



ECA Sinergia  
ISSN: 2528-7869  
revistaecasinergia@gmail.com  
Universidad Técnica de Manabí  
Ecuador

Palacios Molina, Dayni Lisset  
Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal  
administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador  
ECA Sinergia, vol. 10, núm. 1, 2019, Enero-, pp. 70-84  
Universidad Técnica de Manabí  
Ecuador

DOI: [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v10i1.1196](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i1.1196)

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588561543005>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en [redalyc.org](https://www.redalyc.org)

[redalyc.org](https://www.redalyc.org)

Sistema de Información Científica Redalyc  
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso  
abierto

## CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LOS DISTRITOS DE SALUD PROVINCIA DE MANABÍ-ECUADOR

### ORGANIZATIONAL CLIMATE AND ITS INFLUENCE ON THE PERFORMANCE OF THE ADMINISTRATIVE PERSONNEL OF THE HEALTH DISTRICTS - PROVINCE OF MANABÍ-ECUADOR

Dayni Lisset Palacios Molina

Doctorante Universidad Nacional Mayor de San Marcos del Perú - Perú  
Universidad Eloy Alfaro de Manabí - Ecuador

**e-mail:** daynilisseth@hotmail.es

**Recibido:** 14/03/2018

**Aceptado:** 03/01/2019

**Doi:** [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v10i1.1196](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i1.1196)

**Código Clasificación JEL:** D21, D24, J24, H75, I11

#### RESUMEN

El clima organizacional y el desempeño laboral son variables que permiten lograr el éxito en las organizaciones, sobre ello muchos teóricos han generado sus aportes. Para esta investigación se planteó el objetivo de determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí. Se aplicaron 312 encuestas en las que se utilizaron dos instrumentos de medición, con un total de 98 ítems. El método de investigación es lógico inductivo, a través de la validación de una hipótesis general y cinco específicas, utilizando el software estadístico SPSS. La prueba de Alfa de Cronbach para validar el instrumento arrojó un 0.914, significando un alto nivel de confiabilidad en los datos recabados; el Rho de Spearman en la hipótesis general es de 0.234, evidenciando un nivel correlacional significativo; expresando que a mejor clima organizacional, mayor desempeño laboral.

**Palabras clave:** desempeño laboral, organización, empleados, evaluación del desempeño.

#### ABSTRACT

The organizational climate and work performance are variables that allow success in organizations, on this many theorists have generated their contributions. The objective of this research was to determine the influence of the organizational climate on the performance of the administrative staff of the health districts of the province of Manabí. 312 surveys were applied in which two measuring instruments were used, with a total of 98 items. The research method is logical inductive, through the validation of a general hypothesis and five specific ones, using the statistical software SPSS. The Cronbach's Alpha test to validate the instrument yielded a 0.914, meaning a high level of reliability in the data collected; Spearman's Rho in the general hypothesis is 0.234, evidencing a significant correlation level; Expressing that the better organizational climate, the higher job performance.

**Key words:** work performance, organization, employees, performance evaluation.



## INTRODUCCIÓN

La creciente complejidad competitiva, basada en los productos y servicios, de las organizaciones públicas y privadas, ubicadas a la dinámica organizacional, exige cambios y revisiones constantes en los procesos administrativos que están alineados a la planeación, organización, dirección y control, las cuales simplifican el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos para lograr una mayor rapidez y efectividad de las organizaciones.

Es necesario resaltar que el clima organizacional refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad o para encontrar su punto de equilibrio. En tal sentido el trabajo se justifica por la necesidad de contar con información valiosa respecto a la influencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí.

El clima organizacional dentro de las organizaciones es uno de los principales aspectos a considerar en el desarrollo y cumplimiento de las metas establecidas ya que el trabajo productivo que puedan realizar sus colaboradores está inspirado por las facilidades que se le brinde, pues su accionar se ve influenciado por el entorno, así como el ambiente agradable, además de contar con las herramientas y equipos necesarios que les permita cumplir de una manera adecuada con los objetivos propuestos por la organización; convirtiéndolos en elementos humanos más productivos para beneficio de la sociedad.

Es así, que el clima organizacional, tiene como referente la percepción individual que tiene el personal del medio ambiente laboral de la organización y la descripción de sus propiedades, como su ambiente físico, características estructurales y ambiente social, representando una fuerte influencia en el comportamiento del trabajador, sus reacciones y sentimientos en su lugar de trabajo, así como en la productividad de la institución.

### Entorno y problemas de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí

En las últimas décadas, la globalización ha traído consigo una serie de retos y cambios de diferente índole, que las organizaciones han tenido que enfrentar para su supervivencia, independientemente del giro, tamaño y naturaleza de las mismas.

Ante este panorama, los directivos de las empresas se han preocupado por obtener información confiable y real que reduzca la incertidumbre, a fin de tomar las medidas pertinentes que guíen a la organización a tener éxito. Para lograr dicho objetivo, un aspecto clave para implementar estrategias que apoyen al mejoramiento de la productividad, de la calidad y de la competitividad de la empresa, es la realización de un diagnóstico de clima organizacional, tema en el que se centra el presente estudio.

Realizar un diagnóstico del clima organizacional proporciona conocimientos útiles para efectuar retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los integrantes, como en los diferentes aspectos de la organización.

El clima organizacional influye en el comportamiento de los miembros de la empresa, a través de la percepción que tienen de múltiples factores de la realidad en el área laboral, como pueden ser los niveles de comunicación, motivación, productividad, autoridad, políticas, seguridad, colaboración, condiciones de trabajo, entre otros.

En Latinoamérica la tradicional concepción de las personas como recursos, instrumentos o engranajes de la maquinaria productiva de una empresa que pueden ser sustituidas en cualquier momento, está siendo reemplazada por la concepción de la persona como talento insustituible de una organización, por cuanto es quién garantiza el éxito institucional. Por ello las organizaciones han comenzado a trabajar en procesos de gestión y administración del talento humano como una de sus tareas más inmediatas.

Es así que la administración del talento humano cobra especial relevancia en un mundo más global y en el que los aspectos de gestión humana pueden convertirse en factores diferenciadores que

posibilitan el éxito de una organización con respecto a sus competidores. (Cevallos, 2013).

En las instituciones de salud es significativo que tanto el personal directivo como los operativos actúen conforme a los lineamientos emanados por las autoridades dentro un ambiente en el que las relaciones interpersonales fluyan en armonía. En este caso, observamos que la dirección ejecutiva de los distritos de salud de la provincia de Manabí, no han desarrollado la capacidad de sentir, entender, controlar y modificar sus estados de ánimo, así como de influir en ellos. De allí, la importancia de fomentar un clima laboral armónico, lo cual no significa que el gerente se deje llevar por estados emocionales propios o ajenos, sino saberlos dirigir y equilibrar. La salud es uno de los derechos fundamentales para todo ser humano y es considerado un factor insustituible que influye en el bienestar social, el desarrollo, la economía y la educación de los pueblos, aspectos que obligan a las instituciones de salud a ofrecer atención médica oportuna, aceptable, asequible y de calidad. Es así que conocer las perspectivas del sistema sanitario, especialmente en salud pública, es preocupación medular en los gobiernos de todos los países, debido a que, como señalan (Arnoletto y Díaz 2009), los organismos públicos cargan sobre su espalda percepciones de ineficiencia, lentitud de respuesta y falta de capacidad para atender las demandas sociales.

Estos datos, aunado a lo mencionado por la Organización Mundial de la Salud (2013) referente a la obligación que tienen las unidades médicas de asegurar una atención satisfactoria en los distritos de salud del país, plantean la necesidad por conocer aquellos factores organizacionales que originan las deficiencias existentes en las instituciones públicas de salud. Por ello, es importante evaluar las percepciones tanto de los usuarios como del trabajador mismo, es una necesidad inherente del acto médico y representa una oportunidad de mejora en la gestión de los servicios sanitarios; es decir, no basta con conocer los resultados de salud desde la percepción del usuario, sino que también es importante comprender cómo se organizan y brindan los servicios desde el interior de la unidad a través de la opinión del personal.

Estudiar el clima organizacional en salud pública constituye una de las herramientas estratégicas que actualmente contribuye al mejoramiento continuo de la organización, ya que a través de su análisis se logra identificar elementos clave que permiten elevar la calidad de vida laboral de los trabajadores, y con ello la calidad de los servicios médicos que se otorgan a la población, esto debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los empleados.

En la actualidad, a nivel de país se han detectado debilidades en la gestión de las organizaciones de salud, lo que no ha permitido prestar servicios de calidad. En este sentido es menester mencionar que en cada institución se viven experiencias diferentes, existe un ambiente de trabajo o clima organizacional diferente, aunque con base al mismo fin, como es la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios.

En Ecuador las organizaciones exigen que la responsabilidad empresarial se reparta en muchas personas y por tal motivo es primordial que la gestión del talento humano en las empresas cree un estilo de liderazgo en los empleados lo cual lleva a una cultura empresarial, donde la comunicación y la productividad son ejes fundamentales del desempeño laboral. (Zurita, 2011).

De acuerdo a lo mencionado se puede manifestar que en las instituciones públicas de Ecuador, se evidencia un limitado aprovechamiento de las potencialidades del talento humano de sus colaboradores, debido a ciertas deficiencias en el proceso de la administración del personal, lo que ha generado un escaso desarrollo y baja productividad de sus talentos, teniendo como resultado un insuficiente desempeño por lo que se requiere de la identificación de los problemas que permitan relacionar las variables clima organizacional con el desempeño laboral en los distritos de salud de la provincia de Manabí.

Entendiendo que el clima organizacional es para Chiavenato (2011) el ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades

Por otro lado, según Chiavenato (2009), el desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta

herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa.

Diversos autores señalan que estudiar el ambiente de trabajo representa oportunidades para el crecimiento y desarrollo de las instituciones, ya que al analizar esta variable se obtiene información útil para la mejora continua en las condiciones laborales y los estándares de calidad. Por tanto, derivado de estas aseveraciones se puede señalar que el clima organizacional representa la antesala en el aseguramiento de la calidad de los servicios, pues asegura así el buen desempeño laboral.

Por lo expuesto anteriormente el objeto de estudio, que es el clima organizacional en los distritos de salud pública de la provincia de Manabí, requieren de información actualizada respecto a las condiciones que afectan al personal, para decidir sobre la forma adecuada de aumentar los niveles de productividad, en razón de esto se ha podido detectar los siguientes problemas: Deficiencia en los procesos de selección de personal, que perjudica el desempeño, inadecuada aplicación proceso de inducción que genera escasos conocimientos de los objetivos que persigue la institución, procesos de desarrollo y retención de personal no apto, que trae como consecuencia una ineficaz productividad del personal.

Por lo tanto, desde una observación no sistemática, se percibe, un desempeño aparentemente deficiente por parte del personal tanto administrativo como operativo, así como también, la improvisación en el desarrollo de sus actividades, una comunicación deficiente, entre otras situaciones que limitan alcanzar el éxito en la institución objeto de estudio.

Así pues, se considera pertinente, profundizar el conocimiento científico para determinar qué aspectos pueden favorecer en este sentido al personal administrativo tanto como del operativo, a fin de lograr un clima organizacional positivo que permita alcanzar los niveles de desempeño esperados.

### **Marco teórico de la investigación**

La concepción de empresa ha tomado un giro diametralmente global, dado los cambios en el mundo, así las concepciones y las visiones empresariales han ido mutando, en una era de incesantes y acelerados cambios. Se vive un momento económico distinto, de decisiones rápidas pero inteligentes, donde es necesario cambiar el paradigma de la empresa, por uno superior.

La presente investigación delimita su línea filosófica y epistemológica en las bases contemporáneas de la corriente estructuralista, la cual nace en el siglo XX en Francia, impulsada en pensadores como Lévi-Strauss, Jacques Lacan, Louis Althusser y Michel Foucault, la misma que está definida como una metodología para comprender las realidades y entornos humanos socialmente constituidos; las relaciones causales como los procesos cronológicos son entendidos en esta corriente en función de la relación de trascendencia y de formaciones diacrónicas. Las estructuras tienen como principio la explicación, sobre las cuales se profieren las realidades. En el estructuralismo se asevera que los conjuntos pueden corresponderse entre sí de forma utilitaria, sin necesidad de que en cada caso se modifiquen sus elementos.

Para varios autores el estructuralismo es una teoría que tributa diversos esquemas de actuación en cualquier realidad, como por ejemplo las distintas maneras de gobierno, democracia, monarquía, comunismo, etc., todos con una estructura de poder sin importar el sistema, ni la época, sino la posibilidad de estudiar la forma de un gobierno que sobreviene a partir de la interacción de elementos múltiples.

Por el análisis realizado hasta el momento, se puede decir que el estructuralismo en una corriente filosófica muy diferenciada, prestándose incluso para que muchos de sus más connotados representantes no estén siempre de acuerdo con la definición de estructura, Piaget (1968) por ejemplo señala que “una estructura es un sistema de transformaciones que en cuanto sistema supone ciertas leyes (en oposición a las propiedades de los elementos), y que se conserva o enriquece a través del propio juego de sus transformaciones, sin que éstas vayan más allá de sus fronteras o recurran a elementos exteriores. En otras palabras, una estructura implica los tres caracteres de totalidad, transformación y autorregulación”. Entonces se puede deducir que las estructuras no son circunstancias

postremas de carácter metafísico, pues su metodología se basa en principios de explicación, siendo formas inconscientes, pensativas y grupales, presente en la peana de toda conducta humana y sus sistematizaciones mentales, con poco acceso a la expectación inmediata.

Los distritos de salud pública de la provincia de Manabí, tienen una estructura que podemos identificar a través de su organigrama funcional, que existe un director, subdirectores, jefes de áreas, supervisores, inspectores, empleados y trabajadores, como parte de una estructura administrativa, en la que se siguen normas aceptadas por todos. Dichas normativas como parte de la estructura son necesarias para darle significado a la vida social dentro de las unidades operativas de la salud en Manabí, dándole significado a las tareas que cada miembro de esta organización realiza, como también para fortalecer todo aquello que el Estado intenta entregar a los beneficiarios de los servicios médicos.

Por ello el estructuralismo estudia las interrelaciones de las partes, siendo el clima organizacional un elemento común, pero complejo de tratar dadas las distintas características culturales de cada institución, con una afinada relación en el desempeño laboral del trabajador. Por tanto, esta corriente debido a su origen y sus precursores hace permisible el estudio de estas dos variables.

Foucault (1926-1984), empuja esta vertiente filosófica al argumentar que el ser humano no debe detenerse en los fenómenos superficiales, donde generalmente las personas de las ciencias sociales e historiadores se detienen. Foucault busco siempre ámbitos dentro de los cuales se alberguen los pensamientos y las conductas humanas. Es por esto que el pensamiento de Foucault, es el que más se acerca a la vertiente del objeto de estudio que es el clima organizacional en los distritos de salud pública de la provincia de Manabí, cuyo pensamiento y campo de acción trata las conductas humanas, provenientes del ambiente o clima organizacional, con un claro efecto en desempeño laboral.

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas.

Méndez Álvarez, (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, entre otros como comunicación y condiciones de trabajo), que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

De acuerdo con Chiavenato y Colbs, (2001) “el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento”. Este concepto aporta un elemento que ayuda a comprender que el clima organizacional en esencia nos remite a la percepción de los que integran una organización, por lo que da lugar a tomar en cuantas distintas fuentes de información de los integrantes de una institución.

De acuerdo a Toro, F & Sanín, A (2013), el clima organizacional es un indicador de la calidad de la vida en el trabajo. Ésta se entiende como la existencia de condiciones que favorecen el crecimiento y desarrollo de las personas en el trabajo y que son percibidas de esta manera. Se trata de la combinación de elementos objetivos y subjetivos que desde el punto de vista de las personas garantiza y favorece su bienestar y desarrollo.

Chiavenato (2007) define el desempeño laboral como el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

## Hipótesis de la investigación

Es necesario en una investigación plantear hipótesis, por ello se trazó un supuesto general y cinco específicos, como a continuación se detalla:

General: El clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí – Ecuador.

Específicas:

1. Existe influencia de la autorrealización sobre el desempeño laboral en el personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí.
2. Existe influencia del involucramiento laboral sobre el desempeño laboral en el personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí.
3. Existe influencia de la supervisión sobre el desempeño laboral en el personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí.
4. Existe influencia de la comunicación sobre el desempeño laboral en el personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí.
5. Existe influencia de las condiciones laborales sobre el desempeño laboral en el personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí.

## METODOLOGÍA

De acuerdo al contexto, la naturaleza de los objetivos y al nivel de conocimiento que se pretende lograr, la presente investigación es de tipo aplicada cuantitativa, ya que nos permite recoger, procesar y analizar los datos para obtener la información que responda al objetivo de estudio establecido en el marco teórico, así como a los objetivos específicos y a las hipótesis, lo que dará respuestas a las interrogantes planteadas sobre el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí.. Esta investigación que considera también de tipo exploratoria, descriptiva, y correlacional. Hernández, Fernández y Baptista (2006), mencionan que los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”, ya que permiten evaluar o recolectar datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Por tanto, se tomó en cuenta la opinión del personal directivo con funciones supervisoras y el personal administrativo del objeto en estudio; precisando mantener etapas cronológicas de todo el proceso investigativo ejecutado, dado que cada tipología tiene un propósito y tiempo diferente. Así se pretende en primera instancia, explorar el tema para saber más de él, después se detallan las variables involucradas, subsecuentemente se las correlacionan entre sí, y finalmente se explica la influencia de una variable sobre la otra.

### Diseño de la investigación (uso de la encuesta)

Según Tamayo (2006), el diseño de la investigación “es el planteamiento de una serie de actividades sucesivas y organizadas, que pueden adaptarse a las particularidades de cada investigación”, y que además indican los pasos o pruebas a efectuar y las técnicas a utilizar para recolectar datos. Para responder al problema planteado en la investigación, se utilizó la encuesta, siendo este un instrumento efectivo de medición para el levantamiento de información de corte cuantitativo, mediante un sistema de encuesta con preguntas en escala de Likert, para un diseño de carácter bivariente Kerlinger (1982) con validez interna, tal como lo determinan Campbell y Stanley, (1966), “toma información en un momento determinado del tiempo, para obtener datos relevantes y sustanciales de la población objetivo” (p.171); así se logra un mayor grado de control del grupo investigado, para que las comparaciones científicas sean más adecuadas. De acuerdo con esta definición los datos para la presente investigación serán obtenidos de las fuentes primarias como lo son, el personal del área administrativa de los Distritos de salud de la provincia de Manabí, en las cuales se desarrolla la



problemática.

Unidad de análisis

El estudio se realizó al personal administrativo de los Distritos de Salud pública de la provincia de Manabí, cuyo universo es de 420 funcionarios de acuerdo a su formalidad jurídica, de la fuente informativa del Ministerio de Salud Pública del Ecuador – MSP).

Tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó el muestreo probabilístico, el mismo que permite medir el error, tratando de minimizar el mismo Kish, Kalton y Heeringa (2003), como también conocer el nivel de confianza, para esto se aplicara la siguiente fórmula estadística.

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

El tamaño de la muestra obtenida es de 201 colaboradores en el área administrativa de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí, no obstante para obtener datos más acertados se encuestaron a 312 empleados en los distintos cantones donde se corrieron las encuestas, de acuerdo a la siguiente distribución:

Tabla 1. Distribución de la muestra por Distrito de salud de la provincia de Manabí

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	DDS 13D01	35	11,2	11,2	11,2
	DDS 13D02	35	11,2	11,2	22,4
	DDS 13D03	35	11,2	11,2	33,7
	DDS 13D04	34	10,9	10,9	44,6
	DDS 13D05	34	10,9	10,9	55,4
	DDS 13D06	31	9,9	9,9	65,4
	DDS 13D07	28	9,0	9,0	74,4
	DDS 13D08	25	8,0	8,0	82,4
	DDS 13D09	20	6,4	6,4	88,8
	DDS 13D10	16	5,1	5,1	93,9
	DDS 13D11	12	3,8	3,8	97,8
	DDS 13D12	7	2,2	2,2	100,0
	Total	312	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a los distritos de salud de la provincia de Manabí.

Técnicas de recolección de datos

Determinada la muestra se procedió a la aplicación de la encuesta, utilizando dos cuestionarios, el primero de tipo escala de Lickert adaptado según Palma (2007) el mismo que consta de 50 ítems, con la finalidad de valorar la percepción del clima organizacional, y el segundo cuestionario validado por Arce (2016) que consta de 48 ítems para medir el desempeño laboral; ambos aplicados a toda la muestra calculada del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí.



**Tabla 2. Resumen de dimensiones de los instrumentos**

Variables	Dimensiones
<b>X: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	X1: Autorrealización
	X2: Involucramiento laboral
	X3: Supervisión
	X4: Comunicación
	X5: Condiciones laborales
<b>Y: DESEMPEÑO LABORAL</b>	Y1: Confiabilidad
	Y2: Comunicación
	Y3: Conocimiento de la labor.
	Y4: Resolución de problemas.
	Y5: Productividad
	Y6: Calidad en el servicio (clientes internos o externos)
	Y7: Trabajo en equipo
	Y8: Responsabilidad
	Y9: Compromiso e identificación
	Y10: Disponibilidad para eventualidades

Fuente: Instrumentos validados

## RESULTADOS

A través de la aplicación del software SPSS 21, se procesó un banco de preguntas sobre las variables clima organizacional y desempeño laboral, con sus respectivas dimensiones (98 ítems en un total de 312 colaboradores de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí), donde primero se realizó un análisis de fiabilidad para validar y evaluar la confiabilidad del instrumento de medición por medio del Alfa de Cronbach. Este coeficiente establece que mientras el valor calculado sea más cercano a uno (1), mayor será la confiabilidad del instrumento. El resultado se detalla en la siguiente tabla.

**Tabla 3. Fiabilidad Alfa de Cronbach**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	98

Fuente: Análisis Software SPSS 21

### Prueba de hipótesis

Se utilizó la encuesta con opciones de tipo Likert con cinco categorías de respuesta. Se realizaron pruebas no paramétricas bivariadas mediante el análisis de correlación de Spearman para la comprobación de las hipótesis en el programa estadístico SPSS 21. Para la interpretación de resultados se considera lo siguiente: Si el coeficiente de correlación está entre 0 y 0,2, entonces la correlación es mínima; si está entre 0,2 y 0,4, es una correlación baja; si se encuentra entre 0,4 y 0,6, entonces es una correlación moderada, si está entre 0,6 y 0,8 es una correlación buena; y si se encuentra entre 0,8 y 1, es una correlación muy buena. Esto mismo aplica en negativo.

### Comprobación de hipótesis general

Ho: El clima organizacional no incide significativamente en el desempeño laboral del personal

administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí

H1: El clima organizacional si incide significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí.

Tabla 5. Correlación de Spearman, hipótesis general

			X1_ AUTOREALIZACIÓN	Y_DESEMPEÑO_ LABORAL
Rho de Spearman	X1_ AUTOREALIZACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,234**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	312	312
	Y_DESEMPEÑO_ LABORAL	Coefficiente de correlación	,234**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	312	312

Fuente: Análisis Software SPSS 21

Al analizar la tabla 5 desarrollada en el programa de procesamiento estadístico SPSS 21 se determina que se establece un nivel de correlación mínima (0,234). Por otro lado, se establece que es una correlación positiva, es decir, a mejor nivel de clima organizacional, mayor será el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí, por lo tanto, se cumple lo que se planteó al escoger las variables. Al analizar la significación, vemos que es de 0,000, nuevamente se cumple que la condición de que el grado de significancia sea menor a 0,05, incluso es menor a 0,01, lo que indica que la correlación que se ha establecido es cierta. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Comprobación de hipótesis específica N° 1

Ho: La autorealización no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí.

H1: La autorealización sí influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí.

Tabla 6. Correlación Rho Spearman, Hipótesis Específica 1

			X1_ AUTOREALIZACIÓN	Y_DESEMPEÑO_ LABORAL
Rho de Spearman	X1_ AUTOREALIZACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,171**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	312	312
	Y_DESEMPEÑO_ LABORAL	Coefficiente de correlación	,171**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	312	312

Fuente: Análisis Software SPSS 21

Al analizar la tabla 6 desarrollada en el SPSS 21 vemos que se establece un nivel de correlación mínimo (0,171). Por otro lado, se establece que es una correlación positiva, es decir, a

mayor autorrealización, mayor será el nivel de desempeño del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí, por lo tanto, se cumple lo que se planteó al escoger las variables. Al analizar la significación, vemos que es de 0,002 nuevamente se cumple que la condición de que el grado de significancia sea menor a 0,05, incluso es menor a 0,01, lo que indica que la correlación que se ha establecido es cierta. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

**Comprobación de hipótesis específica N° 2**

Ho: El involucramiento laboral no incide significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí.

H1: El involucramiento laboral sí incide significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí.

**Tabla 7. Correlación Rho Spearman, Hipótesis Específica 2**

			X2_ INVOLUCRAMIENTO_ LABORAL	Y_DESEMPEÑO_ LABORAL
Rho de Spearman	X2_ INVOLUCRAMIENTO_ LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,205**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	312	312
	Y_DESEMPEÑO_ LABORAL	Coefficiente de correlación	,205**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	312	312

Fuente: Análisis Software SPSS 21

Al analizar la tabla 7, desarrollada en el SPSS 21 vemos que se establece un nivel de correlación mínimo (0,205). Por otro lado, se establece que es una correlación positiva, es decir, a mayor nivel de involucramiento laboral, mayor será el desempeño aboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí, por lo tanto, se cumple lo que se planteó al escoger las variables. Al analizar la significación, vemos que es de 0,000, nuevamente se cumple que la condición de que el grado de significancia sea menor a 0,05, incluso es menor a 0,01, lo que indica que la correlación que se ha establecido es cierta. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

**Comprobación de hipótesis específica N° 3**

Ho: La supervisión no incide significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí.

H1: La supervisión sí incide significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí.

Tabla 8. Correlación Rho Spearman, Hipótesis Específica 3

			X3_SUPERVISIÓN	Y_DESEMPEÑO_LABORAL
Rho de Spearman	X3_SUPERVISIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,128*
		Sig. (bilateral)	.	,024
		N	312	312
	Y_DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	,128*	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	312	312

Fuente: Análisis Software IBM SPSS

Al analizar la tabla N°8 desarrollada en el SPSS 21 vemos que se establece un nivel de correlación mínimo (0,128). Por otro lado, se establece que es una correlación positiva, es decir, a mayor nivel de supervisión, mayor será el desempeño aboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí, por lo tanto, se cumple lo que se planteó al escoger las variables. Al analizar la significación, vemos que es de 0,024 nuevamente se cumple que la condición de que el grado de significancia sea menor a 0,05, incluso es menor a 0,01, lo que indica que la correlación que se ha establecido es cierta. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Comprobación de hipótesis específica N° 4

Ho: La comunicación no incide significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí.

H1: La comunicación sí incide significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí.

Tabla 9. Correlación Rho Spearman, Hipótesis Específica 4

			X4_COMUNICACION	Y_DESEMPEÑO_LABORAL
Rho de Spearman	X4_COMUNICACION	Coefficiente de correlación	1,000	,192**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	312	312
	Y_DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	,192**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	312	312

Fuente: Análisis Software IBM SPSS

Al analizar la tabla N° 9, desarrollada en el SPSS 21 vemos que se establece un nivel de correlación mínimo (0,192). Por otro lado, se establece que es una correlación positiva, es decir, a mayor nivel de comunicación, mayor será el desempeño aboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí, por lo tanto, se cumple lo que se planteó al escoger las variables. Al analizar la significación, vemos que es de 0,001 nuevamente se cumple que la condición de que el grado de significancia sea menor a 0,05, incluso es menor a 0,01, lo que indica que la

correlación que se ha establecido es cierta. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

**Comprobación de hipótesis específica N° 5**

Ho: Las condiciones laborales no inciden significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí.

H1: Las condiciones laborales sí inciden significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí.

**Tabla 10. Correlación Rho Spearman, Hipótesis Específica 5**

			X5_CONDICIONES_LABORALES	Y_DESEMPEÑO_LABORAL
Rho de Spearman	X3_SUPERVISIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,195**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	312	312
	Y_DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	,195**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	312	312

**Fuente: Análisis Software IBM SPSS**

Al analizar la tabla N° 10 desarrollada en el SPSS 21 vemos que se establece un nivel de correlación mínimo (0,195). Por otro lado, se establece que es una correlación positiva, es decir, a mejores condiciones laborales, mayor será el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí, por lo tanto, se cumple lo que se planteó al escoger las variables. Al analizar la significación, vemos que es de 0,001 nuevamente se cumple que la condición de que el grado de significancia sea menor a 0,05, incluso es menor a 0,01, lo que indica que la correlación que se ha establecido es cierta. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

**DISCUSIÓN**

La presente investigación buscó identificar la percepción del clima organizacional, en cinco dimensiones como son: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales en el personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí. Palma (2004), afirma que el clima organizacional es la percepción de los trabajadores con respecto a la institución en la que laboran, estas percepciones dependen de diversas actividades, interacciones y otras experiencias que cada miembro tenga con la empresa.

El estudio de clima organizacional y del desempeño laboral resultan imprescindibles para cualquier organización, porque propician en los empleados una manera de expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización y cómo se sienten en ella; es así que constituyen un instrumento de indagación que funciona bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran.

Ante los resultados presentados a lo largo de la presente investigación se evidencia la necesidad de que los distritos de salud de la provincia de Manabí, deban encaminar sus esfuerzos para mejorar su nivel de clima organizacional y en consecuencia el desempeño de sus colaboradores.

El resultado de la investigación, en lo relacionado a la literatura, revela importantes enfoques cronológicos de las variables de estudio, respecto a las teorías científicas del clima organizacional,

que agrupa a muchos teóricos de la administración clásica, contemporánea y moderna; queda demostrado desde una orientación teórica y práctica, que el presente estudio permite adquirir nuevos conocimientos e identificar científicamente el problema planteado, mismo que desde la perspectiva de los distritos de salud de la provincia de Manabí, muestra que hay mucho por hacer y contribuir, en la manera en cómo deben ser administrados, ya que la actual dinámica económica, política, social y cultural del Ecuador, le exige a las instituciones de salud pública, adoptar un proceso de revisión y reorganización administrativa, cuyos principales objetivos deben dirigirse a establecer una organización funcional eficaz y eficiente que simplifique la toma de decisiones y mejore los procesos tanto administrativos como operativos.

Por todo lo antes mencionado, se puede aseverar que el ambiente de trabajo juega un papel relevante en el comportamiento de los empleados y superiores, ya que engloba el conjunto de valores, fines, objetivos, creencias y reglas de funcionamiento a nivel individual, grupal y organizacional. Por tanto, el hecho de realizar estudios sobre esta variable permite determinar la forma en que las personas perciben su trabajo, el desempeño, la productividad y las relaciones interpersonales con compañeros y jefes, elementos que a su vez logran identificar oportunidades de mejoras y puntos fuertes para cerrar las brechas de satisfacción entre la organización, sus colaboradores y la sociedad.

De igual forma, analizar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de los servicios de salud permite a la alta dirección introducir cambios planificados en las actitudes y conductas de sus subordinados, así como en la estructura organizacional y los sistemas o procesos de salud que así lo requieran, a fin de propiciar un ambiente adecuado para los trabajadores en beneficio de la organización y la satisfacción de los usuarios. Por ello, el estudio de este fenómeno en las instituciones de salud se vuelve un tema indispensable debido a que los servicios médicos son un factor de gran sensibilidad en cualquier sociedad, por lo cual debe ponerse especial énfasis en brindar una atención sensible, oportuna, segura y de calidad.

## CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación se logró establecer que el clima organizacional tiene influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí, con base en los resultados de correlación del software estadístico, esto demuestra que el clima organizacional es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por ende se expresa que un buen clima institucional determina un buen desempeño laboral.

En relación al objetivo general, en el que se quiere demostrar que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí. Del resultado obtenido en las encuestas como el Valor  $p = 0.005 < 0.05$ , se afirma categóricamente con un 95% de confianza, que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí.

La autorrealización se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí, con un nivel de correlación positiva (0,171), una significancia de 0,002 que es menor a 0,05, e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

El involucramiento laboral se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí, con un nivel de correlación positiva (0,205), una significancia de 0,000 que es menor a 0,05, e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

La supervisión se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí, con un nivel de correlación positiva (0,128), una significancia de 0,024 que es menor a 0,05, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido

es cierta. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

La comunicación se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí, con un nivel de correlación positiva (0,192), una significancia de 0,001 que es menor a 0,05, e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Las condiciones laborales se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí, con un nivel de correlación positiva (0,195), una significancia de 0,001 que es menor a 0,05, e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Una vez analizadas todas las variables sociodemográficas con el clima organizacional y el desempeño laboral se pudieron observar que se han presentado diferencias significativas en las siguientes: según el cargo con respecto al desempeño laboral, según los distritos con respecto al clima y al desempeño laboral y según el sexo con respecto al clima organizacional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bernal, I (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Revista Iberoamericana de administración y economía. Victoria-México.

Camara, S (2012). Conflicto, Cultura y Compromiso organizacional. Tesis Doctoral. Universidad de Cádiz. Cádiz-España.

Chiavenato, I (2005) Administración de recursos humanos. México. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2011). Administración de los Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill.

Edel, R. García, A. Guzmán, F. (2007) Clima y Compromiso Organizacional. Vol. II, Versión electrónica gratuita. Veracruz, México.

Espinoza, A (2016). El desempeño de los profesionales de Enfermería. Revista Cubana de Enfermería. Facultad de Enfermería Lidia Doce. La Habana, Cuba.

González, B (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Universidad ICESI. Cali Colombia. Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.

Mario, D (2009). Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de buenos aires (argentina).

Navarro, E. (2003). Administración de Recursos Humanos. (4ta. Ed.). México: Trillas.

Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual. Lima.

Robbins, S. (1999). Comportamiento organizacional. (8a. ed.). México: Prentice Hall.

Rubio, E. (2007). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas.

Saccca, J (2010). Relación entre clima institucional y el desempeño académico de los docentes de



los Cebtros de Educación Básica Alternativa (CEBAs) del Distrito de San Martin de Porres. Tesis de

Sánchez, N (2012). Sistema de indicadores de clima organizacional para potenciar el desempeño laboral. Revista gestión de las personas y tecnología. Ciego de Ávila-Cuba.

Segredo, A (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Revista Cubana de Salud Pública. La Habana – Cuba.

Stephen, R., y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México D.F.: Pearson Educacion

Toro, F & Sanín, A. (2013). Gestión del clima organizacional. Intervención basada en evidencias. Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional (Cincel). Medellín – Colombia.

Torres, E (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. Revista de Investigación en Comunicación. Universidad Nacional del Altiplano Perú. Puno, Perú.

Werther, W. y Davis, K. (2000). Administración de Recursos Humanos (Quinta edición). México: McGraw-Hill.