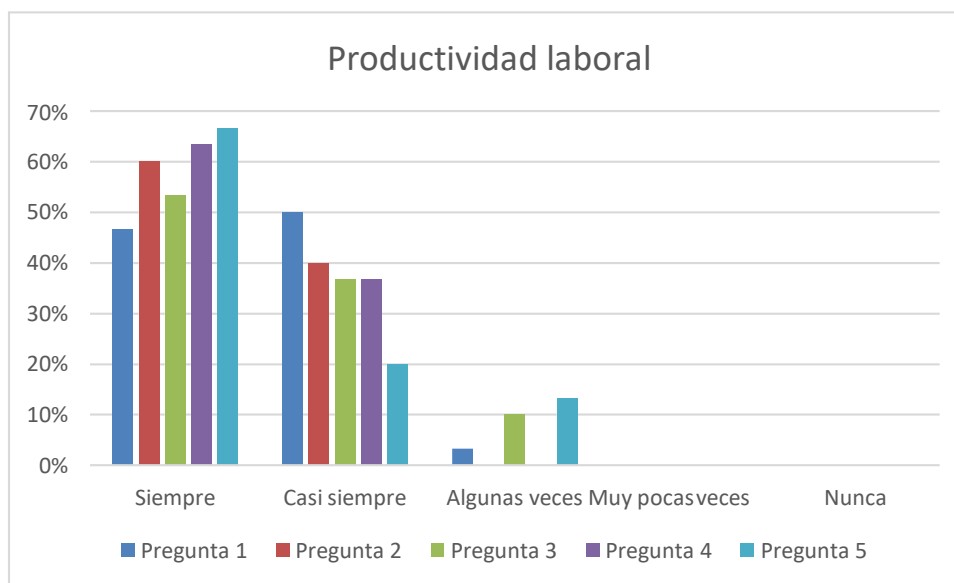
Preguntas:

1. ¿Logra eficientemente las tareas asignadas?
2. ¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?
3. ¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?
4. ¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?
5. ¿Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?

	Siempre	%	Casi siempre	%	Algunas veces	%	Muy pocas veces	%	Nunca	%
Pregunta 1	14	47%	15	50%	1	3%	0	0%	0	0%
Pregunta 2	18	60%	12	40%	0	0%	0	0%	0	0%
Pregunta 3	16	53%	11	37%	3	10%	0	0%	0	0%
Pregunta 4	19	63%	11	37%	0	0%	0	0%	0	0%
Pregunta 5	20	67%	6	20%	4	13%	0	0%	0	0%

Tabla N. 9 Frecuencia de respuestas de la dimensión productividad laboral

Figura N. 5 Porcentaje de respuestas de la dimensión productividad laboral



Análisis

En la dimensión productividad laboral decisiones de la variable desempeño laboral, en la pregunta 1, 47% (n= 14) de las personas respondió con siempre, 50% (n= 15) respondió con casi siempre, 3% (n= 1) respondió con algunas veces, 0% (n= 0) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca; en la pregunta 2, 60% (n= 18) de las personas respondió con siempre, 40% (n= 12) respondió con casi siempre, 0% (n= 0) respondió con algunas veces, 0% (n= 0) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca; en la pregunta 3, 53% (n= 16) de las personas respondió con siempre, 37% (n= 11) respondió con casi siempre, 10% (n= 3) respondió con algunas veces, 0% (n= 0) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca; en la pregunta 4, 63% (n= 19) de las personas respondió con siempre, 20% (n= 6) respondió con casi siempre, 13% (n= 4) respondió con algunas veces, 0% (n= 0) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca; en la pregunta 5, 67% (n= 20) de las personas respondió con siempre, 20% (n= 6) respondió con casi siempre, 4% (n= 13) respondió con algunas veces, 0% (n= 0) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca.

Discusión

En la pregunta 1 de la dimensión productividad laboral la mayoría de los individuos respondieron con casi siempre, seguido de aquellos que respondieron con siempre, después los que puntuaron algunas veces, y nadie selecciono las opciones muy pocas veces y nunca; en la pregunta 2 la mayoría de las personas puntuaron con siempre, seguido de aquellos que respondieron con casi siempre, y ningún individuo eligió las opciones algunas veces, muy pocas veces o nunca; en la pregunta 3 la mayoría de las personas respondieron con siempre, seguido de aquellos que respondieron con casi siempre, después las personas que respondieron con algunas veces y por último nadie selecciono las opciones muy pocas veces o nunca; en la pregunta 4 la mayoría de las personas seleccionó la opción siempre, seguido por aquellos que respondieron con casi siempre, y por último nadie selecciono las opciones algunas veces, muy pocas veces o nunca; y en la pregunta 5 la mayoría de las personas respondieron con siempre, seguido de aquellos que seleccionaron la opción casi siempre, después aquellos que respondieron con algunas veces y por último nadie selección las opciones muy pocas veces o nunca.

Respuestas a la dimensión de eficacia.

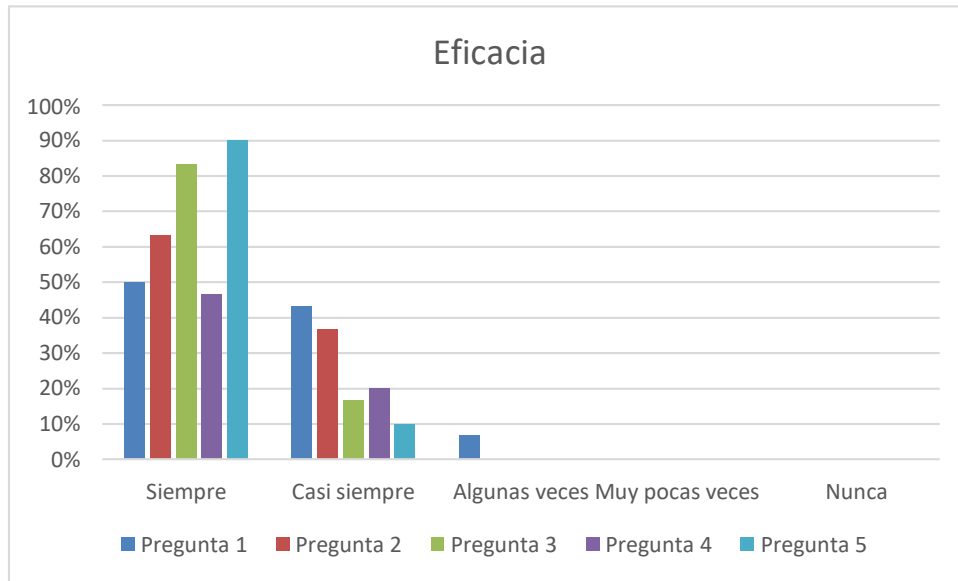
Preguntas:

1. ¿Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?
2. ¿Usted cumple con las tareas asignadas?
3. ¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?
4. ¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?
5. ¿Ud. logra la realizar las actividades que le ha asignado?

	Siempre	%	Casi siempre	%	Algunas veces	%	Muy pocas veces	%	Nunca	%
Pregunta 1	15	50%	13	43%	2	7%	0	0%	0	0
Pregunta 2	19	63%	11	37%	0	0%	0	0%	0	0
Pregunta 3	25	83%	5	17%	0	0%	0	0%	0	0
Pregunta 4	24	80%	6	20%	0	0%	0	0%	0	0
Pregunta 5	27	90%	3	10%	0	0%	0	0%	0	0

Tabla N. 10 Frecuencia de respuestas de la dimensión eficacia

Figura N. 6 Porcentaje de respuestas de la dimensión eficacia



Análisis

En la dimensión eficacia de la variable desempeño laboral, en la pregunta 1, 50% (n= 15) de las personas respondió con siempre, 43% (n= 13) respondió con casi siempre, 7% (n= 2) respondió con algunas veces, 0% (n= 0) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca; en la pregunta 2, 63% (n= 19) de las personas respondió con siempre, 37% (n= 11) respondió con casi siempre, 0% (n= 0) respondió con algunas veces, 0% (n= 0) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca; en la pregunta 3, 83% (n= 25) de las personas respondió con siempre, 17% (n= 5) respondió con casi siempre, 0% (n= 0) respondió con algunas veces, 0% (n= 0) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca; en la pregunta 4, 80% (n= 24) de las personas respondió con siempre, 20% (n= 7) respondió con casi siempre, 0% (n= 0) respondió con algunas veces, 0% (n= 0) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca; en la pregunta 5, 90% (n= 27) de las personas respondió con siempre, 10% (n= 3) respondió con casi siempre, 0% (n= 0) respondió con algunas veces, 0% (n= 0) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca.

Discusión

En la pregunta 1 de la dimensión eficacia la mayoría de los individuos respondieron con siempre, seguido de aquellos que respondieron con casi siempre, después los que puntuaron algunas veces, y nadie selecciono las opciones muy pocas veces y nunca; en la pregunta 2 la mayoría de las personas puntuaron con siempre, seguido de aquellos que respondieron con casi siempre, y ningún individuo eligió las opciones algunas veces, muy pocas veces o nunca; en la pregunta 3 la mayoría de las personas respondieron con siempre, seguido de aquellos que respondieron con casi siempre, y ningún individuo eligió las opciones algunas veces, muy pocas veces o nunca; en la pregunta 4 la mayoría de las personas seleccionó la opción siempre, seguido por aquellos que respondieron con casi siempre, y por último nadie selecciono las opciones algunas veces, muy pocas veces o nunca; y en la pregunta 5 la mayoría de las personas respondieron con siempre, seguido de aquellos que seleccionaron la opción casi siempre, y por último nadie selecciono las opciones algunas veces, muy pocas veces o nunca.

Respuestas de la dimensión eficiencia laboral

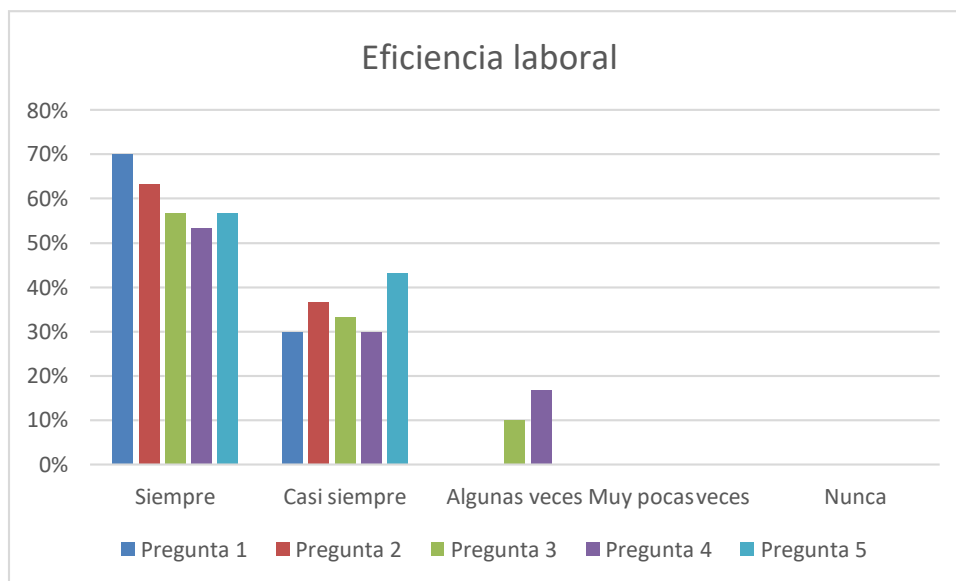
Preguntas:

1. ¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?
2. ¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?
3. ¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?
4. ¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?
5. ¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?

	Siempre	%	Casi siempre	%	Algunas veces	%	Muy pocas veces	%	Nunca	%
Pregunta 1	21	70%	9	30%	0	0%	0	0%	0	0
Pregunta 2	19	63%	11	37%	0	0%	0	0%	0	0
Pregunta 3	17	57%	10	33%	3	10%	0	0%	0	0
Pregunta 4	16	53%	9	30%	5	17%	0	0%	0	0
Pregunta 5	17	57%	13	43%	0	0%	0	0%	0	0

Tabla N. 11 Frecuencia de respuestas de la dimensión eficiencia laboral

Figura N. 7 Porcentaje de las respuestas de la dimensión eficiencia laboral



Análisis

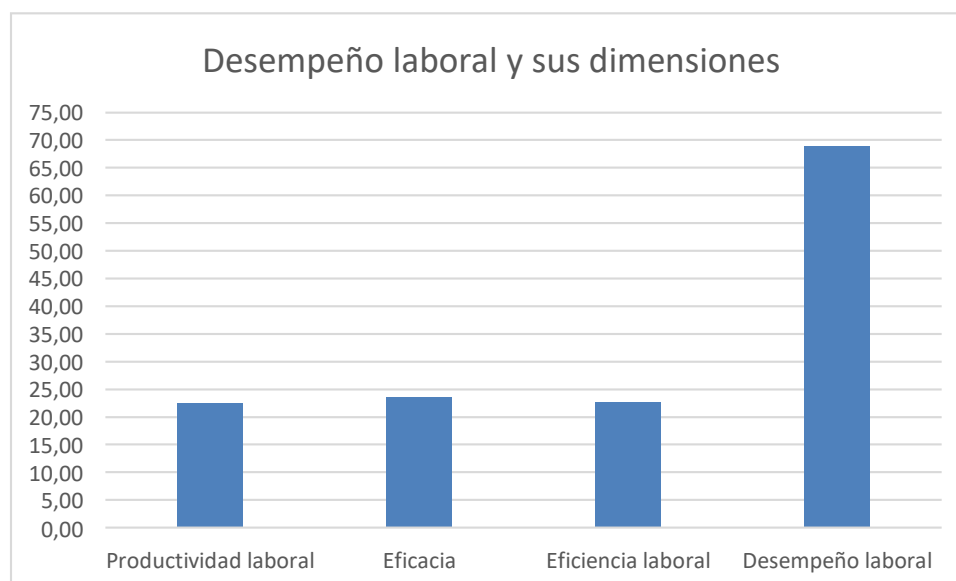
En la dimensión eficiencia laboral de la variable desempeño laboral, en la pregunta 1, 70% (n= 21) de las personas respondió con siempre, 30% (n= 9) respondió con casi siempre, 0% (n= 0) respondió con algunas veces, 0% (n= 0) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca; en la pregunta 2, 63% (n= 19) de las personas respondió con siempre, 37% (n= 11) respondió con casi siempre, 0% (n= 0) respondió con algunas veces, 0% (n= 0) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca; en la pregunta 3, 57% (n= 17) de las personas respondió con siempre, 33% (n= 10) respondió con casi siempre, 10% (n= 3) respondió con algunas veces, 0% (n= 0) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca; en la pregunta 4, 53% (n= 16) de las personas respondió con siempre, 30% (n= 9) respondió con casi siempre, 17% (n= 5) respondió con algunas veces, 0% (n= 0) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca; en la pregunta 5, 57% (n= 17) de las personas respondió con siempre, 43% (n= 13) respondió con casi siempre, 0% (n= 0) respondió con algunas veces, 0% (n= 0) respondió con muy pocas veces y 0% (n= 0) respondió con nunca.

Discusión

En la pregunta 1 de la dimensión eficiencia laboral la mayoría de los individuos respondieron con siempre, seguido de aquellos que respondieron con casi siempre, y por último nadie selecciono las opciones algunas veces, muy pocas veces o nunca; en la pregunta 2 la mayoría de las personas puntuaron con siempre, seguido de aquellos que respondieron con casi siempre, y ningún individuo eligió las opciones algunas veces, muy pocas veces o nunca; en la pregunta 3 la mayoría de las personas respondieron con siempre, seguido de aquellos que respondieron con casi siempre, después las personas que respondieron con algunas veces y por último nadie selecciono las opciones muy pocas veces o nunca; en la pregunta 4 la mayoría de las personas seleccionó la opción siempre, seguido por aquellos que respondieron con casi siempre, después los que eligieron la opción algunas veces, y por último nadie selecciono las opciones muy pocas veces o nunca; y en la pregunta 5 la mayoría de las personas respondieron con siempre, seguido de aquellos que seleccionaron la opción casi siempre, y por último nadie selecciono las opciones algunas veces, muy pocas veces o nunca.

Desempeño laboral y sus dimensiones

Figura N. 8 Desempeño laboral y sus dimensiones



Análisis

La variable desempeño laboral se divide en tres dimensiones: productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral. La media de la dimensión productividad laboral es de 22,60, con una puntuación mínima de 18 y máxima de 25; la media de la dimensión eficacia es de 23,60, con una puntuación mínima de 20 y una máxima de 25; la media de la dimensión eficiencia laboral es de 22,77, con una puntuación mínima de 18 y una máxima de 25; y en relación a la variable desempeño laboral, la media es de 68,97, posee una puntuación mínima de 59 y una máxima de 75.

Discusión

La dimensión eficacia presenta una puntuación media superior a las demás dimensiones (23,60), seguida de la dimensión eficiencia laboral (22,77) y por último la dimensión productividad laboral (22,60). En este caso las puntuaciones máximas de todas las dimensiones y de la variable desempeño laboral en general, se encuentran al tope del máximo absoluto del cuestionario, es decir, 25 para las dimensiones y 75 para la variable. De igual manera las puntuaciones mínimas se encuentran alejadas del tope mínimo del cuestionario, 5 para las dimensiones y 15 para la variable desempeño laboral.

En base a los resultados obtenidos se proponen las siguientes alternativas para mejorar el clima laboral y a su vez el desempeño:

Alternativas para mejorar el clima organizacional y el desempeño.

En base a las respuestas obtenidas en la encuesta aplicada se plantea las siguientes alternativas de mejora para las diferentes dimensiones previamente consultadas y tabuladas, cabe recalcar que las mismas están enmarcadas bajo los parámetros de la institución ya que al ser un servicio público no se puede mantener una cultura organizacional fija por que existe bastante rotación de personal, por lo cual, el clima laboral irá cambiando conjuntamente con el desempeño. Es importante por esto que la institución cuente con un manual de funciones en cada área con el que se pueda dar una inducción oportuna a nuevos colaboradores para que se mantengan los procesos y tareas requeridas para brindar un servicio de calidad.

Comunicación interpersonal: Según Chiavenato (2006) comunicación es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información.

Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social"

Es por esto que para mejorar la comunicación interpersonal en la organización se sugiere lo siguiente:

- Fácil acceso a la información

Cada institución tiene su conocimiento interno que lo caracteriza y diferencia de las demás por ello hay que enseñar estos procesos a los colaboradores de forma rápida y eficiente, incluyéndolos como parte de la formación y creando una base de datos interna para usar como referencia a inducciones futuras.

- Mantener la misión y la visión claras

Los directivos deben compartir cada determinado tiempo la visión y la misión de la institución, de modo que sea como un recordatorio frecuente para los empleados. Cuando los trabajadores comprenden y se alinean con los objetivos de la empresa, se comunican mejor entre ellos.

- Fortalecer conexiones

Se debe mejorar el vínculo no solamente del equipo que trabaje en conjunto sino también se debe fortalecer la relación con los directivos ya que cuando los trabajadores notan que los gerentes escuchan y comprenden sus asuntos e inquietudes personales, es mucho más probable que se sientan conectados, y esto se verá reflejado en la eficacia de sus actividades y en el clima laboral general de la organización.

- Crear un diálogo abierto

Es muy importante mantener a los empleados al día acerca de las novedades o cambios de la institución del progreso o de nuevos planes y objetivos a ejecutar de esta manera es mucho más probable que mejore notablemente la comunicación interna ya que los colaboradores se sienten implicados en el presente y en el futuro de la organización.

- Organizar eventos extra laborales

Es de suma importancia crear espacios en los cuales los empleados se reúnan fuera de la oficina, ya que nada dificulta más la comunicación que el hecho de que los trabajadores de la institución no se conozcan personalmente.

Autonomía para la toma de decisiones.

Por su parte (Kant, 2008), manifiesta que la autonomía es el principio por medio del cual la voluntad se hace partícipe de la moralidad, es en virtud de lo cual es posible que ésta (la voluntad racional) formule un imperativo categórico. Cuando la voluntad toma por ley alguna que no está dada por su propia razón práctica sino por un objeto exterior que la determina, ésta actúa moralmente por motivos subjetivos e intereses particulares (conforme al deber), más que por el deber mismo.

Por ello la autonomía para la toma de decisiones variará acorde a las funciones de cada puesto de trabajo ya que al ser una institución pública al servicio de la salud las tareas son específicas en cada puesto de trabajo, sin embargo, para mejorar el ambiente laboral es necesaria una correcta retroalimentación e inducciones oportunas si el caso lo requiere.

Motivación Laboral.

Según (Robbins, 2008), la motivación “Es la disposición para hacer algo, en donde la habilidad de la persona para satisfacer alguna necesidad condicionada de ese algo”.

La motivación dentro de la institución está relacionada al grado de compromiso que los colaboradores tienen con su lugar de trabajo, sin embargo, se recomienda establecer incentivos internos dentro de cada área tales como;

Buen ambiente

Integración en la empresa

Flexibilidad horaria

Elección de días libres y vacaciones

Reconocimiento de los logros

Desempeño laboral

Dentro de esta variable cabe recalcar que, al ser una institución pública dedicada a la salud, la productividad dependerá de la eficiencia y eficacia del trabajador al realizar sus actividades diarias, el desempeño se verá reflejado en el nivel de producción y en el cumplimiento de las metas del trabajador.

Productividad.

(D'Alessio, 2012), define la productividad como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, decir, el uso eficiente de los recursos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de bienes y servicios. Es la relación entre los resultados obtenidos con relación a los recursos usados y el tiempo que lleva conseguirlo, y se representa generalmente así.

Eficacia.

La eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" (O.Reinaldo, 2020).

- Percepción del nivel de calidad de trabajo.
- Metas logradas.
- Cumplimiento de las tareas asignadas.
- Conocimiento dentro del puesto

Eficiencia.

La eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos" (Weihrich, 2004).

- Responsabilidad del personal. Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo.
- Conocimientos técnicos. Nivel de adaptabilidad del trabajador.

6. CONCLUSIONES

- Es menester que el concepto de clima organizacional está estrechamente vinculado a la comunicación interpersonal, autonomía para la toma de decisiones, motivación laboral y otros referentes al comportamiento. Sin embargo existen diversas propuestas de clima organizacional, pero posiblemente la más clara y concisa sea (Ivancevich, 2006, p.355), quien señala que el clima organizacional en la organización es “fundamental en el actuar de la persona y decididamente influye en su desarrollo, situaciones básicas como la comunicación, relaciones interpersonales, franqueza y confianza, entre otras, tienen su impacto, además tiene su efecto en la calidad de vida laboral” que predomina en el lugar de trabajo en donde se conseguirá fomentar las relaciones más amigables, es decir, espontáneas y sinceras.
- La correlación entre clima organizacional y desempeño laboral es positiva y media, es decir, a mayor nivel de clima organizacional mayor nivel de desempeño laboral y viceversa, dicha correlación es estadísticamente significativa, ya que el valor de p es inferior a 0,05.
- En relación al resultado general obtenido luego de su aplicación a treinta trabajadores, se puede evidenciar que sí existe relación significativa y recíproca entre el clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital tipo B de la parroquia Huambaló, tal como lo señala (Dessler, 1991), “quién menciona que el clima organizacional determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, rendimiento, productividad y desempeño laboral”.
- El clima organizacional es un factor determinante no solo para el desempeño de los trabajadores, sino también para la productividad y competitividad de las organizaciones que en la actualidad buscan estar a la vanguardia y en constante innovación por lo cual mantener un ambiente laboral ideal se convierte en un reto diario para los gestores del Talento Humano.
- En cuanto al desempeño es importante establecer indicadores de gestión que permitan que los procesos sean cuantificables y medibles para así poder cumplir con objetivos reales los mismos que se convierten en números y será un factor determinante para el

éxito de las organizaciones, también conocer los procesos con sus respectivos indicadores permitirán especializar a cada persona en su área de trabajo.

7. RECOMENDACIONES

- Las organizaciones deben contar con un adecuado proceso de selección del Talento Humano y llevar a cabo todos los subsistemas, poner a la gente especializada acorde al cargo a desempeñar, esa debería ser la piedra angular que las empresas deben manejar como un punto estratégico a su favor.
- Por lo obtenido en la encuesta el clima organizacional si afecta al desempeño y viceversa, por este motivo la motivación juega un papel determinante, para esto se recomienda utilizar medios de motivación laboral más eficientes e incluir nuevos talleres que motiven al trabajador tales como: ascensos de cargos, reconocimientos, un plan de vacaciones, incentivos de acuerdo a objetivos cumplidos, beneficios no monetarios, y otros que contribuyan a la motivación.
- La comunicación interpersonal no se maneja de la mejor manera por lo que los mensajes no llegan a tiempo ni son enviados correctamente por ello se recomienda hacer una revisión al organigrama para determinar si los canales de comunicación son los adecuados acorde a la jerarquía de cada puesto de trabajo.
- Se recomienda la creación de un plan de indicadores de gestión en el cual se puedan cuantificar el cumplimiento de los objetivos establecidos de esta manera se fortalecerá los aspectos relacionados a la eficacia en los respectivos lugares de trabajo.
- Se recomienda a la institución crear y aplicar estrategias de motivación que vayan en relación a la política de la institución, esto con la intención de promover la eficacia/eficacia y por consecuencia la productividad.

8. REFERENCIAS CITADAS

- Bravo, Peiró, & Rodríguez. (1996). Satisfacción Laboral. *En Tratado de psicología del Trabajo*, 343 - 394.
- Carlos, M. (2018). Clima laboral y desempeño de notificadores de la corte superior de justicia de Ica. *Gestión Pública*.
- Ccora, & Castañeda. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral docente en instituciones educativas de nivel primario y secundario. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 334 -338.
- Chiavenato. (1994). *Iniciación a la administración de la producción*. McGraw-Hill.
- Chiavenato. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hi.
- CHIAVENATO, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Interamericana editores.
- D'Alessio, F. (2012). *Administración de las Operaciones Productivas* . México: Pearson.
- Dessler. (1991). *Admnistración de Personal*. Madrid: Madrid.
- Fernández, J. M. (2003). *Gestión científica empresarial*. Coruña: Netbiblo.
- Huacon Pachay, B. (2018). Clima laboral y desempeño docente en la Unidad Educativa Agustin Castro Espinoza. *César Vallejo*.
- Ivancevich, M. J. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-HILL.
- Kant. (2008). *El concepto de autonomía en la fundamentación de la metafísica de las costumbres de I. Kant* . Bogotá: CUADRANTEPHI.
- Manosalvas Vaca, C. A. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD- minister*, 26.
- Martínez, P. (2013). Gestión del Talento Humano. *REVISTA ARBITRADA DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS GERENCIALES A.C.* , 60 - 71.
- Molina-Marím, O.-L. R.-G.-G.-C.-P. (2016). Gestión del Talento Humano en salud pública. Un análisis en cinco ciudades colombianas. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. doi:<http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyyps15-30.gtsp>
- Mónica Enríquez Bravo, J. C. (2017). El clima laboral y su incidencia en el desempeño del personal docente de una escuela de educación básica en Ecuador. *PODIUM*.
- Montejo, A. P. (2001). Evaluación del desempeño laboral. *Gestión*.
- O.Reinaldo, D. S. (6 de Enero de 2020). Obtenido de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Osmany Pérez Barral, D. J. (2017). ESTRATEGIA PARA LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES CNT EP TUNGURAHUA. *Revista Científica ECOCIENCIA*. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2025787748?accountid=36765>
- Ospina, J. L. (2016). Clima organizacional como antecedente del engagement en una muestra de empresas colombianas. *Revista Interamericana De Psicología Ocupacional*, 35. doi:<http://dx.doi.org/10.21772/ripo.v35n1a02>
- Robbins, D. (2008). *Administración de recursos humanos* . México: Limusa S.A. .

- Rodriguez, S. H. (2002). *Administración: pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia*. McGraw-Hill.
- Rodríguez, S. H. (2002). *Administración: pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia*. McGraw-Hill.
- Toro. (2002). *Desempeño y productividad*. Medellín: Cincell.
- Toro. (2010). Validación psicométrica de un conjunto de instrumentos que evalúan . *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 193 -225.
- Wehrich, K. (2004). *Administración: Una perspectiva global*. México: McGraw-Hill. .

9. ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El objetivo de la presente encuesta es diagnosticar el ambiente laboral interno de la Institución en diferentes áreas, para detectar aspectos fuertes y débiles con el fin de proponer alternativas para mejorar el clima organizacional y fortalecer el desempeño para así mantener o mejorar el nivel de satisfacción y desempeño en el trabajo.

La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

Para evaluar las variables, marcar con una “x” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

N.	ITEM					
	VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL					
	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	5	4	3	2	1
1	¿Para Ud. existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?					
2	¿Para Ud. los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?					
3	¿Ud. Entiende los mensajes que se da dentro de la organización?					
4	¿Su conocimiento le proporciona ayuda en su comunicación dentro de la organización?					
5	¿Para Ud. el organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la organización?					
	AUTONOMÍA PARA TOMA DE DECISIONES	5	4	3	2	1
6	¿Ud. toma decisiones en su puesto de trabajo?					
7	¿Ud. es responsable del trabajo que realiza?					
8	¿Ud. conoce las exigencias del trabajo?					
9	¿El horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto?					
10	¿La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?					
	MOTIVACIÓN LABORAL	5	4	3	2	1

11	¿Para Ud. los beneficios de salud que brinda la organización son adecuadas?					
12	¿Ud. está de acuerdo con asignación salarial?					
13	¿Sus aspiraciones se ven prosperas por las políticas de la organización?					
14	¿El medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?					
15	¿El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es un tiempo suficiente para Ud.?					
VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL						
PRODUCTIVIDAD LABORAL						
		5	4	3	2	1
16	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?					
17	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?					
18	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?					
19	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?					
20	¿Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?					
EFICACIA						
		5	4	3	2	1
21	¿Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
22	¿Usted cumple con las tareas asignadas?					
23	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?					
24	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?					
25	¿Ud. logra la realizar las actividades que le ha asignado?					
EFICIENCIA LABORAL						
		5	4	3	2	1
26	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
27	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
28	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?					
29	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
30	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?					

Observaciones: _____

¡Gracias por su colaboración!