

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL**  
**DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD**  
**PUERTO INCA – 2022**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA SALUD**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN**  
**ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

**TESISTA: CHAHUA TOMAS MIRIAM MIA**

**ASESORA: DRA. MELGAREJO FIGUEROA MARIA DEL PILAR**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme llegar a esta etapa y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mis dos grandes ejemplos, mis padres por todo lo que me han dado en esta vida, especialmente a mi madre por haberme dado la oportunidad de estudiar la maestría, por sus sabios consejos, por estar a mi lado en los momentos difíciles y ser mi motivación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios por otorgarme sus bendiciones.

A mi familia, por su paciencia y tiempo que ha sacrificado en aras de la obtención del grado de Magister en Administración y Gerencia en Salud.

Debo agradecer también la valiosa labor de mi asesora de tesis, quien ha contribuido en la culminación de la presente investigación.

Asimismo, hago patente mi agradecimiento a la Universidad Hermilio Valdizán de Huánuco que me brindó la oportunidad de realizar la Maestría en Administración y Gerencia en Salud, a los Docentes que fueron parte de la confección de la presente tesis, a los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca por ser parte de la Investigación a través de las facilidades brindadas para la recopilación de la información y a todas las personas que apoyaron enormemente de una u otra forma la culminación de la presente investigación

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022. **Metodología:** Se realizó un estudio; con un enfoque cuantitativo, de nivel Correlacional, de tipo transversal y prospectivo, con un diseño básico O descriptivo. Se trabajó con una población muestral de 40 trabajadores del C.S. Puerto Inca. Se utilizó como instrumentos, la escala del clima organizacional y la escala de evaluación del desempeño. **Resultados:** Los resultados evidenciaron relación baja, positiva y significativa ( $\tau = 0,383$  y  $p = 0,000$ ) entre el clima organizacional (42,5%) y el desempeño laboral (60%). Se comprobó relación baja, positiva y significativa entre la dimensión calidad del desempeño (60%) ( $\tau = 0,371$  y  $p = 0,003$ ); organización (62,5%) ( $\tau = 0,234$  y  $p = 0,020$ ) y el clima organizacional (42,5%). Se evidenció relación moderada, positiva y significativa entre la dimensión orientación de resultados (45%) ( $\tau = 0,459$  y  $p = 0,000$ ), relaciones interpersonales (47,5%) ( $\tau = 0,444$  y  $p = 0,000$ ), trabajo en equipo (40%) ( $\tau = 0,373$  y  $p = 0,000$ ) y el clima organizacional (42,5%). **Conclusión:** Se concluyó a medida que el clima organizacional aumentaba, también lo hacía el desempeño laboral.

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

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between organizational climate and work performance of the workers of the Puerto Inca Health Center-2022. **Methodology:** A study where carried out; with a quantitative approach, Correlational level, cross-sectional and prospective, with a basic or descriptive design. We worked with a sample population of 40 workers of the C.S. Inca port. The organizational climate scale and the performance evaluation scale where used as instruments. **Results:** The results showed a low, positive and significant relationship ( $\tau = 0.383$  and  $p = 0.000$ ) between the organizational climate (42.5%) and job performance (60%). A low, positive and significant relationship where found between the quality dimensions (60%) ( $\tau = 0.371$  and  $p = 0.003$ ); the organization (62.5%) ( $\tau = 0.234$  and  $p = 0.020$ ) and the organizational climate (42.5%). There was evidence of a moderate, positive and significant relationship between the results orientation dimension (45%) ( $\tau = 0.459$  and  $p = 0.000$ ), interpersonal relationships (47.5%) ( $\tau = 0.444$  and  $p = 0.000$ ), teamwork (40%) ( $\tau = 0.373$  and  $p = 0.000$ ) and the organizational climate (42.5%). **Conclusion:** It where concluded that as the organizational climate increased, so did job performance. **Keywords:** work performance, organizational climate.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT .....	v
INTRODUCCIÓN .....	xi
CAPITULO I.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	13
1.1. Fundamentación del problema de investigación.....	13
1.2. Justificación e importancia .....	15
1.3. Viabilidad .....	16
1.4. Formulación del problema de investigación.....	17
1.4.1. Problema general .....	17
1.4.2. Problemas específicos .....	17
1.5. Formulación del objetivo general y específicos .....	17
1.5.1. General .....	17
1.5.2. Específicos.....	17
CAPÍTULO II .....	19
SISTEMA DE HIPÓTESIS .....	19
2.1. Formulación de hipótesis general y específica. ....	19
2.1.1. General: .....	19
2.1.2. Específicas:.....	19
2.2. Operacionalización de variables: .....	21
2.3 Definición operacional de las variables .....	24
CAPÍTULO III.....	25
MARCO TEÓRICO.....	25
3.1. Antecedentes de la investigación.....	25
3.2. Bases teóricas.....	29
3.3. Bases conceptuales .....	31
CAPITULO IV.....	47
METODOLOGÍA .....	47

4.1. Ámbito de estudio.....	47
4.2. Nivel y tipo de estudio.....	47
4.2.1. Nivel de estudio.....	47
4.2.2. Tipo de estudio.....	47
4.3. Población y muestra.....	48
4.3.1. Población.....	48
4.3.2. Muestra.....	48
4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión.....	48
4.4. Diseño de investigación.....	49
4.5. Técnicas e instrumentos.....	49
4.5.1. Técnica.....	49
4.5.2. Instrumentos.....	50
4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	51
4.7. Aspectos éticos.....	53
CAPITULO V.....	54
RESULTADOS.....	54
5.1. Análisis y organización de datos.....	54
5.2. Análisis Inferencial:.....	81
5.3. Discusión.....	88
5.4. Aporte científico.....	90
CONCLUSIONES.....	91
RECOMENDACIONES.....	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	93
ANEXOS.....	97

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Características personales de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca, 2022. ....	54
Tabla 2	Características laborales de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca, 2022. ....	55
Tabla 3	Recompensas y reconocimientos como dimensión del clima organizacional en los trabajadores del C.S. Puerto Inca, 2022.....	56
Tabla 4	Identidad con la institución como dimensión del clima organizacional en los trabajadores del C.S. Puerto Inca, 2022. ....	57
Tabla 5	Productividad como dimensión del clima organizacional en los trabajadores del C.S. Puerto Inca, 2022. ....	58
Tabla 6	Calidad y orientación al usuario como dimensión del clima organizacional en los trabajadores del C. S. Puerto Inca, 2022.....	59
Tabla 7	Calidad de vida laboral como dimensión del clima organizacional en los trabajadores del C. S. Puerto Inca, 022. ....	60
Tabla 8	Trabajo en equipo como dimensión del clima organizacional en los trabajadores del C. S. Puerto Inca, 2022. ....	61
Tabla 9	Liderazgo y participación como dimensión del clima organizacional en los trabajadores del C. S. Puerto Inca, 2022. ....	62
Tabla 10	Normatividad y procesos como dimensión del clima organizacional en los trabajadores del C. S. Puerto Inca, 2022. ....	63
Tabla 11	Capacidad y desarrollo como dimensión del clima organizacional en los trabajadores del C. S. Puerto Inca, 2022. ....	64
Tabla 12	Disponibilidad de recursos como dimensión del clima organizacional en los trabajadores del C. S. Puerto Inca, 2022. ....	65
Tabla 13	Balance trabajo-familia como dimensión del clima organizacional en los trabajadores del C. S. Puerto Inca, 2022. ....	66
Tabla 14	Nivel del clima organizacional en los trabajadores del C. S. Puerto Inca, 2022. ....	67
Tabla 15	Orientación de resultados como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C. S. Puerto Inca, 2022. ....	68
Tabla 16	Nivel de orientación de resultados como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C. S. Puerto Inca, 2022.....	69
Tabla 17	Calidad como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca, 2022. ....	70
Tabla 18	Nivel de la calidad como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C.S. Puerto Inca, 2022. ....	71
Tabla 19	Relaciones interpersonales como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C. S. Puerto Inca, 2022. ....	72
Tabla 20	Nivel de las relaciones interpersonales como dimensión del desempeño laboral de los trabajadores del C. S. Puerto Inca, 2022.....	73



Tabla 21	Iniciativa como dimensión del desempeño laboral de los trabajadores del C, S. Puerto Inca, 2022. ....	74
Tabla 22	Nivel de iniciativa como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca, 2022. ....	75
Tabla 23	Trabajo en equipo como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C. S. Puerto Inca, 2022. ....	76
Tabla 24	Nivel del trabajo en equipo como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C. S. Puerto Inca, 2022. ....	77
Tabla 25	Organización como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C. S. Puerto Inca, 2022. ....	78
Tabla 26	Nivel de organización como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C. S. Puerto Inca, 2022. ....	79
Tabla 27	Nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca, 2022. ....	80
Tabla 28	Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca, 2022. ....	81
Tabla 29	Relación entre el clima organizacional y la dimensión orientación de resultados del desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca, 2022. ....	82
Tabla 30	Relación entre el clima organizacional y la dimensión calidad del desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca, 2022. ....	83
Tabla 31	Relación entre el clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca, 2022. ....	84
Tabla 32	Relación entre el clima organizacional y la dimensión iniciativa del desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca, 2022. ....	85
Tabla 33	Relación entre el clima organizacional y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca, 2022. ....	86
Tabla 34	Relación entre el clima organizacional y la dimensión organización del desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca, 2022. ....	87

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Proporción del nivel del clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca – 2022 .....	67
Figura 2	Proporción del nivel de orientación de resultados como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C. S. Puerto Inca – 2022 .....	69
Figura 3	Proporción del nivel de la calidad como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C.S. Puerto Inca – 2022.....	71
Figura 4	Proporción del nivel de las relaciones interpersonales como dimensión del desempeño laboral de los trabajadores del C. S. Puerto Inca, 2022 .....	73
Figura 5	Proporción del nivel de iniciativa como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca – 2022.....	75
Figura 6	Proporción del nivel del trabajo en equipo como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C. S. Puerto Inca-2022. ....	77
Figura 7	Proporción del nivel de organización como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C. S. Puerto Inca-2022. ....	79
Figura 8	Proporción del nivel de organización como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C. S. Puerto Inca-2022. ....	80

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la necesidad de contar con organizaciones enfocadas en promover un clima organizacional adecuado, se ha vuelto un requisito indispensable si se desea que los trabajadores se desempeñen satisfactoriamente, lo que se busca es que cooperaren entre sí a fin de alcanzar objetivos comunes, lo que sólo puede concretarse si las personas que interactúan en las instituciones, establecen un contrato psicológico lo suficientemente fuerte que les permita desenvolverse en la misma; actuando de manera armónica con las normas, valores, estilos de comunicación y liderazgo, comportamientos, creencias, lenguajes y símbolos de la organización.

Actualmente el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral, sigue siendo un temas de marcado interés para la gestión del capital humano desde los años 80 hasta nuestros días, dejando de ser un elemento periférico en las organizaciones para convertirse en un elemento de relevada importancia estratégica, debido principalmente a la naturaleza de las actividades del responsable del personal, que demandan la comprensión de las percepciones de los trabajadores, su relación con el desempeño en el trabajo, la satisfacción y el compromiso laboral; así como la creación de un ambiente propicio para el trabajo orientado al logro de las metas de la organización.

Además, dicho interés, se debe, a que el desarrollo del clima organizacional permite a los integrantes de la organización ciertas conductas e inhiben otras, así como también alienta la participación y conducta madura de todos los miembros de la organización, sí las personas se comprometen y son responsables, se debe a que el clima laboral se lo permite, siendo esta una fortaleza que encamina a las organizaciones hacia la excelencia y el éxito.

Ante las circunstancias expuestas, el Clima Organizacional, es sin duda alguna el integrador de todas las organizaciones y acciones que se llevan a cabo, por ende es uno de los factores determinantes en la eficiencia del recurso humano y su buen desempeño; de la aceptación de ella dependen los niveles de productividad y de calidad que se ofrezca dentro de una organización de salud.

Es entonces que surge la pregunta ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Puerto

Inca? Para responder a la pregunta de investigación y mejorar la comprensión, la investigación se desarrolló en cinco capítulos: En el Capítulo I, se presenta la situación problemática, enfocando el fundamento del problema, la formulación del problema, los objetivos, la justificación teórica, práctica y metodológica, las limitaciones, las hipótesis, variables y operacionalización de las mismas

En el Capítulo II, se presenta los antecedentes de la investigación, internacional, nacional y local, además de una explicación del marco teórico y conceptual de ambas variables de investigación

En el Capítulo III, se presenta la metodología de investigación que contienen: el ámbito de estudio, el tipo de estudio, el enfoque, nivel de investigación, el diseño, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez y confiabilidad de los instrumentos y las técnicas para el procesamiento y análisis de la información.

En el Capítulo IV se expone la discusión, donde se discuten los resultados con los referentes bibliográficos de las bases teóricas y de los resultados similares o diferentes.

Y, finalmente en el Capítulo V, se presentan los resultados a través del procesamiento de datos con aplicación estadística, mediante distribuciones de frecuencias, gráficos y la contrastación de las hipótesis y prueba de hipótesis.

Finalmente se mencionan las conclusiones del estudio y las recomendaciones extraídas a partir de los resultados de la investigación.

## CAPITULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### **1.1. Fundamentación del problema de investigación.**

López (1), declara que el Clima Organizacional actualmente es un tema de marcado interés que influencia de manera importante el desempeño de los trabajadores, considerando que el ambiente de trabajo de una empresa está definido por un conjunto de características que también inciden en la forma en que las personas se comportan e interactúan.

A nivel mundial, el clima en las organizaciones de salud no es del todo favorable, los trabajadores están experimentando las consecuencias de un clima negativo, siendo que, más del 50% de ellos experimentan situaciones de estrés, porque no cuentan con los recursos necesarios para desempeñar adecuadamente su trabajo, sin embargo, los jefes exigen productividad y buenos resultados (2).

Además, Urquiza (3) señala que, el ambiente de trabajo no está favoreciendo el crecimiento y desarrollo de las instituciones, el 35% de los trabajadores no se identifican con sus centros de labor, el 40% se queja de que no reciben los reconocimientos respectivos por su buen trabajo y el 25% no tienen condiciones adecuadas de seguridad e higiene para realizar su trabajo.

En los países latinoamericanos, los líderes o directivos no usan como herramienta de primer orden el análisis del clima organizacional para tomar decisiones importantes que atañen con el progreso de la organización. En ese sentido, los resultados desfavorables, no se hacen esperar, cada vez son mayores las cifras de trabajadores descontentos con la calidad de vida laboral; el 40% señalan que los líderes no asumen correctamente su función, en muchas ocasiones la corrupción está presente y falta de valores es evidente en la organización; la corrupción está presente y falta de valores es evidente en la organización, el 50% de los trabajadores está insatisfecho con la capacitación que recibe y el 20% se queja de los obstáculos que les ponen cuando piden tiempo para capacitarse. Situación que impide prever un aumento de la productividad, gestionar los cambios

organizacionales necesarios para la mejora continua y retrasa el logro de las metas en las organizaciones de salud (2).

Reyes (5) manifiesta que en el Perú, el estudio del clima organizacional se ha convertido en un tema universal porque los factores clave que permiten a los trabajadores vivir una mejor vida laboral y realizar sus trabajos de manera más efectiva se identifican a través del análisis de los datos. Es por ello que numerosos estudios permitieron hallar que, el 40% de los trabajadores están descontentos porque no se valora su trabajo, el 50% consideran que la retribución monetaria es deficiente, el 30% señalan que no existe un entorno laboral favorable, son constantes las fricciones entre compañeros, el chisme continuamente deteriora las relaciones interpersonales, lo que repercute a una alta rotación del personal e impide el trabajo en equipo.

En la Región Huánuco, la situación del entorno laboral en las Instituciones de Salud muestra que, entre los principales problemas que deterioran el clima organizacional se encuentran las malas relaciones interpersonales, los diversos estilos de liderazgo, el uso inconsistente de la comunicación, el conflicto entre los valores institucionales y los valores personales y otros factores contribuyen a la insatisfacción de los empleados, que se manifiesta físicamente en los entornos laborales a través de condiciones de trabajo ambiguas, tensas y autocráticas que dificultan el desempeño de los empleados en sus actividades diarias (6).

En el Centro de Salud Puerto Inca, la situación no difiere de lo que pasa en la Región, el personal de salud no contribuye en la generación de un clima organizacional favorable, la constante rivalidad por algunos cargos gerenciales deteriora continuamente las relaciones interpersonales. Asimismo, los líderes no promueven el trabajo en equipo, no motivan a sus trabajadores a contribuir en el crecimiento y desarrollo de la institución; por tanto, se evidencia problemas organizativos y gerenciales que pudieran estar influyendo sobre la productividad o desempeño de los trabajadores. En ese sentido se inicia el estudio Clima organizacional y desempeño laboral del personal que labora en el Centro de Salud

Puerto Inca, a fin de realizar un diagnóstico actual que permita intervenciones oportunas para lograr un clima saludable.

## **1.2. Justificación e importancia**

### **Teórica**

El estudio permitirá consolidar información real y actualizada de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, lo cual servirá como herramienta de análisis de primer orden, para guiar el trabajo de muchos directivos en la Atención Primaria de Salud.

Asimismo, la presente investigación permitirá conocer, en forma científica y sistemática, desde la percepción de los trabajadores de la salud, la situación de su entorno laboral, las condiciones de trabajo y el desempeño laboral; lo cual permitirá identificar aciertos, deficiencias, fortalezas, debilidades, diagnosticar problemas y recomendar las acciones para el mejoramiento continuo del clima organizacional y del desempeño laboral. Y con los resultados elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano del Centro de Salud Puerto Inca.

### **Práctica**

Estudiar el clima organizacional y relacionarlo con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca, constituirá un elemento esencial para el desarrollo de estrategias organizacionales, posibilitándole al directivo una visión futura de la organización, y como elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, lo que consentirá identificar las necesidades reales de la misma en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente que permitan alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución de salud.

Por otra parte, a través del adecuado uso de los resultados de la investigación, los profesionales del Centro de Salud Puerto Inca, tendrán la oportunidad de brindar

una labor más idónea que será beneficioso para la imagen de la institución, debido a que contarán con personal con mejores competencias que conlleven a mejorar el desempeño laboral.

### **Metodológica**

Conocer el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral, se convertirá en un elemento por excelencia para el Centro de Salud Puerto Inca, siendo que guiará el cambio de comportamiento anhelado para conseguir los objetivos de la Institución.

Evidenciar el clima organizacional en todo su esplendor, constituirá una herramienta estratégica para el Centro de Salud Puerto Inca, siendo que conducirá al mejoramiento continuo de la organización, puesto que a través de su análisis se logrará identificar elementos claves que permitirán elevar la calidad de vida laboral de los trabajadores, la calidad de los servicios que se otorgan a la población, y con ello mejorar el desempeño de los trabajadores, lo cual traerá consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo.

### **1.3. Viabilidad**

Para el desarrollo de la presente investigación desde un punto de vista metodológico, al tener un diseño de estudio transversal correlacional, no podremos encontrar una asociación de causalidad entre las dos variables de estudio, simplemente se podrá establecer desde un punto de vista estadístico una correlación, ya sea positiva o negativa.

Desde el punto de vista para el desarrollo, se presume la dificultad para la recolección de datos específicamente en la muestra de usuarios, debido a la coyuntura actual y muchas personas no asisten al establecimiento de salud por miedo al contagio, sumado a esto las atenciones están restringidas para determinados servicios, lo que se traduce en un mayor tiempo durante la toma de datos.



## **1.4. Formulación del problema de investigación.**

### **1.4.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022?

### **1.4.2. Problemas específicos**

- a. ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión orientación de resultados del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022?
- b. ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión calidad del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022?
- c. ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022?
- d. ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión iniciativa del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022?
- e. ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022?
- f. ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión organización del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022?

## **1.5. Formulación del objetivo general y específicos**

### **1.5.1. General**

Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022

### **1.5.2. Específicos**

- a. Analizar la relación entre clima organizacional y la dimensión orientación de resultados del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.

- b. Establecer la relación entre clima organizacional y la dimensión calidad del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.
- c. Evaluar la relación entre clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.
- d. Analizar la relación entre clima organizacional y la dimensión iniciativa del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.
- e. Establecer la relación entre clima organizacional y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.
- f. Evaluar la relación entre clima organizacional y la dimensión organización del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.

## **CAPÍTULO II**

### **SISTEMA DE HIPÓTESIS**

#### **2.1. Formulación de hipótesis general y específica.**

##### **2.1.1. General:**

Hi: Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.

Ho: No existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.

##### **2.1.2. Específicas:**

Hi<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre clima organizacional y la dimensión orientación de resultados del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.

Hi<sub>2</sub>: Existe relación significativa entre clima organizacional y la dimensión calidad del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022

Hi<sub>3</sub>: Existe relación significativa entre clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.

Hi<sub>4</sub>: Existe relación significativa entre clima organizacional y la dimensión iniciativa del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.

Hi<sub>5</sub> Existe relación significativa entre clima organizacional y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.

Hi<sub>6</sub> Existe relación significativa entre clima organizacional y la dimensión organización del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.

**Variables**

Variable 1:

**Desempeño laboral**

Variable 2:

**Clima organizacional**

## 2.2. Operacionalización de variables:

VARIABLE	DIMENSIONES	TIPO DE VARIABLE	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Desempeño laboral</b>	Orientación de resultados	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Termina oportunamente su trabajo</li> <li>• Completa las tareas asignadas.</li> <li>• Efectúa un volumen de trabajo adecuado.</li> </ul>	Ordinal
	Calidad	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No comete errores en el trabajo.</li> <li>• Hace uso racional de los recursos.</li> <li>• No Requiere de supervisión frecuente.</li> <li>• Se muestra profesional en el trabajo.</li> <li>• Se muestra respetuoso y amable en el trato.</li> </ul>	Ordinal
	Relaciones interpersonales	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se muestra cortés con el personal y compañeros</li> <li>• Brinda una adecuada orientación a sus compañeros.</li> <li>• Evita los conflictos dentro del trabajo</li> </ul>	Ordinal
	Iniciativa	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.</li> <li>• Se muestra asequible al cambio.</li> <li>• Se anticipa a las dificultades.</li> <li>• Tiene gran capacidad para resolver problemas</li> </ul>	Ordinal
	Trabajo en equipo	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra aptitud para integrarse al equipo.</li> <li>• Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.</li> </ul>	Ordinal
	Organización	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifica sus actividades.</li> <li>• Hace uso de indicadores.</li> <li>• Se preocupa por alcanzar las metas.</li> </ul>	Ordinal
<b>Clima organizacional.</b>	Recompensas y reconocimiento	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En mi servicio se reconoce el logro de resultados.</li> <li>• En mi servicio hay sistemas de recompensas por resultados.</li> <li>• Mi jefe es objetivo cuando evalúa mi desempeño.</li> <li>• Mi jefe reconoce la contribución de mi trabajo para el logro de los objetivos de la institución de salud.</li> </ul>	Ordinal
	Identidad con la institución y valores	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi trabajo es el mejor lugar para trabajar.</li> <li>• Mi trabajo cuenta con códigos de ética y de conducta.</li> <li>• Me siento orgulloso de ser parte de mi institución de salud</li> </ul>	Ordinal
	Productividad	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conozco el impacto del trabajo en mi servicio.</li> <li>• Me siento comprometido a lograr buenos resultados</li> </ul>	Ordinal

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• En mi servicio logramos buenos resultados sin mayor gasto.</li> </ul>	
	Calidad y orientación al usuario	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conozco las necesidades de los usuarios de mi servicio.</li> <li>• En mi servicio se capta las sugerencias de nuestros usuarios.</li> <li>• El trato que damos en mi servicio es cordial y respetuoso.</li> <li>• En mi servicio se usan las sugerencias para mejorar la calidad de los servicios.</li> </ul>	Ordinal
	Calidad de vida laboral	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuento con condiciones adecuadas de seguridad e higiene para realizar mi trabajo.</li> <li>• En mi servicio el trato entre profesionales es respetuoso.</li> <li>• Me siento feliz haciendo mi trabajo</li> </ul>	Ordinal
	Trabajo en equipo	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En mi servicio se promueve trabajar en equipo.</li> <li>• En mi servicio recibimos capacitación para trabajar en equipo.</li> <li>• Cuando trabajo en equipo se logran mejores resultados.</li> </ul>	Ordinal
	Liderazgo y participación	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi jefe es congruente en lo que dice y lo que hace.</li> <li>• Mi jefe me proporciona la información necesaria para desempeñar mi trabajo.</li> <li>• Mi jefe está abierto para recibir sugerencias y comentarios.</li> <li>• Mi jefe distribuye el trabajo de acuerdo a competencias.</li> <li>• Mi jefe promueve la comunicación entre las diferentes categorías profesionales.</li> </ul>	Ordinal
	Normativa y procesos	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La normatividad de mi institución está adecuada a las necesidades actuales.</li> <li>• Los procedimientos de mi institución están actualizados.</li> <li>• Conozco la normatividad aplicable a mi trabajo.</li> <li>• En mi institución se implementan las sugerencias para simplificar los procesos de trabajo</li> </ul>	Ordinal
	Capacitación y desarrollo	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La capacitación que recibo está relacionada con las funciones que realizo.</li> <li>• En servicio hay un programa de capacitación adecuado.</li> <li>• La capacitación que recibo mejora mi desempeño en el trabajo.</li> <li>• Mi jefe me permite cumplir con la capacitación que tengo programada.</li> </ul>	Ordinal
	Disponibilidad de recursos	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuento con el material necesario para el desempeño de mis funciones.</li> <li>• El equipo de cómputo con que cuento es adecuado para el desarrollo de mi trabajo.</li> <li>• Tengo a tiempo el material que requiero para hacer mi trabajo.</li> </ul>	Ordinal

	Balance trabajo-familia	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi trabajo me permite dedicar suficiente tiempo a mi familia.</li> <li>• Me apoyan en el trabajo cuando tengo una urgencia familiar</li> <li>• Participo en los eventos de integración familiar que se organizan en mi servicio.</li> <li>• En mi área se respeta el horario de trabajo.</li> </ul>	Ordinal
<b>Características personales</b>	<b>Edad</b>	Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Años cumplidos</li> </ul>	De intervalo
	<b>Sexo</b>	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masculino</li> <li>• Femenino</li> </ul>	Nominal
<b>Características laborales</b>	<b>Profesión</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Médico</li> <li>• Enfermera(o)</li> <li>• Obstetra</li> <li>• Psicólogo(a)</li> <li>• Odontólogo(a)</li> <li>• Otro</li> </ul>	Nominal
	<b>Tiempo de servicio</b>	Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Años de trabajo cumplidos en la institución</li> </ul>	De intervalo
	<b>Condición laboral</b>	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombrado</li> <li>• Contratado</li> <li>• SERUM</li> </ul>	Nominal

### **2.3 Definición operacional de las variables**

- a) **Clima organizacional:** Conjunto de atributos del ambiente laboral que se perciben de manera directa o indirectamente por los trabajadores en distintas dimensiones tales como: comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilo de dirección, los cuales influyen en el comportamiento de las personas que la forman.
- b) **Desempeño laboral:** Manera de actuar del personal de salud del servicio respecto a sus funciones y obligaciones durante un periodo, bajo determinadas condiciones.



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes de la investigación

##### **Antecedentes internacionales:**

Palacios (2019) (7), en Ecuador, en su estudio “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí – Ecuador”. Realizó un estudio de enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo correlacional. Trabajaron con una muestra de 312 administrativos. Utilizaron como instrumentos la encuesta, un cuestionario sobre el clima organizacional y otro sobre el desempeño laboral. Hallaron una confiabilidad alta con la prueba Alfa de Cronbach que arrojó un 0,970. Se evidencio a través del coeficiente de correlación de Spearman, un nivel de correlación significativa  $p=0,870$  entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Adriazola (2019) (8), en Chile, en su estudio “Percepción del clima organizacional en atención primaria de salud en la región del Maule, Chile”. Se realizó un estudio descriptivo. Utilizó como herramienta El Cuestionario de Clima Organizacional Validado. Se trabajó con una muestra de 389 casos. Los hallazgos mostraron que la distribución de equipos y materiales tuvo los mayores efectos sobre el clima organizacional, mientras que la independencia y el profesionalismo tuvieron un impacto positivo.

Urdaneta (2019) (9), en Venezuela, en su estudio “Clima organizacional en Institutos de Investigaciones del Sector Salud Caso: Universidad del Zulia”. Realizó un estudio descriptivo, práctico, de campo y de transecto. Se tomaron en cuenta como indicadores el escalón de liderazgo, la comunicación y la planta física. Utilizó la técnica del censo y un cuestionario tipo Lickert con un nivel de confianza de 0,96. Los hallazgos demostraron la presencia de un estilo de liderazgo autocrático en las instituciones de investigación (43,2%). Finalmente, predominó la insatisfacción de los trabajadores con la ubicación física de su lugar de trabajo (60,8%) y la existencia de una comunicación en sentido descendente entre el personal de la institución (87,4%). Llegó a la conclusión de que el clima

organizacional observado puede catalogarse como menos que ideal para el mejor desarrollo de los procesos determinantes de la productividad de la fuerza de trabajo y, en definitiva, de todo el sistema organizacional.

Martínez, Molina y Parada (2019) (10), en México, en su estudio “Clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México”. Realizaron un estudio de tipo transversal, descriptivo y analítico que utilizó métodos cuantitativos. Trabajaron con el total de la población del Centro de Salud. Utilizaron un cuestionario autoaplicable que se dividió en dos partes: datos socioeconómicos y 80 preguntas sobre el clima organizacional en cuatro dimensiones: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. Los resultados mostraron que los enfermeros tenían la representación más alta (39%), mientras que la motivación tenía la más baja (1,3 Sd.0, 761) y que la dimensión peor valorada era el liderazgo para fomentar la excelencia. El clima organizacional del centro es moderado a insatisfactorio; las diferencias de género en liderazgo ( $p=0,032$ ) y reciprocidad ( $p=0,032$ ) son estadísticamente significativas.

#### **Antecedentes nacionales.**

Chioana (2018) (11), el Jauja-Perú en su estudio “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018”. Realizó un estudio básico de investigación no experimental con enfoque cuantitativo y una metodología lógicamente deducible. Se trabajó con una población centralizada de 33 odontólogos empleados de la Red Regional de Salud de Jauja. Utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, que fue validado por expertos externos y se encontró que tenía validez estadística mediante la prueba Alfa de Cronbach. Los hallazgos demostraron una relación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en Salud Bucal mediante el análisis estadístico de spearman.rs = 0,740.  $p = 0,000$

Hernández y Hernández (2018) (12), en Cajamarca, en su estudio “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del Personal de Salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz-2018”. Realizaron un estudio de tipo no experimental, de diseño correlacional. Utilizaron como instrumento la encuesta

del clima organizacional y desempeño laboral. Trabajaron con una muestra de 48 trabajadores del Centro de Salud Santa Cruz. En cuanto al clima organizacional, los resultados mostraron que una categoría normal conformó el 81,2 % de los encuestados; una categoría inapropiada conformada por el 10,4%; y una categoría apropiada compuso solo el 8,3%. En cuanto al empleo, se determinó que el 70,8% de los trabajadores caían en la categoría alta, mientras que el 29,1% de los trabajadores caían en la categoría media. Finalmente, se descubrió una correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño ocupacional del personal de salud.

Puitiza (2019) (13), en Amazonas, en su estudio “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019”. Realizó un estudio de tipo cuantitativo, no experimental, correlacional y transeccional. Trabajaron con una muestra de 60 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de Clima Organizacional MINSA (2012) versión número 2 y el formato de Evaluación de Desempeño MINSA (2008). Se evidenció en los resultados que el clima organizacional y el desempeño se correlacionó significativa y directamente ( $p=0.001$ ;  $r= 0,417$ ). Se concluyó en una relación positiva y significativa entre las variables relacionadas.

Chávez (2018) (14), en Amazonas, en su estudio “Diagnóstico de clima organizacional y desempeño laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas – 2018”. Realizó un estudio con enfoque cualitativo, relacional de asociación de variables. Utilizó como instrumento la encuesta. Trabajaron con una muestra de 52 trabajadores de los 30 Centros de Salud. Los hallazgos demostraron que existe una correlación entre el clima organizacional y el desempeño de los empleados en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas debido a que sus dimensiones (liderazgo, comunicación y motivación) tienen un impacto directo en el desempeño de los empleados.

Torres (2018) (15), en Ayacucho, en su estudio “Clima organizacional y desempeño laboral en el Centro de Salud licenciados, Ayacucho 2018”. Realizó un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo aplicativo y de diseño no experimental, correlacional de corte transversal. Trabajaron con una población de 50 trabajadores asistenciales del Centro de Salud de Ayacucho. Utilizaron como

técnica de recolección el cuestionario autoinformado y la ficha de cotejo. Los hallazgos mostraron que el 88% de los encuestados tenía un desempeño laboral aprobado, el 12% un desempeño desaprobado, el 22% un clima organizacional positivo y el 78% un clima organizacional algo favorable.

Espinoza (2016) (16), en Huaral, en su estudio “Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral- 2016. Realizó un estudio correlativo con un diseño no experimental y de carácter cuantitativo. Se trabajó con una población de 426 trabajadores. Utilizó como técnica la encuesta, y como instrumentos el cuestionario de clima organizacional y de desempeño laboral. Los hallazgos demostraron una relación directa y positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral ( $Rho = 0,741$   $p$ -valor = 0,000).

#### **Antecedentes locales.**

Ramos (2016) (17) en Huánuco, en su estudio “Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el Centro de Salud Perú Corea – Huánuco, 2016”. Realizó un estudio correlacional. La población estuvo conformada por 41 profesionales. Como instrumentos se usó el Inventario de Burnout y el Cuestionario de Desempeño Laboral como herramientas. Para el análisis inferencial utilizó la distribución estadística de la prueba Tau b de Kendall. Los hallazgos mostraron que el 78% tenían niveles moderados de estrés y el 22% niveles bajos. El desempeño fue calificado como excelente en el 58,5% de los casos y regular en el 41,5% de los casos. Se utilizó la prueba Kendall Tau b para establecer que no existe una relación significativa entre las variables nivel de estrés y desempeño laboral.

Briones (2018) (18), en Ucayali, en su estudio “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora 407 - Red de Salud Puerto Inca – Huánuco, 2018”. Realizó un estudio de tipo no experimental en su modalidad transversal correlacional. Utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de clima organizacional y desempeño laboral. Los datos determinaron que el Clima Organizacional tiene una relación directa y significativa con el Desempeño Laboral. La intensidad de la relación hallada fue de  $r=0,639\%$  que tienen asociado una probabilidad  $P$  valor= $0,000$  por lo que dicha

relación es positiva moderada, lo que nos indicó que el Clima Organizacional contribuyó hacia una relación positiva y significativa

Burga (2019) (19), en Pachitea, en su estudio “Relación entre el clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de salud de la Microrred Umari – Pachitea – Huánuco, 2017. Efectuó un estudio cuantitativo, correlacional, retrospectivo y transversal. Trabajó con una población muestral de 48 profesionales de la salud entre ellos: asistenciales nombrados y contratados, así como personal administrativo. Los resultados evidenciaron relación significativa entre el clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores con un nivel de significancia menor de 0,05; a través del coeficiente de correlación de Pearson de 0,507 y una significancia asintótica (p-valor) de 0.000238. Además, el 18% de los trabajadores consideró que nunca se trabaja en un clima organizacional adecuado; el 27% considera que a veces, el 46% afirma que frecuentemente lo hacen y 9% considera que siempre se trabaja en un clima organizacional adecuado.

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Teoría de las expectativas de Vroom.**

La teoría de expectativas de Vroom (20), declara que el desempeño de una persona se basa en la solidez de sus expectativas; si el resultado final les atrae, responderán positivamente con una acción positiva. Esto significa que el personal de salud se sentirá motivado para trabajar duro y cumplir con las demandas de la institución de salud en el contexto de cómo se perciben sus esfuerzos, lo que conducirá a una evaluación positiva de su desempeño.

La teoría de las expectativas se basa en tres relaciones: las relaciones entre esfuerzo y desempeño, desempeño y compensación, y recompensas y metas personales. Como resultado, se establece que el personal de salud tomará sus decisiones en base a lo que anticipa como recompensa a su esfuerzo.

### **3.2.2. Enfoques sobre la formación del clima organizacional.**

#### **a. El enfoque estructural.**

Según Payne y Pugh (21), el desarrollo de esta perspectiva permite afirmar que las condiciones organizacionales son las que determinan el

comportamiento de los miembros, los valores, las percepciones y los eventos que ocurren dentro de la organización. Como resultado, los aspectos orientados a objetivos de la estructura organizativa se vuelven culminantes.

Por su parte Morán y Volkwein (22) acotan que, desde este enfoque el clima es visto como una manifestación objetiva de la estructura organizacional, donde los miembros de la organización estarían expuestos a las mismas características organizacionales.

**b. El enfoque subjetivo.**

Según el enfoque subjetivo planteado por Morán y Volkwein el origen del clima estaría en el individuo, donde el clima es considerado el atributo del individuo, y se subraya su carácter subjetivo.

Por otro lado Schneider (23), explica este segundo enfoque mediante el proceso que denomina atracción-selección-abandono, esto evidenciado en los procesos organizacionales, tales como la atracción de los individuos hacia la organización, la selección en la organización, y el abandono de la organización, serían procesos que se combinan para producir una organización relativamente homogénea.

Los miembros de la organización tienen similares percepciones y poseen similares significados de los eventos de la organización porque ellos mismos tienen trayectorias similares.

**c. El enfoque interactivo.**

Esta tercera perspectiva defiende que es la interacción entre las características de la organización y las características del individuo la que constituye un determinante del clima.

Poole y McPhee (24) a través de su teoría estructural del clima. Consideran que esta se basa en la Fenomenología de Husserl y el intersubjetivismo, que es el proceso supra-individual constituido por las creencias, los valores, las interpretaciones, las perspectivas, etc., de los miembros de la organización.

Comienza con la conciencia de que otros tienen experiencias similares a las propias, estas experiencias de otros llegan a formar parte del

conocimiento del individuo, de modo que se generan significados similares.

#### **d. El enfoque cultural.**

En este enfoque Ashforth (25), señala que la percepción del clima está condicionada por los principios y por los valores, la Correlación entre la cultura y el clima queda en una cuestión empírica. Cuanto más fuerte es la cultura mayor es el impacto en el clima, por otro lado, es in útil intentar cambiar el clima sin primero considerar la cultura que lo ha formado.

El enfoque cultural tiene en cuenta la cultura de la organización en la que se desenvuelven los individuos. El enfoque cultural pone el mayor énfasis en cómo los grupos interpretan, construyen y negocian la realidad a través de la creación de una cultura organizacional.

### **3.3. Bases conceptuales**

#### **3.3.1. Aspectos conceptuales del clima organizacional.**

##### **3.3.1.1. El clima organizacional.**

Stephen Robbins (26), se refiere al Clima Organizacional como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño.

Forehand y Gilmer (27), lo define como el conjunto de características duraderas que caracterizan a una organización, la diferencian de sus rivales y afectan el comportamiento de las personas que la componen.

Según Caligiore y Díaz (28), el clima organizacional es un componente multifacético de factores que se pueden desglosar en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, canales de comunicación y filosofías de liderazgo, entre otras cosas. Todos los componentes mencionados crean un entorno único donde predominan sus propias características.

Sin embargo, en gran medida estas percepciones pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización. Entre ellos el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, cumplido estos dos

objetivos su motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral al logro de las metas que permitirán que la organización alcance altos niveles de eficacia y desempeño laboral y los patrones de comunicación que tienen gran efecto sobre la manera de cómo los empleados perciben el clima de la organización, estos elementos serán objeto de análisis en la investigación como factores que tienen gran influencia en la determinación del clima. De allí que el clima organizacional refleje la interacción entre las características personales y organizacionales.

Por otra parte se puede decir que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él, y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo; y es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la empresa a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la misma.

### **3.3.1.2. Características del Clima Organizacional.**

Goncalvez (29), señala las siguientes características del clima organizacional: sus características pueden ser internas o externas, estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores, tiene repercusiones en el comportamiento laboral, las características de las organizaciones son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa; finalmente el clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

### **3.3.1.3. Dimensiones del clima organizacional.**

Al respecto Guzmán, Gonzales, Ruiz y Rosa (30), señalan que las dimensiones son:

**Recompensas y reconocimientos**, es un factor que se caracteriza porque, en el área del trabajador se reconoce el logro de resultados, se



presenta cuando en la organización existen mecanismos de reconocer a los trabajadores, y, el jefe del área reconoce cuando el trabajador logra los objetivos esperados.

**Capacitación y desarrollo**, es un factor que se caracteriza porque en la organización se alinean los programas de capacitación a las funciones de los trabajadores. La capacitación que se recibe está apropiadamente relacionada con el desarrollo profesional del trabajador; y el trabajador aplica la capacitación que recibe para mejorar su desempeño en su área laboral y el encargado permite que se otorgue la capacitación que cada trabajador tiene proyectada.

**Mejora y cambio**, es un factor donde el trabajador se siente capaz de aceptar y hacer frente a los cambios que ocurran en la forma de laborar y en las áreas se buscan nuevas formas de brindar los servicios eficazmente. Además, se evidencia que los jefes captan las sugerencias de los empleados para la mejora continua.

**Calidad y orientación al usuario**, se da cuando la institución promueve, captar las sugerencias de los usuarios. Y el trabajador aprovecha al máximo las opiniones ofrecidas para la mejora y la calidad del servicio; además, de conocer las necesidades que tienen los usuarios a quienes ofrecen el servicio con cordialidad y respetuosamente.

**Comunicación**, se caracteriza por la existencia de una buena comunicación entre los diversos departamentos; donde los encargados de cada área informan con regularidad las metas a lograr en cada departamento, y los ejecutivos comunican la planeación estratégica y la filosofía de la institución.

**Disponibilidad de recursos**, se caracteriza porque en cada área se cuenta con los recursos materiales que se requieren para llevar a cabo las actividades laborales del trabajador de manera eficiente; las tecnologías de la información son suficientes para desarrollar el trabajo de las áreas,

**Calidad de vida laboral**, se caracteriza porque en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar el trabajo; los jefes

tratan con respeto y confianza a los trabajadores. Uno de los rubros mejor evaluados es que el trabajador se siente feliz haciendo su trabajo; y aunque no siempre, la institución responde oportunamente a las opiniones sobre seguridad y limpieza.

**Balance trabajo- familia**, se caracteriza porque el trabajo te permite dedicar tiempo a tu familia; se da en una institución donde existe mecanismo para informar sobre la prestación de guarderías; y se apoya al empleado en el trabajo cuando tiene una urgencia familiar; y, el trabajador participa en las actividades integrales que lleva a cabo en la institución; además, en su espacio de trabajo, se respeta su horario laboral.

**Trabajo en equipo**, se caracteriza porque en la institución se recibe capacitación correspondiente para el trabajo colaborativo; se promueve el integrar el equipo de trabajo; lo que permite que se den cuenta de que cuando se trabaja en equipo se logran mejores resultados.

**Liderazgo y participación**, se caracteriza porque el líder proporciona información suficiente para mejorar el desempeño laboral; además, el jefe recibe comentarios y/o sugerencias para mejorar las actividades laborales; y existe congruencia entre lo que dice y hace.

**Identidad con la institución y valores**, se caracteriza porque el trabajador encuentra su trabajo como el lugar idóneo para llevar a cabo su labor, es la empresa en la que siente un orgullo de pertenecer a ella, es la organización que es capaz de hacer sentir orgullo de su pertenencia.

**Productividad**, se caracteriza porque, el trabajador conoce el impacto del trabajo de la institución, sintiéndose comprometido a lograr buenos resultados en su trabajo.

**Normatividad y procesos**, se caracteriza porque, el trabajador conoce la normatividad aplicable a su trabajo, están actualizadas y responde a la necesidad actual.

#### **3.3.1.4. Funciones del clima organizacional.**

Dentro de las funciones del clima organizacional Castillo, Del Pino y Espinosa (31), consideran las siguientes:

- **Desvinculación.** Conseguir que un equipo trabaje de forma robótica; lograr que un grupo de personas que no están "relacionadas" con la tarea en cuestión se comprometan.
- **Obstaculización.** Lograr la sensación que tienen los afiliados de estar agobiados por obligaciones rutinarias y otros requerimientos que juzgen innecesarios.
- **Espíritu.** Es una dimensión del espíritu de trabajo. Permite que los miembros satisfagan sus necesidades y que a la vez estén satisfechas por el trabajo realizado.
- **Intimidad.** Es una dimensión que permite que los miembros de la organización se beneficien de relaciones sociales amistosas exclusivamente, sin considerar las tareas.
- **Alejamiento.** Esto hace referencia a un estilo administrativo que se considera informal. Describe una reducción en la "distancia emocional " entre el jefe y sus empleados.
- **Énfasis en la producción.** Se pone énfasis en el comportamiento administrativo caracterizado por una estricta supervisión. La administración es mayoritariamente directiva y atenta a la retroalimentación.
- **Empuje.** Es el comportamiento administrativo que tiene como objetivo "hacer que la organización se mueva" y sirve de ejemplo para inspirar a otros. El comportamiento está centrado en la tarea y merece la retroalimentación positiva de los miembros.
- **Consideración.** Considera las acciones que se realizan teniendo en cuenta un trato humano para con los miembros de la organización.
- **Estructura.** Las opiniones de los empleados con respecto a las limitaciones dentro del grupo se relacionan con cuántas reglas, regulaciones y procedimientos existen; ¿Hay un enfoque en la

formalidad y el comportamiento adecuado, o hay un ambiente abierto e informal?

- **Responsabilidad.** La conciencia de que cada uno es su propio jefe; la libertad de tener que contactar a otros antes de tomar decisiones; y el conocimiento de que cuando uno tiene un trabajo que realizar, es su trabajo.
- **Recompensa.** Es la función donde se reconoce el trabajo de los miembros de la organización y se les permite tener la satisfacción de los logros que puedan alcanzar, por los cuales son reconocidos con capacitaciones o pagos adicionales por su buen desempeño laboral.
- **Riesgo.** El sentido del riesgo y la motivación en el lugar de trabajo y la organización: ¿Es mejor evitar todos los riesgos por completo o insistes en tomar riesgos calculados?
- **Cordialidad.** El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.
- **Apoyo.** La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.
- **Conflicto e inconsecuencia.** El grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución, e instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente.
- **Selección basada en capacidad y desempeño.** El nivel en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en política, personalidad, o grados académicos.

#### **3.3.1.5. Importancia del clima organizacional en la administración de las instituciones.**

Bustos, Miranda y Peralta (32), revelan que la importancia de clima organizacional proviene de su función como vínculo entre los objetivos de la organización y el comportamiento de los trabajadores, principalmente en el hecho que presenta en forma global las actitudes,

las creencias, los valores de los miembros de una organización que debido a su naturaleza se convierten en elementos del mismo clima. Por lo que muchas instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano. Para estar seguros de la solidez de su recurso humano, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional que va ligado con la motivación del personal y como antes se señalaba éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral

De acuerdo con esto, se sabe que el proceso requiere un conocimiento profundo de la materia, creatividad y síntesis, de todas las cosas que lo componen, por lo que el Clima Organizacional debe ofrecer calidad de vida laboral. Es importante para un administrador saber analizar y diagnosticar el clima prevaleciente en una institución en tres puntos fundamentales:

- Evaluar de donde provienen los conflictos e insatisfacciones que conllevan al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Buscar cambios indicativos para el administrador sobre los elementos hacia donde debe dirigir sus intervenciones.
- Continuar con el desarrollo de la organización y prever los problemas que puedan surgir.

El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

#### **3.3.1.6. Beneficios positivos del Clima Organizacional.**

Un buen clima organizacional tiene beneficios entre los que se pueden mencionar:

- Satisfacción general de los trabajadores
- Mejor comunicación
- Positivización de las actitudes
- Favorece la detección de necesidades de capacitación.
- Facilita el planeamiento y seguimiento de los cambios

#### **3.3.1.7. Resultados de un Clima Organizacional negativo.**

Los resultados de un clima organizacional negativo son:

- Ausentismo
- Accidentes de trabajo
- Pérdidas de tiempo
- Quejas
- Mayor tiempo extra
- Calidad deficiente
- Sabotajes
- Demoras
- Hurtos
- Mayor rotación de personal
- Incrementos de gastos
- Interrupciones constantes en el proceso de trabajo

#### **3.3.1.8. Elementos del clima Organizacional.**

Castillo, Del Pino y Espinosa (31), nos dicen que el clima organizacional está integrado por los siguientes elementos como:

- El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización.
- Los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles.
- La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo.
- Liderazgo, poder, políticas, influencia, estilo;
- La estructura con sus macro y micro dimensiones;

- Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.

Estos seis elementos determinan el rendimiento del personal en función de: alcance de los objetivos, satisfacción en la carrera, la calidad del trabajo, su comportamiento dentro del grupo, considerando el alcance de objetivos, la moral, resultados y cohesión. Desde el punto de vista de la organización redundará en la producción, eficacia, satisfacción, adaptación, desarrollo, supervivencia y absentismo.

### **3.3.1.9. Productividad y clima organizacional.**

Litwin y Stinger (30), declaran que a partir de los últimos 10 años la preocupación por la productividad ha evolucionado hasta que el recurso humano ha pasado a ser considerado como un factor central. La proliferación de modelos organizacionales pendientes de conseguir niveles de productividad más altos, ha significado también el incremento del interés por esquemas de motivación, de incentivos, de internalización en los trabajadores de los valores de la organización.

El tema de la participación y del clima ha pasado a estar en el tapete de la discusión organizacional. El desafío del momento es el de la productividad y se ha descubierto que el clima laboral puede contribuir eficazmente a esta tarea, es decir *un clima favorable permitirá un compromiso estable de los trabajadores con su organización y aparte, puede tanto ayudar a la generación de este clima adecuado, como contribuir directamente al incremento de productividad.*

La productividad de los empleados es un indicador del resultado del impacto global de haber incrementado las capacitaciones y moral de los empleados así como la innovación y mejora de los procesos internos y de la satisfacción de los clientes. El objetivo es relacionar el resultado producido por los empleados, con el número de empleados utilizados para producir ese resultado.

La productividad de los empleados se ha medido de muchas formas. El indicador más sencillo son los ingresos por empleados, el cual representa la cantidad de resultado que cada empleado puede generar.

A medida que los empleados y la organización se vuelven más eficaces en la venta de un mayor volumen y conjunto de productos y servicios con mayor valor añadido, deberían aumentar los ingresos por empleado. Es muy importante tener en cuenta que, los ingresos por empleado, aunque sea una medida de la productividad, sencilla y fácil de entender, tienen ciertas limitaciones, especialmente si existe demasiada presión por alcanzar una meta ambiciosa. Por ejemplo, un problema es que los costos asociados con los ingresos no están incluidos. Por lo tanto, cuando se acepta brindar un servicio por debajo de los costos incrementales, los ingresos por empleados pueden aumentar mientras que los beneficios disminuyen. Además, cada vez que se utiliza un ratio para medir un objetivo, los directivos tiene dos formas de alcanzar los objetivos; La primera, que acostumbra a ser la preferida, es aumentar el numerador, en este caso, incrementar los resultados (ingresos) sin aumentar el denominador (el número de empleados). El segundo método, y habitualmente el menos preferido, es reducir el denominador; en este caso, reducir los empleados, lo que puede producir beneficios a corto plazo pero que corre el riesgo de sacrificar las capacidades a largo plazo. Otro modo de aumentar el ratio de ingresos por empleados a través de disminuciones del denominador es hacer que ciertas funciones provengan del exterior. Esto permite que la organización disponga del mismo nivel de resultados (ingresos) pero con menos empleados internos. Si la contratación de terceros (o exterior) es un elemento sensible en la estrategia a largo plazo de la organización, es algo que debe ser determinado por la comparación de las capacidades del servicio suministrado desde el interior (costo, calidad de respuesta) y las del proveedor externo. Pero el indicador de los ingresos por empleado no es probable que sea importante para esta decisión.

Una forma de evitar el incentivo de acudir al exterior para conseguir una cifra más alta de mayores ingresos por empleados es medir el valor añadido por empleado, restando los materiales, suministros y servicios adquiridos en el exterior de los ingresos en el numerador de este ratio.



Otra modalidad, para controlar la sustitución de empleados más productivos pero mejor pagados, es medir el denominador por el costo laboral en lugar del número de empleados.

Así pues, al igual que otros indicadores, los ingresos por empleados son útiles para el diagnóstico mientras la estructura interna del negocio no cambie de una forma demasiado radical, como sucedería si la organización sustituyera a los proveedores principales o externos por mano de obra interna. Si se utiliza un indicador de ingresos por empleados para motivar una mayor productividad de los empleados individuales debe equilibrarse con otras medidas del éxito económico, para que los objetivos del indicador no se alcancen de forma disfuncional.

### **3.3.2. Aspectos conceptuales del Desempeño laboral.**

#### **3.3.2.1. El desempeño laboral.**

El desempeño laboral representa según Hosie, Sevastos y Cooper (33), la medida en que los individuos ayudan a lograr objetivos que aumentan el valor total de una organización de salud, o indican la contribución general del patrimonio neto de un individuo a la institución de salud.

Por su parte Chiavenato (34), indica que así se comporta el empleado en la búsqueda de las metas predeterminadas; esto conforma la estrategia individual para el logro de las metas dentro de la organización.

Por otro lado, Palaci (35), propone que el valor que se espera aporte a la organización de los diversos episodios conductuales que realiza una persona a lo largo de un período de tiempo se conoce como desempeño laboral. Estas acciones, ya sean tomadas por una persona a la vez o por varias personas en varios momentos a lo largo del tiempo, ayudarán a mejorar la eficacia de la organización. Hay factores que afectan el desempeño de los trabajadores en el trabajo que pueden producir un nivel de desempeño bajo o alto, como las recompensas monetarias y no monetarias. El grado de satisfacción con las tareas asignadas; las

destrezas y habilidades requeridas para completar las tareas asignadas; la capacidad y el desarrollo continuo de los empleados; los factores que influyen en la motivación y el comportamiento de un individuo; el clima organizacional; la cultura organizacional; y las expectativas del empleado.

Según La Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) (36), La evaluación del desempeño de un proveedor de servicios se lleva a cabo en varios contextos de trabajo , mientras que en ciertos casos se puede hacer a través de procedimientos informales o sin el uso de estándares metodológicos establecidos. Entonces, puede decirse que quienes prestan servicios tanto en el sector público como en el privado están sujetos a evaluaciones de su trabajo por parte de superiores y /o pares, lo que repercute en decisiones sobre capacitación, promoción, incentivos e incluso remuneración. Como resultado, existe una tendencia en el mundo profesional a establecer procedimientos y herramientas que formalicen las evaluaciones de los empleados.

### **3.3.2.2. La evaluación del desempeño.**

El método más común utilizado hoy en día para medir o apreciar el crecimiento de un individuo mientras realiza sus funciones laborales y su potencial de desarrollo es la evaluación del desempeño. Según Werther y Davis (37), con políticas y procedimientos bien definidos, el proceso de evaluación del desempeño implica estimar el desempeño general del empleado.

En consecuencia, la Evaluación del Desempeño es un procedimiento que evalúa el desempeño de un empleado teniendo en cuenta sus conocimientos y nivel de experiencia en el puesto. Este procedimiento es crucial para determinar cómo se comportarán las personas en esas situaciones.

### **3.3.2.3. Importancia de la evaluación de desempeño laboral.**

Según Chiavenato (34), las principales razones para que las organizaciones se preocupen por evaluar el desempeño de sus empleados, son las siguientes:

Proporciona un proceso judicial sistémico para respaldar aumentos salariales, promociones, transferencias y, con frecuencia, el despido de empleados.

Habilite la comunicación a los empleados durante los turnos de trabajo de que debe haber un cambio en el comportamiento, las acciones, las habilidades o el conocimiento.

Podrían hacerles saber a los empleados lo que su jefe piensa de ellos. La evaluación es utilizada por los gerentes como guía para orientar y asesorar a los subordinados sobre su desempeño.

Esto permite que cada persona evaluada conozca cómo se desenvuelve en su puesto de trabajo, según la opinión de su empleador, quien puede aprovechar la oportunidad para ofrecer las recomendaciones que considere necesarias para mejorar el desempeño de sus subordinados.

De manera similar, permite a la organización tener en cuenta cómo se desempeñan los empleados durante las tareas relacionadas con sus puestos de trabajo.

#### **3.3.2.4. Objetivos de la evaluación de desempeño.**

Al respecto Rodríguez (38), manifiesta que la evaluación de desempeño, es un medio para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización, y trata de lograr diversos objetivos como:

- Mejoramiento del Desempeño, la retroalimentación del desempeño permite al personal, gerentes de área y especialistas de personal intervenir con acciones adecuadas para mejorar el desempeño.
- Ajustes de Compensaciones, las evaluaciones ayudan a los responsables del área a determinar quiénes deben recibir incrementos de sueldo.

- Decisiones de Colocación, los ascensos transferencias y las degradaciones se deben basar en el desempeño del pasado y el esperado.
- Necesidades de Capacitación y Desarrollo, un mal desempeño puede indicar una necesidad de capacitación y un buen desempeño la necesidad de aprovechar el potencial capaz de desarrollarse.
- Planeación y Desarrollo de Carrera, la retroalimentación sobre el desempeño guía las acciones de carrera para las trayectorias específicas que deben investigarse.
- Deficiencias en el Proceso de Coberturas de Puestos, un buen o mal desempeño implica puntos fuertes o débiles para los procesos de cobertura de vacantes para el departamento de personal.
- Inexactitudes de la Información, un mal desempeño puede indicar deficiencias en la información de análisis de puestos, los planes de personal y otras áreas para el sistema de información de administración de personal.
- Errores de Diseños de Puestos, un mal desempeño puede ser síntoma de diseños de puestos mal concebidos. Las evaluaciones contribuyen a detectar esos errores.
- Igualdad de Oportunidades de Empleo, las evaluaciones precisas que mide el desempeño relacionado con los puestos para asegurar que las decisiones internas sean adecuadas.
- Desafíos Externos, a veces, las relaciones externas afectan el desempeño, hay que descubrirlas para que el departamento de personal proporcione ayuda.

#### **3.3.2.5. Beneficios de la evaluación de desempeño.**

Según Chiavenato (34), los principales beneficiarios en un proceso de Evaluación de desempeño son el individuo, el gerente y la organización.

##### **a) Beneficios para el Jefe, gerente o director.**

Usando variables, factores de evaluación y, lo más importante, un sistema de medición que puede neutralizar la subjetividad, evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados

Proponer medidas y disposiciones orientadas a mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.

Para comprender la mecánica de la evaluación del desempeño como un sistema objetivo y poder determinar el desempeño de uno mediante el uso de ese sistema, uno debe comunicarse con sus subordinados.

#### **b) Beneficios para el Subordinado.**

Conocer las reglas del juego, o las normas de conducta y desempeño que más valoran la empresa y sus empleados.

Es importante saber cuáles son las expectativas de sus superiores con respecto a su desempeño, así como sus fortalezas y debilidades según lo determinado por el superior.

Saber que disposiciones y medidas toma el jefe para mejorar su desempeño y las que el propio subordinado deberá tomar por su cuenta. Autoevaluar y autocriticar su desarrollo y autocontrol.

#### **c) Beneficios para la Organización.**

Puede evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo, y definir la contribución de cada empleado.

Es posible identificar a los empleados que necesitan capacitación y mejora en áreas específicas de su trabajo y elegir aquellos que están en condiciones de ascender o transferir.

Es posible agregar más dinamismo a su política de recursos humanos brindando oportunidades a los empleados, aumentando la productividad y mejorando las relaciones con los empleados.

### **3.3.2.6. Dimensiones del desempeño laboral.**

Montoya (30), postulan la existencia seis dimensiones que explicarían el desempeño existente en una determinada organización:

#### **a. Orientación de resultados.**

Se considera en esta dimensión el que el colaborador termine su trabajo oportunamente, que además cumpla adecuadamente con las tareas que

se le encomienda efectuando un trabajo en cantidad o volumen adecuado.

**b. Calidad.**

Hablar de calidad en el desempeño laboral, según el autor, implica el efectuar un trabajo en el que no se cometa errores en él, haciendo un uso adecuado de los recursos de que se dispone. Además, se considera calidad en el desempeño al hecho de no necesitar supervisión frecuente en la labor encomendada para que ésta sea hecha bien, mostrando su profesionalismo en el trabajo, el cual es desempeñado con el respeto en el trato tanto con los clientes como con sus pares.

**c. Relaciones interpersonales.**

Con respecto a las relaciones interpersonales se valora la cortesía en el trato tanto hacia el cliente como con sus compañeros, brindando una orientación adecuada a los clientes y evitando los conflictos dentro de sus equipos de trabajo.

**d. Iniciativa.**

La iniciativa permite la mejora de los procesos mediante el planteamiento de nuevas ideas por parte de los colaboradores, los cuales se muestran asequible al cambio. Tienen una previsión que les permite anticiparse a los problemas y además muestran capacidad para resolverlos.

**e. Trabajo en equipo.**

Se espera que el colaborador muestre aptitud para integrarse al equipo, identificándose de manera rápida con los objetivos que persigue. Además, se muestra colaborativo con los integrantes para alcanzar los objetivos del equipo de trabajo.

**f. Organización.**

Dentro de esta dimensión los aspectos relacionados a la planificación de las actividades siguiendo las normas y procedimientos establecidos por la organización, mostrando un alto grado de preocupación por lograr las metas organizacionales.

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Ámbito de estudio**

El presente trabajo de investigación se realizó en el Centro de Salud Puerto Inca, ubicado en el Jr. La Marina S/N en el distrito y provincia del mismo nombre del departamento de Huánuco. Con código de identificación N° 000000907 y con nivel de atención I-3 de acuerdo a la categorización de los establecimientos de salud del Ministerio de Salud (MINSA).

#### **4.2. Nivel y tipo de estudio.**

##### **4.2.1. Nivel de estudio.**

El presente estudio según Supo (40), cumplió con la clasificación de nivel relacional, porque se demostró la relación entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral. Asimismo, la prueba estadística solo demostró independencia entre ambas variables estudiadas.

##### **4.2.2. Tipo de estudio.**

Desde el punto de vista del propósito de la investigación, Quezada (41) señaló que es de tipo básico, porque, su finalidad radicó en formular nuevas teorías respecto el clima organizacional y el desempeño laboral, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

Según el número de ocasiones en que se mide la variable, el estudio fue de tipo transversal porque las variables clima organizacional y el desempeño laboral fueron medidas en un solo momento.

Según el periodo en que se capta la información, fue de tipo prospectivo, porque la información se recogió después de la planeación del estudio observando el comportamiento de las variables clima organizacional y el desempeño laboral.

### 4.3. Población y muestra

#### 4.3.1. Población

La población estuvo conformada por los trabajadores de salud que laboraban en el Centro de Salud Puerto Inca que son un total de 40.

**Tabla 1. Población de trabajadores que laboran en el Centro de Salud de Puerto Inca**

<b>Categoría profesional</b>	<b>N°</b>
Enfermeras	8
Obstetras	6
Médico	4
Técnicos de enfermería	12
Odontólogos	2
Médico Veterinario	3
Técnico Inspector Sanitario	1
Técnico laboratorio	1
Técnico informático	2
Auxiliar de enfermería	1
Total	40

Fuente: Nómina del personal del Centro de Salud.

#### 4.3.2. Muestra

Debido al pequeño tamaño de la población, se optó por trabajar con una población muestral, es decir con el total de la población de 40 trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca.

El método de muestreo fue no probabilístico, por conveniencia y teniendo en cuenta los criterios de inclusión.

#### 4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

##### Criterios de inclusión:

- Personal de salud que laboraba en el Centro de Salud Puerto Inca.
- Que estaba nombrado o contratado por cualquier modalidad de servicio
- Que se encontraba laborando por lo menos 3 meses en C. S. Puerto Inca.



- Que aceptó participar en el estudio a través del consentimiento informado.

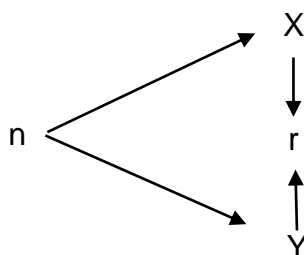
**Criterios de exclusión:**

- Internos de cualquier profesión de salud.
- Los que encontraron de vacaciones y/o con licencia de trabajo

**4.4. Diseño de investigación.**

Según Hernández (42), el diseño de la investigación corresponde al **descriptivo-correlacional**, donde las variables de interés fueron el clima organizacional y el desempeño laboral, y los resultados se evidenciaron a través de una relación de independencia más no una relación de causa - efecto entre las variables estudiadas.

**Gráfico:**



Donde:

<b>n</b>	Muestra de investigación
<b>X</b>	Variable 1: Clima Organizacional
<b>r</b>	Relación entre variables
<b>Y</b>	Variable 2: Desempeño laboral

**4.5. Técnicas e instrumentos.**

**4.5.1. Técnica**

<b>Técnica</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>Encuesta</b>	Cuestionario de características personales y laborales
<b>Likert</b>	Escala del clima organizacional
<b>Likert</b>	Escala de evaluación del desempeño laboral.

#### **4.5.2. Instrumentos**

##### **Cuestionario de características personales y laborales.**

El instrumento permitió recopilar información sobre los datos personales y laborales de los trabajadores que laboraban en el Centro de Salud Puerto Inca. Sobre los datos personales se identificó la edad y sexo. Sobre los datos laborales, se identificaron la profesión, el tiempo de servicio y la condición laboral. **(Anexo 2).**

##### **Escala del clima organizacional.**

La escala sirvió para recopilar información sobre el Clima organizacional en el Centro de Salud Puerto Inca a través de la percepción de sus trabajadores. La escala constó de 40 ítems, con 5 opciones de respuesta que va de 1= nunca a 5= siempre, además está dividida en dimensiones que valoraron características específicas del Clima organizacional como: recompensas y reconocimientos (4 ítems), identidad con la institución (3 ítems), productividad (3 ítems), calidad y orientación al usuario (4 ítems), calidad de vida laboral (3 ítems), trabajo en equipo (3 ítems), liderazgo y participación (5 ítems), normatividad y procesos (4 ítems), capacitación y desarrollo (4 ítems), disponibilidad de recursos (3 ítems) y balance trabajo-familia (4 ítems). El instrumento se aplicó en un tiempo de 15-20 minutos **(Anexo 3)**

##### **La categoría de medición del clima organizacional fue:**

Adecuado: 147 - 200 puntos

Regular: 93 - 146 puntos

Deficiente: 40 – 92 puntos

##### **Escala de evaluación del desempeño laboral.**

La escala sirvió para recopilar información sobre el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca a través de la percepción del jefe inmediato. La escala consta de 20 ítems, con 5 opciones de respuesta que va de 1= nunca a 5= muy frecuentemente, además estuvo dividida en dimensiones que valoraban características específicas del desempeño laboral como: orientación de resultados (3 ítems), Calidad (5 ítems), relaciones interpersonales (3 ítems), iniciativa (4 ítems), trabajo en

equipo (2 ítems), y organización (3 ítems). El instrumento se aplicó en un tiempo de 15-20 minutos. (**Anexo 4**)

**La categoría de medición del desempeño laboral fue:**

Muy alto:	84-100 puntos
Alto:	67-83 puntos
Moderado:	50-66 puntos
Bajo:	33-49 puntos
Muy bajo:	20-32 puntos

**4.5.2.1. Validez de los instrumentos**

**Escala del clima organizacional.**

Diseñado por la Secretaría de la Función Pública de México (2014) (43), la misma que tuvo un nivel de confiabilidad alto con un alfa de Cronbach de 0,89.

Además, fue validado por un conjunto de expertos del Instituto Nacional de Salud Pública, quienes concluyeron que el instrumento es válido en su contenido para ser aplicado.

**4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos**

**Escala de evaluación de desempeño laboral.** Fue diseñado por Montoya (39), la confiabilidad fue realizada a través de un estudio piloto por Ramos (2017) (44), en profesionales del Centro de Salud Perú Corea, donde halló un Alfa de Cronbach de 0,860, por lo que fue altamente confiable para ser aplicado.

La validez de contenido fue determinada por juicio de expertos, quienes evaluaron y concluyeron en su buena coherencia, relevancia y claridad del instrumento.

**4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos**

Una vez elaborado y aprobado el proyecto, se siguió los siguientes pasos para a recolección de la información:

- a) Se solicitó un documento de identificación como alumno de la escuela de posgrado a la dirección de la misma.
- b) Contando con el documento de identificación, se solicitó a la dirección del Centro de Salud Puerto Inca permiso para la aplicación del proyecto y la posterior recopilación de la información en el establecimiento.
- c) Contando con la aceptación de la solicitud del director del establecimiento se le proporcionó en una reunión los consentimientos informados al personal de salud.
- d) En el transcurso de la semana de haber entregado los consentimientos se procedió con la aplicación del cuestionario del clima organizacional, que se aplicó al personal de salud y el desempeño laboral que lo llenaron los jefes inmediatos.
- e) Posteriormente se realizó el control de calidad de los instrumentos y el procesamiento de la información se realizó en el SPSS para Windows versión 25.
- f) Durante todo el desarrollo de la investigación se estuvo atento ante cualquier eventualidad que se pueda presentar, para ello se proporcionó el número de teléfono personal de la investigadora con la finalidad absolver dudas cerca de su participación en el estudio.

### **Tabulación y análisis de datos.**

#### **Tabulación**

Para realizar la tabulación de los datos, se procedió a través de las siguientes fases: revisión de los datos, donde se examinó cada uno de los formularios utilizados, es decir se pasó control de calidad; la codificación de los datos en la etapa de recolección, transformándolo en códigos numéricos de acuerdo a las respuestas esperadas según las variables del estudio; la clasificación de los datos se realizó de acuerdo a las variables de forma categórica, numérica y ordinal y la presentación de datos se realizó en tablas académicas y en figuras.

#### **Análisis de datos**

El análisis descriptivo de las variables cualitativas de tipo nominal y ordinal se presentó en tablas con sus respectivas frecuencias absolutas y porcentuales; y las variables cuantitativas presentadas en tablas con sus medidas de tendencia central (Media, Mediana y Moda) y dispersión (desviación estándar y varianza).

El análisis inferencial de las variables se realizó a través de la prueba estadística Tau-c de Kendall, la cual permitió relacionar el clima organizacional y el desempeño laboral. El nivel de confianza que se consideró fue del 95,0%.

#### **4.7. Aspectos éticos.**

Durante la presente investigación se cumplió estrictamente los principios éticos que rigen la investigación científica. Se respetó la autonomía, de los participantes, dando a conocer en el consentimiento informado y la libertad de retirarse en cualquier punto de la investigación. En todo momento se tuvo en cuenta la beneficencia y la no maleficencia, ya que los hallazgos del presente estudio fueron motivo para mejorar algunas debilidades respecto al clima organizacional y el desempeño laboral y así mejorar la calidad de atención para con los usuarios. Asimismo, se respetó el principio de justicia, el cual permitió participar a todos los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Análisis y organización de datos.

##### 5.1.1. Análisis de las características personales y laborales.

**Tabla 1 Características personales de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca – 2022.**

Características personales	N° (n=40)	%
<b>Edad:</b>		
20 – 24 años	2	5,0
25 – 29 años	9	22,5
30 – 34 años	10	25,0
35 – 39 años	2	5,0
40 – 44 años	4	10,0
45 – 50 años	3	7,5
51 – 55 años	3	7,5
56 – 60 años	5	12,5
De 61 a más	2	5,0
<b>Sexo:</b>		
Masculino	17	42,5
Femenino	23	57,5

**Fuente:** Cuestionario de características personales y laborales (Anexo 02)

Sobre las características personales de los trabajadores de salud, se evidenció que, el 25% (10) se encontraban entre 30-34 años de edad; seguido del 22,5% (9) entre 25-29 años. Además, el 57,5% (23) fueron de sexo femenino. La edad mínima fue de 18 años y la máxima de 66 años; la media fue de 38,8; la mediana de 34; la moda de 30; la desviación estándar de 12,814 y la varianza de 161,19 años

**Tabla 2 Características laborales de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca – 2022.**

<b>Características Laborales</b>	<b>Nº (n=40)</b>	<b>%</b>
<b>Categoría Profesional:</b>		
Médico	2	5,0
Enfermero/a	13	32,5
Obstetra	4	10,0
Psicólogo/a	1	2,5
Odontólogo/a	1	2,5
Técnico en enfermería	11	27,5
Técnico informático	1	2,5
Médico veterinario	3	7,5
Tec. Laboratorio	4	10,0
<b>Tiempo de servicio:</b>		
1 – 5 años	24	60,0
6 – 10 años	6	15,0
11 – 15 años	3	7,5
16 – 20 años	2	5,0
21 – 25 años	1	2,5
26 – 30 años	2	5,0
De 31 a más años	2	5,0
<b>Condición laboral:</b>		
Nombrado	15	37,5
Contratado	25	62,5

**Fuente:** Cuestionario de características personales y laborales (Anexo 02)

Sobre las características laborales se evidenció que el 32,5% (13) de los trabajadores son enfermeros. Además, el 60% (24) manifestaron que están en el rango de 1 a 5 años de tiempo de servicio y el 62,5% (25) señaló que trabajan en la condición de contratado.

### 5.1.2. Análisis del clima organizacional.

**Tabla 3 Recompensas y reconocimientos como dimensión del clima organizacional en los trabajadores del C.S. Puerto Inca – 2022.**

<b>Recompensas y reconocimientos</b>	<b>Nº (n=40)</b>	<b>%</b>
<b>En mi servicio se reconoce el logro de resultados:</b>		
Nunca	6	15,0
Usualmente no	3	7,5
Ocasionalmente	17	42,5
Usualmente	12	30,0
Siempre	2	5,0
<b>En mi servicio hay sistemas de recompensas por resultados:</b>		
Nunca	11	27,5
Usualmente no	10	25,0
Ocasionalmente	8	20,0
Usualmente	6	15,0
Siempre	5	12,5
<b>Mi jefe es objetivo cuando evalúa mi desempeño:</b>		
Nunca	6	15,0
Usualmente no	8	20,0
Ocasionalmente	15	37,5
Usualmente	5	12,5
Siempre	6	15,0
<b>Mi jefe reconoce la contribución de mi trabajo para el logro de los objetivos de la institución de salud:</b>		
Nunca	3	7,5
Usualmente no	6	15,0
Ocasionalmente	16	40,0
Usualmente	9	22,5
Siempre	6	15,0

**Fuente:** Escala del clima organizacional (Anexo 03)

Sobre las recompensas y reconocimientos, se evidenció que el 42,5% (17) de los trabajadores perciben que ocasionalmente se reconoce el logro de resultados. Además, el 27,5% (11) manifestaron que nunca hay sistemas de recompensas por resultados; el 37,5% (15) señaló que su jefe ocasionalmente es objetivo cuando evalúa su desempeño y el 40% (16) indicó que su jefe ocasionalmente reconoce la contribución de su trabajo para el logro de los objetivos de la institución de salud.



**Tabla 4 Identidad con la institución como dimensión del clima organizacional en los trabajadores del C.S. Puerto Inca – 2022.**

<b>Identidad con la institución</b>	<b>Nº (n=40)</b>	<b>%</b>
<b>Mi trabajo es el mejor lugar para trabajar:</b>		
Nunca	2	5,0
Usualmente no	4	10,0
Ocasionalmente	9	22,5
Usualmente	18	45,0
Siempre	7	17,5
<b>Mi trabajo cuenta con códigos de ética y de conducta:</b>		
Nunca	6	15,0
Usualmente no	5	12,5
Ocasionalmente	10	25,0
Usualmente	11	27,5
Siempre	8	20,0
<b>Me siento orgulloso de ser parte de mi institución de salud:</b>		
Nunca	3	7,5
Usualmente no	8	20,0
Ocasionalmente	4	10,0
Usualmente	9	22,5
Siempre	16	40,0

**Fuente:** Escala del clima organizacional (Anexo 03)

En torno a la identidad con la institución, se evidenció que el 45% (18) de los trabajadores perciben que usualmente su trabajo es el mejor lugar para trabajar. Además, el 27,5% (11) manifestaron que usualmente su trabajo cuenta con códigos de ética y de conducta; y el 40% (16) indicó que siempre se siente orgulloso/a de ser parte de su institución de salud.

**Tabla 5 Productividad como dimensión del clima organizacional en los trabajadores del C.S. Puerto Inca – 2022.**

<b>Productividad</b>	<b>N° (n=40)</b>	<b>%</b>
<b>Conozco el impacto del trabajo en mi servicio:</b>		
Nunca	2	5,0
Usualmente no	6	15,0
Ocasionalmente	8	20,0
Usualmente	12	30,0
Siempre	12	30,0
<b>Me siento comprometido a lograr buenos resultados:</b>		
Nunca	2	5,0
Usualmente no	4	10,0
Ocasionalmente	4	10,0
Usualmente	6	15,0
Siempre	24	60,0
<b>En mi servicio logramos buenos resultados sin mayor gasto:</b>		
Nunca	1	2,5
Usualmente no	8	20,0
Ocasionalmente	11	27,5
Usualmente	12	30,0
Siempre	8	20,0

**Fuente:** Escala del clima organizacional (Anexo 03)

En torno a la productividad, se evidenció que el 30% (12) de los trabajadores perciben que entre siempre y usualmente conocen el impacto del trabajo en su servicio. Además, el 60% (24) manifestaron que siempre se siente comprometido/a a lograr buenos resultados y el 30,0% (12) señaló que en su servicio usualmente logra buenos resultados sin mayor gasto.

**Tabla 6 Calidad y orientación al usuario como dimensión del clima organizacional en los trabajadores del C. S. Puerto Inca – 2022.**

<b>Calidad y orientación al usuario</b>	<b>Nº (n=40)</b>	<b>%</b>
<b>Conozco las necesidades de los usuarios de mi servicio:</b>		
Nunca	4	10,0
Usualmente no	3	7,5
Ocasionalmente	5	12,5
Usualmente	15	37,5
Siempre	13	32,5
<b>En mi servicio se capta las sugerencias de nuestros usuarios:</b>		
Nunca	1	2,5
Usualmente no	4	10,0
Ocasionalmente	9	22,5
Usualmente	13	32,5
Siempre	13	32,5
<b>El trato que damos en mi servicio es cordial y respetuoso:</b>		
Nunca	3	7,5
Usualmente no	3	7,5
Ocasionalmente	4	10,0
Usualmente	7	17,5
Siempre	23	57,5
<b>En mi servicio se usan las sugerencias para mejorar la calidad de los servicios:</b>		
Nunca	2	5,0
Usualmente no	4	10,0
Ocasionalmente	7	17,5
Usualmente	10	25,0
Siempre	17	42,5

**Fuente:** Escala del clima organizacional (Anexo 03)

Sobre la calidad y orientación al usuario, se evidenció que el 37,5% (15) de los trabajadores perciben que usualmente conoce las necesidades de los usuarios. Además, el 32,5% (13) manifestaron que entre siempre y usualmente captan las sugerencias de los usuarios; el 57,5% (23) señaló que siempre el trato que dan en su servicio es cordial

y respetuoso y el 42,5% (17) indicó que siempre se usan las sugerencias para mejorar la calidad de los servicios.

**Tabla 7 Calidad de vida laboral como dimensión del clima organizacional en los trabajadores del C. S. Puerto Inca – 2022.**

<b>Calidad de vida laboral</b>	<b>N° (n=40)</b>	<b>%</b>
<b>Cuento con condiciones adecuadas de seguridad e higiene para realizar mi trabajo:</b>		
Nunca	2	5,0
Usualmente no	12	30,0
Ocasionalmente	7	17,5
Usualmente	11	27,5
Siempre	8	20,0
<b>En mi servicio el trato entre profesionales es respetuoso:</b>		
Nunca	3	7,5
Usualmente no	8	20,0
Ocasionalmente	7	17,5
Usualmente	7	17,5
Siempre	15	37,5
<b>Me siento feliz haciendo mi trabajo:</b>		
Nunca	3	7,5
Usualmente no	4	10,0
Ocasionalmente	1	2,5
Usualmente	6	15,0
Siempre	26	65,0

**Fuente:** Escala del clima organizacional (Anexo 03)

En torno a la calidad de vida laboral, se evidenció que el 30% (12) de los trabajadores perciben usualmente no cuentan con condiciones adecuadas de seguridad e higiene para realizar su trabajo. Además, el 37,5% (15) manifestaron que siempre el trato entre profesionales es respetuoso; el 65% (26) señaló que siempre se siente feliz haciendo su trabajo.

**Tabla 8 Trabajo en equipo como dimensión del clima organizacional en los trabajadores del C. S. Puerto Inca – 2022.**

<b>Trabajo en equipo</b>	<b>N° (n=40)</b>	<b>%</b>
<b>En mi servicio se promueve trabajar en equipo:</b>		
Nunca	1	2,5
Usualmente no	7	17,5
Ocasionalmente	7	17,5
Usualmente	12	30,0
Siempre	13	32,5
<b>En mi servicio recibimos capacitación para trabajar en equipo:</b>		
Nunca	9	22,5
Usualmente no	4	10,0
Ocasionalmente	12	30,0
Usualmente	9	22,5
Siempre	6	15,0
<b>Cuando trabajo en equipo se logran mejores resultados:</b>		
Nunca	3	7,5
Usualmente no	6	15,0
Ocasionalmente	6	15,0
Usualmente	9	22,5
Siempre	16	40,0

**Fuente:** Escala del clima organizacional (Anexo 03)

Sobre el trabajo en equipo, se evidenció que el 30% (12) de los trabajadores perciben que usualmente se promueve trabajar en equipo. Además, el 30% (12) manifestaron que usualmente recibe capacitación para trabajar en equipo y el 40% (16) señaló que cuando trabaja en equipo siempre se logra mejores resultados.

**Tabla 9 Liderazgo y participación como dimensión del clima organizacional en los trabajadores del C. S. Puerto Inca – 2022.**

<b>Liderazgo y participación</b>	<b>Nº (n=40)</b>	<b>%</b>
<b>Mi jefe es congruente en lo que dice y hace:</b>		
Nunca	1	2,5
Usualmente no	9	22,5
Ocasionalmente	11	27,5
Usualmente	15	37,5
Siempre	4	10,0
<b>Mi jefe proporciona información para desempeñar mi trabajo:</b>		
Nunca	3	7,5
Usualmente no	3	7,5
Ocasionalmente	15	37,5
Usualmente	14	35,0
Siempre	5	12,5
<b>Mi jefe está abierto para recibir sugerencias y comentarios:</b>		
Nunca	1	2,5
Usualmente no	3	7,5
Ocasionalmente	13	32,5
Usualmente	13	32,5
Siempre	10	25,0
<b>Mi jefe distribuye el trabajo de acuerdo a competencias:</b>		
Nunca	2	5,0
Usualmente no	5	12,5
Ocasionalmente	11	27,5
Usualmente	16	40,0
Siempre	6	15,0
<b>Mi jefe promueve la comunicación entre profesionales:</b>		
Nunca	2	5,0
Usualmente no	6	15,0
Ocasionalmente	11	27,5
Usualmente	11	27,5
Siempre	10	25,0

**Fuente:** Escala del clima organizacional (Anexo 03)

En torno a liderazgo y participación, se evidenció que el 37,5% (15) perciben que su jefe es usualmente congruente en lo que dice y lo que hace; el 37,5% (15) manifestaron que su jefe ocasionalmente proporciona la información para desempeñar su trabajo; el 32,5% (13) señaló que ocasionalmente su jefe recibe sugerencias y comentarios; el 40% (16) indicó que usualmente su jefe distribuye el trabajo de acuerdo a

competencias y el 27,5% (11) argumento que entre usual y ocasionalmente su jefe promueve la comunicación entre los diferentes profesionales.

**Tabla 10 Normatividad y procesos como dimensión del clima organizacional en los trabajadores del C. S. Puerto Inca – 2022.**

<b>Normatividad y procesos</b>	<b>Nº (n=40)</b>	<b>%</b>
<b>La normatividad de mi institución está adecuada a las necesidades actuales:</b>		
Nunca	2	5,0
Usualmente no	9	22,5
Ocasionalmente	14	35,0
Usualmente	13	32,5
Siempre	2	5,0
<b>Los procedimientos de mi institución están actualizados:</b>		
Usualmente no	8	20,0
Ocasionalmente	15	37,5
Usualmente	11	27,5
Siempre	6	15,0
<b>Conozco la normatividad aplicable a mi trabajo:</b>		
Usualmente no	8	20,0
Ocasionalmente	11	27,5
Usualmente	11	27,5
Siempre	10	25,0
<b>En mi institución se implementan las sugerencias para simplificar los procesos de trabajo:</b>		
Usualmente no	7	17,5
Ocasionalmente	17	42,5
Usualmente	7	17,5
Siempre	9	22,5

**Fuente:** Escala del clima organizacional (Anexo 03)

En torno a la normatividad y procesos, se evidenció que el 35% (14) de los trabajadores perciben que ocasionalmente la normatividad de su institución esta adecuada a las necesidades actuales. Además, el 27,5% (11) manifestaron que los procedimientos de su institución están usualmente actualizados; el 27,5% (11) señaló que entre ocasional y usualmente conocen la normatividad aplicable a su trabajo y el 42,5% (17) indicó

que ocasionalmente se implementan las sugerencias para simplificar los procesos de trabajo.

**Tabla 11 Capacidad y desarrollo como dimensión del clima organizacional en los trabajadores del C. S. Puerto Inca – 2022.**

<b>Capacidad y desarrollo</b>	<b>N° (n=40)</b>	<b>%</b>
<b>La capacitación que recibo está relacionada con las funciones que realizo:</b>		
Nunca	3	17,5
Usualmente no	7	17,5
Ocasionalmente	9	22,5
Usualmente	15	37,5
Siempre	6	15,0
<b>En servicio hay un programa de capacitación adecuado:</b>		
Nunca	5	12,5
Usualmente no	6	15,0
Ocasionalmente	17	42,5
Usualmente	7	17,5
Siempre	5	12,5
<b>La capacitación que recibo mejora mi desempeño en el trabajo:</b>		
Nunca	1	2,5
Usualmente no	5	12,5
Ocasionalmente	10	25,0
Usualmente	14	35,0
Siempre	10	25,0
<b>Mi jefe me permite cumplir con la capacitación que tengo programada:</b>		
Nunca	2	5,0
Usualmente no	8	20,0
Ocasionalmente	8	20,0
Usualmente	17	42,5
Siempre	5	12,5

Fuente: Escala del clima organizacional (Anexo 03)

En torno a la capacidad y desarrollo, se evidenció que el 37,5% (15) de los trabajadores perciben que la capacitación que recibe usualmente está relacionada con las funciones



que realiza. Además, el 42,5% (17) manifestaron que ocasionalmente hay un programa de capacitación adecuado; el 35% (14) señaló que la capacitación que recibe usualmente mejora su desempeño en el trabajo y el 42,5% (17) indicó que usualmente el jefe permite cumplir con la capacitación programada.

**Tabla 12 Disponibilidad de recursos como dimensión del clima organizacional en los trabajadores del C. S. Puerto Inca – 2022.**

<b>Disponibilidad de recursos</b>	<b>Nº (n=40)</b>	<b>%</b>
<b>Cuento con el material necesario para el desempeño de mis funciones:</b>		
Nunca	1	22,5
Usualmente no	9	22,5
Ocasionalmente	18	45,0
Usualmente	11	27,5
Siempre	1	2,5
<b>El equipo de cómputo con que cuento es adecuado para el desarrollo de mi trabajo:</b>		
Nunca	4	10,0
Usualmente no	9	22,5
Ocasionalmente	9	22,5
Usualmente	14	35,0
Siempre	4	10,0
<b>Tengo a tiempo el material que requiero para hacer mi trabajo:</b>		
Nunca	3	7,5
Usualmente no	9	22,5
Ocasionalmente	8	20,0
Usualmente	17	42,5
Siempre	3	7,5

**Fuente:** Escala del clima organizacional (Anexo 03)

En torno a la disponibilidad de recursos, se evidenció que el 45% (18) de los trabajadores perciben que ocasionalmente cuenta con el material para el desempeño de sus funciones. Además, el 35% (14) manifestaron que el equipo de cómputo con que cuenta es usualmente adecuado para el desarrollo de su trabajo y el 42,5% (17) indicó que usualmente tiene a tiempo el material que requiere para hacer su trabajo.

Balance trabajo-familia como dimensión del clima organizacional en los trabajadores del C. S. Puerto Inca – 2022.

<b>Balance trabajo – familia</b>	<b>Nº (n=40)</b>	<b>%</b>
<b>Mi trabajo me permite dedicar suficiente tiempo a mi familia:</b>		
Nunca	3	7,5
Usualmente no	7	17,5
Ocasionalmente	13	32,5
Usualmente	13	32,5
Siempre	4	10,0
<b>Me apoyan en el trabajo cuando tengo una urgencia familiar:</b>		
Nunca	4	10,0
Usualmente no	4	10,0
Ocasionalmente	8	20,0
Usualmente	12	30,0
Siempre	12	30,0
<b>Participo en los eventos de integración familiar que se organizan en mi servicio:</b>		
Nunca	3	7,5
Usualmente no	6	15,0
Ocasionalmente	10	25,0
Usualmente	12	30,0
Siempre	9	22,5
<b>En mi área se respeta el horario de trabajo:</b>		
Nunca	4	10,0
Usualmente no	3	7,5
Ocasionalmente	6	15,0
Usualmente	10	25,0
Siempre	17	42,5

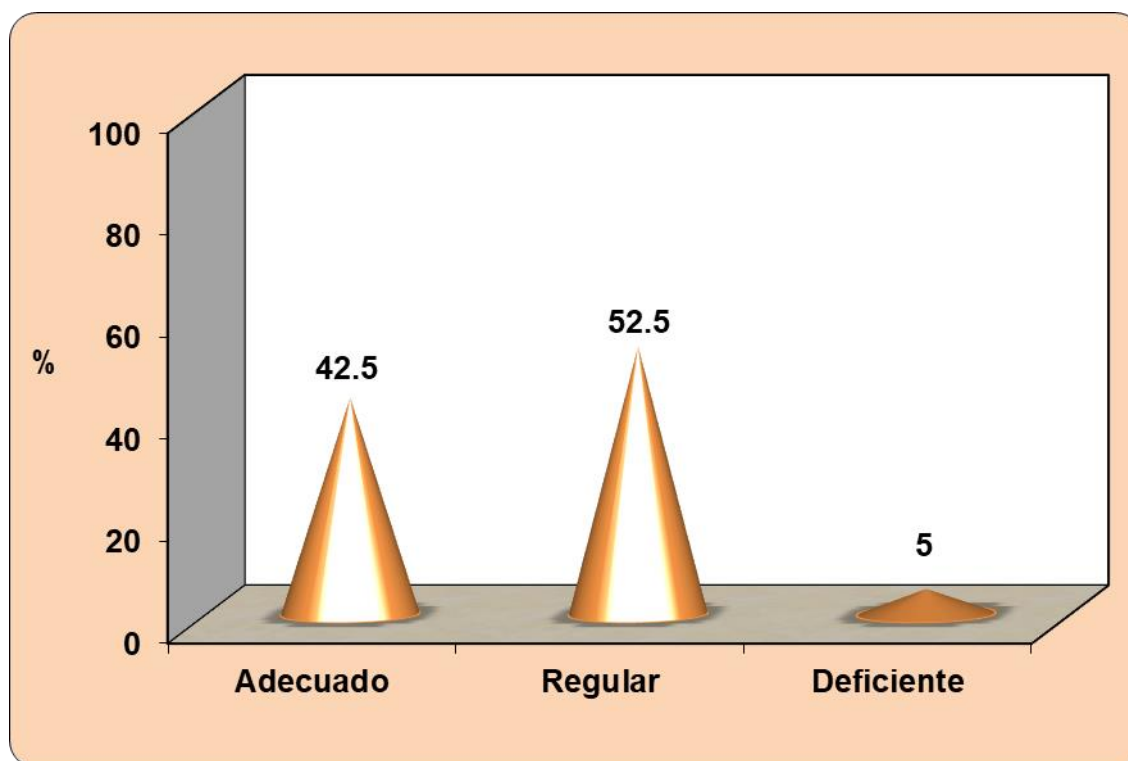
Fuente: Escala del clima organizacional (Anexo 03)

En torno al balance trabajo - familia, se evidenció que el 32,5% (13) de los trabajadores perciben que su trabajo ocasional y usualmente le permite dedicar tiempo a su familia. Además, el 30% (12) manifestaron que usualmente y siempre recibe apoyo en su trabajo cuando tiene una urgencia familiar; el 30% (12) señaló que usualmente participa en los eventos de integración familiar organizado en su servicio y el 42,5% (17) indicó que en su área siempre se respeta el horario de trabajo.

**Tabla 13 Nivel del clima organizacional en los trabajadores del C. S. Puerto Inca – 2022.**

Nivel del clima organizacional	Nº	%
Adecuado	17	42,5
Regular	21	52,5
Deficiente	2	5
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala del clima organizacional (Anexo 03)



**Figura 1** Proporción del nivel del clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca – 2022

En cuanto al nivel del clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca, se evidenció que el 52,5% (21) de los trabajadores tienen un nivel regular; seguido del 42,5% (17) que tuvieron un nivel adecuado y el 5% (2) que tuvieron un nivel deficiente.

### 5.1.3. Análisis del Desempeño laboral.

**Tabla 14 Orientación de resultados como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C. S. Puerto Inca – 2022.**

Orientación de resultados	Nº (n=40)	%
<b>Termina su trabajo oportunamente:</b>		
Nunca	2	5,0
Rara vez	1	2,5
Ocasionalmente	7	17,5
Frecuentemente	27	67,5
Muy frecuentemente	3	7,5
<b>Cumple con las tareas que se le encomienda:</b>		
Nunca	1	2,5
Rara vez	1	2,5
Ocasionalmente	6	15,0
Frecuentemente	21	52,5
Muy frecuentemente	11	27,5
<b>Realiza un volumen adecuado de trabajo:</b>		
Nunca	1	2,5
Rara vez	2	5,0
Ocasionalmente	13	32,5
Frecuentemente	17	42,5
Muy frecuentemente	7	17,5

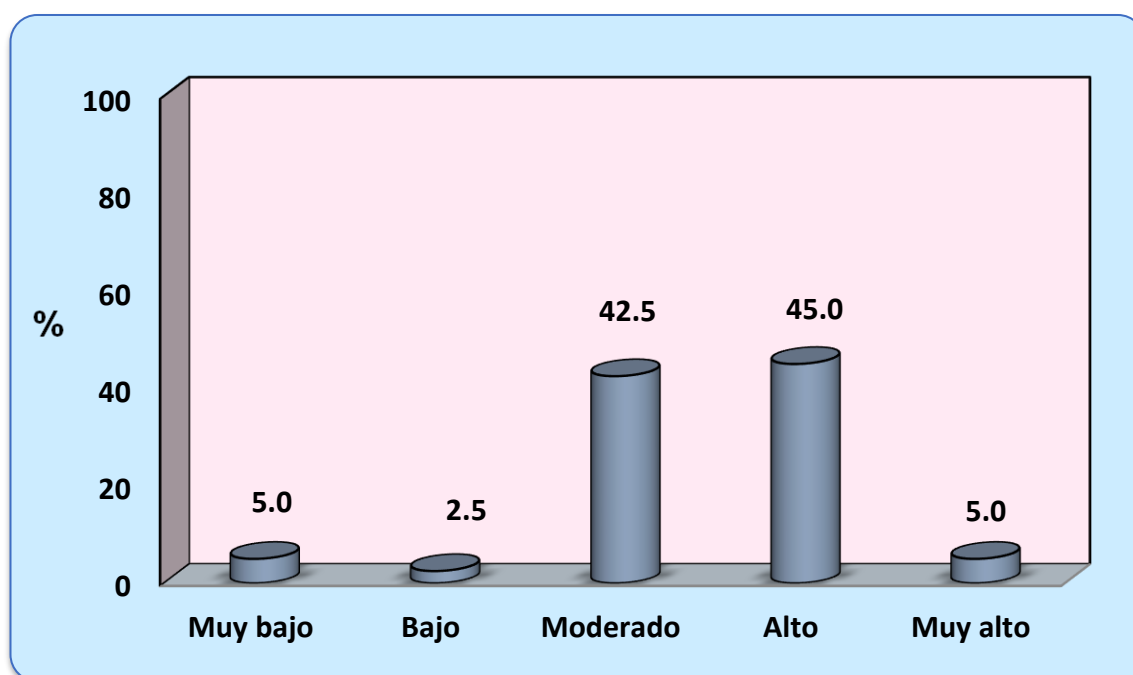
**Fuente:** Escala de evaluación del desempeño laboral (Anexo 04)

En torno a la orientación de resultados, se evidenció que el 67,5% (27) de los trabajadores perciben que frecuentemente termina su trabajo oportunamente; Además, el 52,5% (21) manifestaron que frecuentemente cumple con las tareas que se le encomienda y el 42,5% (17) señaló que frecuentemente realiza un volumen adecuado de trabajo.

**Tabla 15 Nivel de orientación de resultados como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C. S. Puerto Inca – 2022.**

Orientación de resultados	Nº	%
Muy alto	2	5,0
Alto	18	45,0
Moderado	17	42,5
Bajo	1	2,5
Muy bajo	2	5,0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de evaluación del desempeño laboral (Anexo 04)



**Figura 2 Proporción del nivel de orientación de resultados como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C. S. Puerto Inca – 2022**

En cuanto al nivel de orientación de resultados de los trabajadores del Centro de salud Puerto Inca, se evidenció que el 45% (18) tienen un nivel alto de orientación de resultados; seguido del 42,5% (17) que tuvieron un nivel moderado; seguido del 5% (2) que tuvieron un nivel muy alto, muy bajo y el 2,5% (1) que tuvieron un nivel bajo.

**Tabla 16 Calidad como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca – 2022.**

<b>Calidad de trabajo</b>	<b>Nº (n=40)</b>	<b>%</b>
<b>No comete errores en el trabajo:</b>		
Nunca	1	2,5
Rara vez	8	20,0
Ocasionalmente	20	50,0
Frecuentemente	11	27,5
<b>Hace uso racional de los recursos:</b>		
Rara vez	2	5,0
Ocasionalmente	10	25,0
Frecuentemente	24	60,0
Muy frecuentemente	4	10,0
<b>No Requiere de supervisión frecuente:</b>		
Nunca	1	2,5
Rara vez	15	37,5
Ocasionalmente	11	27,5
Frecuentemente	11	27,5
Muy frecuentemente	2	5,0
<b>Se muestra profesional en el trabajo:</b>		
Nunca	1	2,5
Rara vez	2	5,0
Ocasionalmente	8	20,0
Frecuentemente	15	37,5
Muy frecuentemente	14	35,0
<b>Se muestra respetuoso y amable en el trato:</b>		
Nunca	2	5,0
Rara vez	1	2,5
Ocasionalmente	3	7,5
Frecuentemente	11	27,5
Muy frecuentemente	23	57,5

**Fuente:** Escala de evaluación del desempeño laboral (Anexo 04)

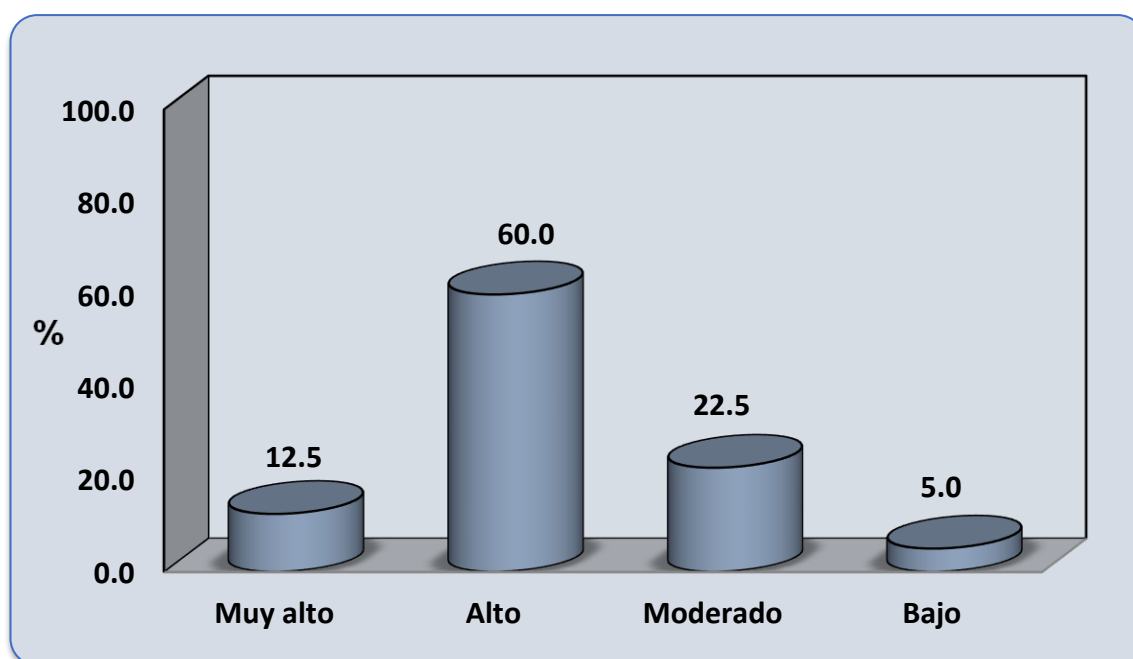
En torno a la calidad, se evidenció que el 50% (20) de los trabajadores perciben que frecuentemente no comete errores en el trabajo; Además, el 60% (24) manifestaron que frecuentemente hace uso racional de los recursos; el 37,5% (15) señaló que rara vez no requiere de supervisión frecuente; el 37,5% (15) indicó que frecuentemente se

muestra profesional en el trabajo y el 57,5% (23) argumento que muy frecuentemente se muestra respetuoso y amable en el trato.

**Tabla 17 Nivel de la calidad como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C.S. Puerto Inca – 2022.**

Calidad de trato	Nº	%
Muy alto	5	12,5
Alto	24	60,0
Moderado	9	22,5
Bajo	2	5,0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de evaluación del desempeño laboral (Anexo 04)



**Figura 3 Proporción del nivel de la calidad de trabajo como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C.S. Puerto Inca – 2022.**

En cuanto al nivel de la calidad de trabajo como dimensión del desempeño de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca, se evidenció que el 60% (24) tienen un nivel alto de desempeño; seguido del 22,5% (9) que tuvieron un nivel moderado; seguido del 12,5% (5) que tuvieron un nivel muy alto y el 5% (2) que tuvieron un nivel bajo.

**Tabla 18 Relaciones interpersonales como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C. S. Puerto Inca-2022.**

<b>Relaciones interpersonales</b>	<b>N° (n=40)</b>	<b>%</b>
<b>Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros:</b>		
Nunca	3	7,5
Rara vez	2	5,0
Ocasionalmente	2	5,0
Frecuentemente	16	40,0
Muy frecuentemente	17	42,5
<b>Brinda una adecuada orientación a sus compañeros:</b>		
Nunca	1	2,5
Rara vez	4	10,0
Ocasionalmente	9	22,5
Frecuentemente	16	40,0
Muy frecuentemente	10	25,0
<b>Evita los conflictos dentro del trabajo:</b>		
Rara vez	4	10,0
Ocasionalmente	2	5,0
Frecuentemente	19	47,5
Muy frecuentemente	15	37,5

**Fuente:** Escala de evaluación del desempeño laboral (Anexo 04)

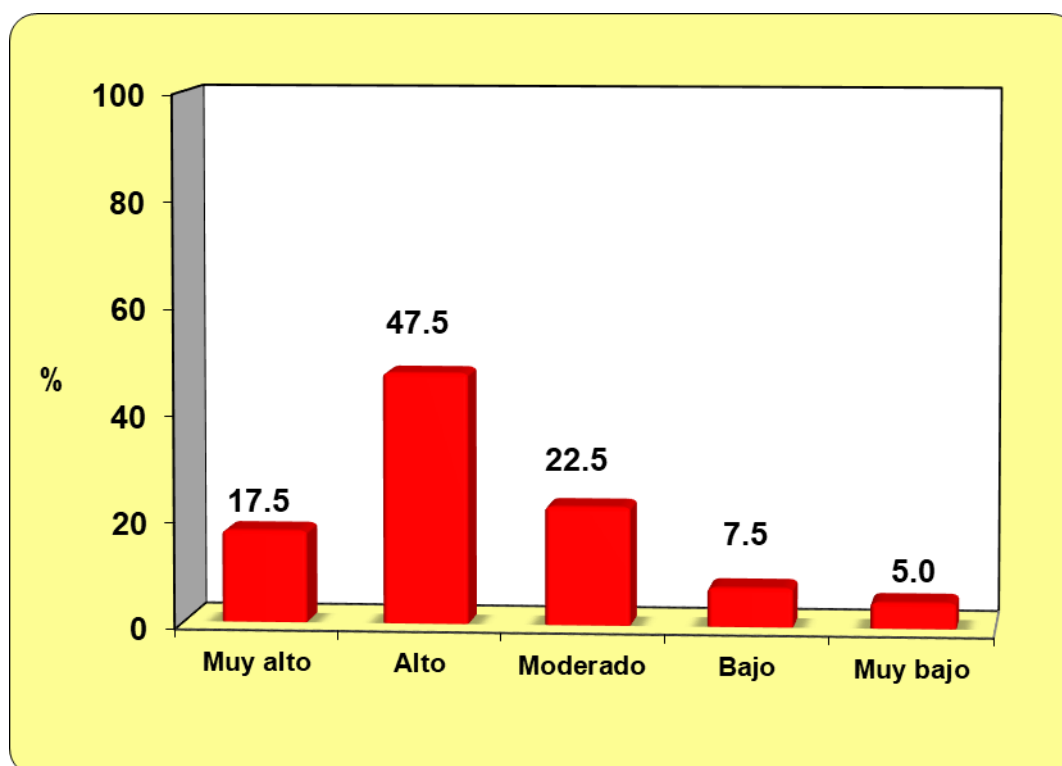
En torno a las relaciones interpersonales, se evidenció que el 42,5% (17) de los trabajadores perciben que muy frecuentemente se muestra cortés con el personal y con sus compañeros; Además, el 40% (16) manifestaron que frecuentemente brinda una adecuada orientación a sus compañeros y el 47,5% (19) señaló que frecuentemente evita los conflictos dentro del trabajo.



**Tabla 19 Nivel de las relaciones interpersonales como dimensión del desempeño laboral de los trabajadores del C. S. Puerto Inca – 2022.**

<b>Relaciones interpersonales</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Muy alto	7	17,5
Alto	19	47,5
Moderado	9	22,5
Bajo	3	7,5
Muy bajo	2	5,0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de evaluación del desempeño laboral (Anexo 04)



**Figura 4 Proporción del nivel de las relaciones interpersonales como dimensión del desempeño laboral de los trabajadores del C. S. Puerto Inca – 2022.**

En cuanto al nivel de las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca, se evidenció que el 47,5% (19) tienen un nivel alto de relaciones interpersonales; seguido del 22,5% (9) que tuvieron un nivel moderado; seguido del 17,5% (7) que tuvieron un nivel muy alto; seguido del 7,5% (3) que tuvieron un nivel bajo y el 5% (2) que tuvieron un nivel muy bajo.

**Tabla 20 Iniciativa como dimensión del desempeño laboral de los trabajadores del C, S. Puerto Inca-2022.**

<b>Iniciativa</b>	<b>N° (n=40)</b>	<b>%</b>
<b>Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos:</b>		
Rara vez	4	10,0
Ocasionalmente	10	25,0
Frecuentemente	19	47,5
Muy frecuentemente	7	17,5
<b>Se muestra asequible al cambio:</b>		
Rara vez	4	10,0
Ocasionalmente	8	20,0
Frecuentemente	18	45,0
Muy frecuentemente	10	25,0
<b>Se anticipa a las dificultades:</b>		
Nunca	1	2,5
Rara vez	4	10,0
Ocasionalmente	15	37,5
Frecuentemente	15	37,5
Muy frecuentemente	5	12,5
<b>Tiene gran capacidad para resolver problemas:</b>		
Nunca	1	2,5
Rara vez	2	5,0
Ocasionalmente	11	27,5
Frecuentemente	16	40,0
Muy frecuentemente	10	25,0

**Fuente:** Escala de evaluación del desempeño laboral (Anexo 04)

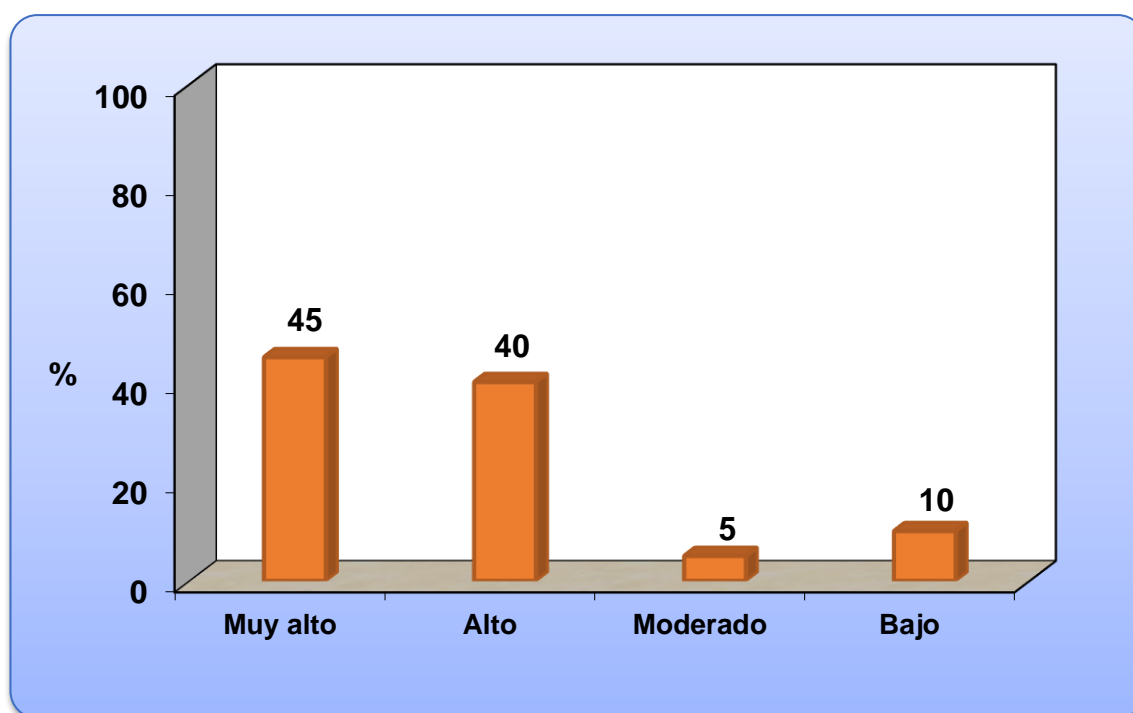
En torno a la iniciativa, se evidenció que el 47,5% (19) de los trabajadores perciben que frecuentemente muestra nuevas ideas para mejorar los procesos; Además, el 45% (18) manifestaron que frecuentemente se muestra asequible al cambio; el 37,5% (15)

señaló que ocasional y frecuentemente se anticipa a las dificultades y el 40% (16) indicó que frecuentemente tiene gran capacidad para resolver problemas.

**Tabla 21 Nivel de iniciativa como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca – 2022.**

Iniciativa laboral	Nº	%
Muy alto	18	45,0
Alto	16	40,0
Moderado	2	5,0
Bajo	4	10,0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de evaluación del desempeño laboral (Anexo 04)



**Figura 5 Proporción del nivel de iniciativa como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca – 2022.**

En cuanto al nivel de la iniciativa laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca, se evidenció que el 45% (18) tienen un nivel muy alto de iniciativa laboral;

seguido del 40% (16) que tuvieron un nivel alto; seguido del 10% (4) que tuvieron un nivel bajo y el 5% (2) que tuvieron un nivel moderado.

**Tabla 22 Trabajo en equipo como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C. S. Puerto Inca-2022.**

<b>Trabajo en equipo</b>	<b>N° (n=40)</b>	<b>%</b>
<b>Muestra aptitud para integrarse al equipo:</b>		
Nunca	1	2,5
Rara vez	5	12,5
Ocasionalmente	7	17,5
Frecuentemente	16	40,0
Muy frecuentemente	11	27,5
<b>Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo:</b>		
Nunca	1	2,5
Rara vez	5	12,5
Ocasionalmente	9	22,5
Frecuentemente	13	32,5
Muy frecuentemente	12	30,0

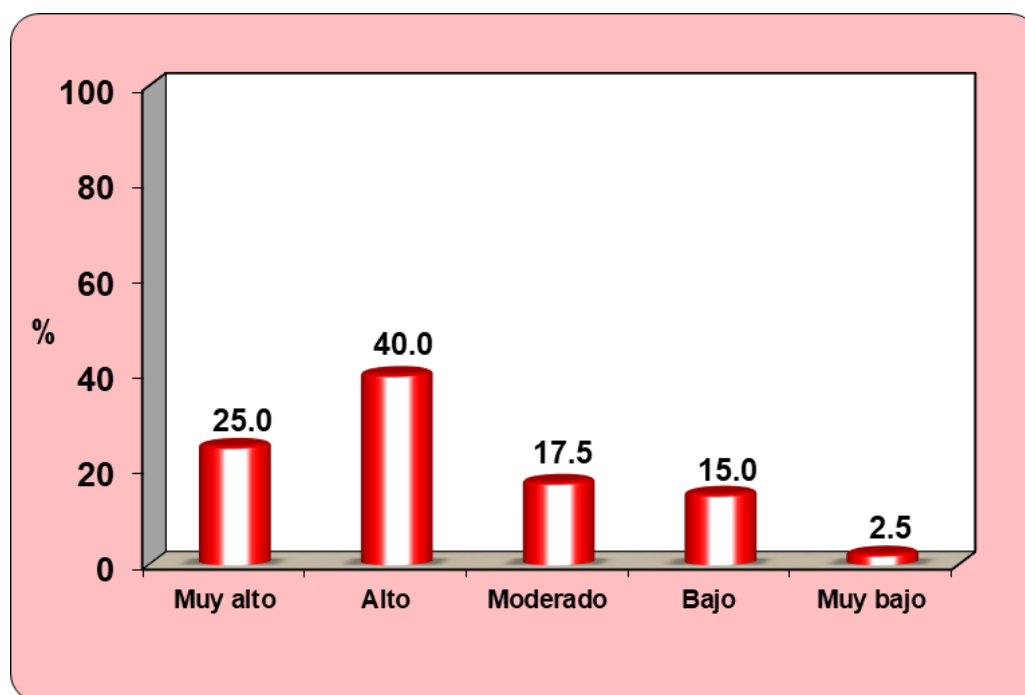
**Fuente:** Escala de evaluación del desempeño laboral (Anexo 04)

En torno al trabajo en equipo, se evidenció que el 40% (16) de los trabajadores perciben que frecuentemente muestra aptitud para integrarse al equipo y el 32,5% (13) señalo que frecuentemente se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.

**Tabla 23 Nivel del trabajo en equipo como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C. S. Puerto Inca-2022.**

<b>Trabajo en equipo</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy alto	10	25,0
Alto	16	40,0
Moderado	7	17,5
Bajo	6	15,0
Muy bajo	1	2,5
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de evaluación del desempeño laboral (Anexo 04)



**Figura 6 Proporción del nivel del trabajo en equipo como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C. S. Puerto Inca-2022.**

En cuanto al nivel del trabajo en equipo de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca, se evidenció que el 40% (16) tienen un nivel alto de trabajo en equipo; seguido del 25% (10) que tuvieron un nivel muy alto; seguido del 17,5% (7) que tuvieron un nivel moderado; seguido del 15% (6) que tuvieron un nivel bajo y el 2,5% (1) que tuvieron un nivel muy bajo.

**Tabla 24 Organización como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C. S. Puerto Inca-2022.**

<b>Organización</b>	<b>Nº (n=40)</b>	<b>%</b>
<b>Planifica sus actividades:</b>		
Nunca	1	2,5
Rara vez	3	7,5
Ocasionalmente	5	12,5
Frecuentemente	22	55,0
Muy frecuentemente	9	22,5
<b>Hace uso de indicadores:</b>		
Nunca	1	2,5
Rara vez	3	7,5
Ocasionalmente	8	20,0
Frecuentemente	23	57,5
Muy frecuentemente	5	12,5
<b>Se preocupa por alcanzar las metas:</b>		
Nunca	1	2,5
Rara vez	3	7,5
Ocasionalmente	3	7,5
Frecuentemente	14	35,0
Muy frecuentemente	19	47,5

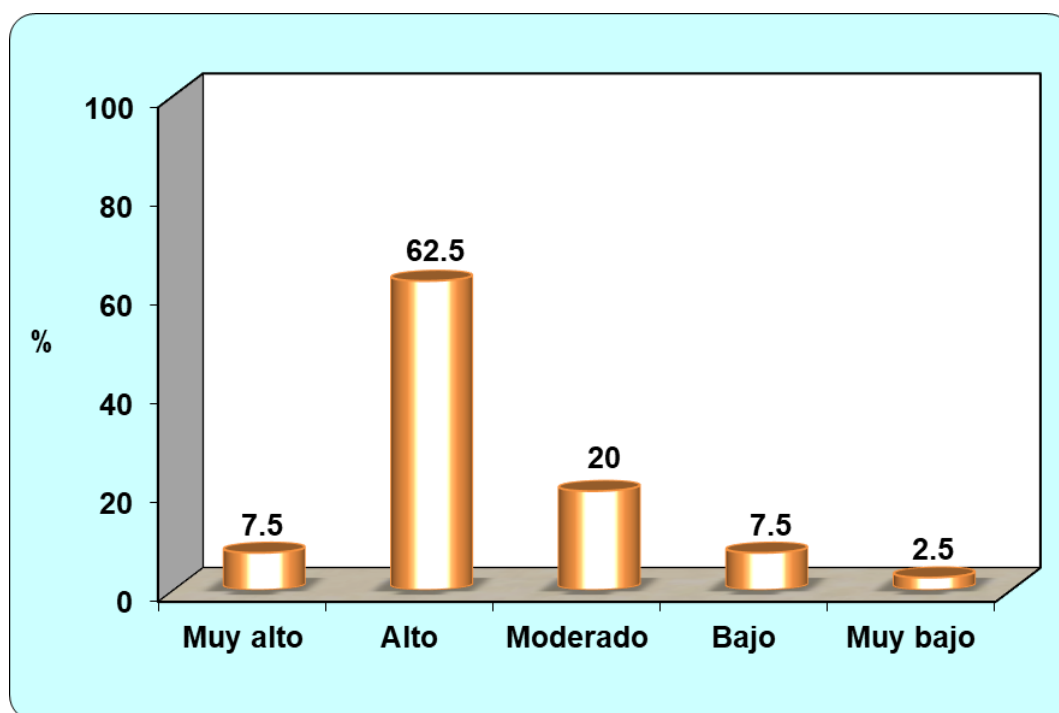
**Fuente:** Escala de evaluación del desempeño laboral (Anexo 04)

En torno a la organización, se evidenció que el 55% (22) de los trabajadores perciben que frecuentemente planifica sus actividades; Además, el 57,5% (23) manifestaron que frecuentemente hace uso de indicadores y el 47,5% (19) señaló que frecuentemente se preocupa por alcanzar las metas.

**Tabla 25 Nivel de organización como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C. S. Puerto Inca-2022.**

<b>Organización</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy alto	3	7,5
Alto	25	62,5
Moderado	8	20,0
Bajo	3	7,5
Muy bajo	1	2,5
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de evaluación del desempeño laboral (Anexo 04)



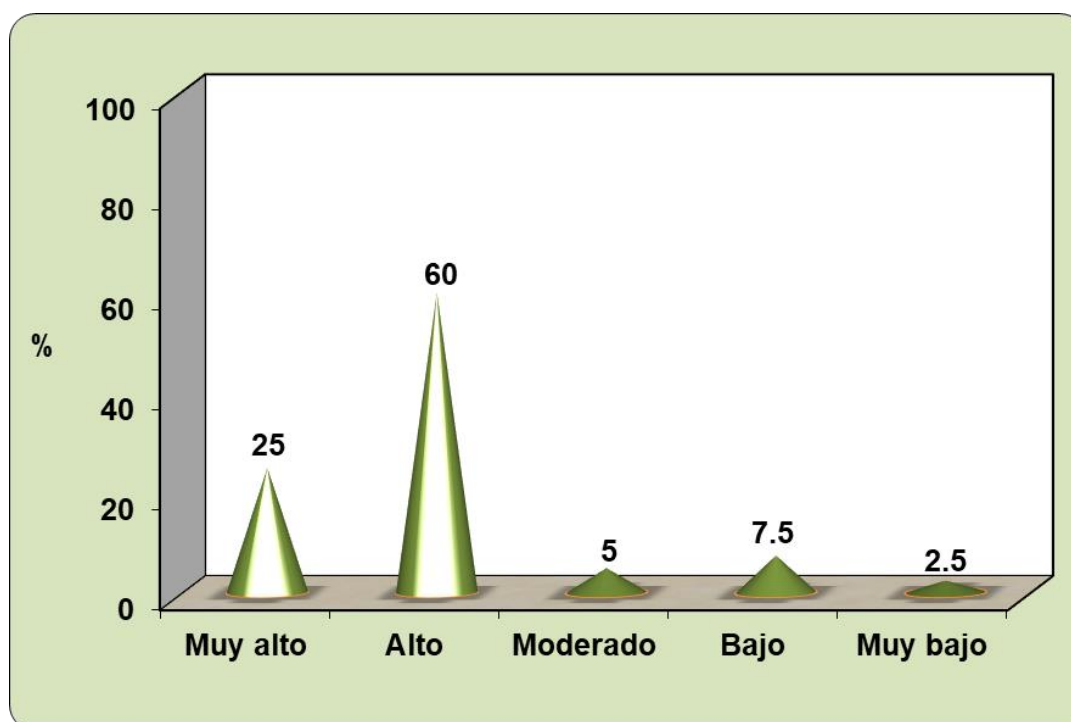
**Figura 7 Proporción del nivel de organización como dimensión del desempeño laboral en los trabajadores del C. S. Puerto Inca-2022.**

En cuanto al nivel de organización de desempeño de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca, se evidenció que el 62,5% (25) tienen un nivel alto de organización; seguido del 20% (8) que tuvieron un nivel moderado; seguido del 7,5% (3) que tuvieron un nivel muy alto y moderado y el 2,5% (1) que tuvieron un nivel muy bajo.

**Tabla 26 Nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.**

<b>Desempeño laboral</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy alto	10	25,0
Alto	24	60,0
Moderado	2	5,0
Bajo	3	7,5
Muy bajo	1	2,5
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de evaluación del desempeño laboral (Anexo 04)



**Figura 8** Proporción del nivel de del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.

En cuanto al nivel total del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca, se evidenció que el 60% (24) tienen un nivel alto de desempeño laboral; seguido del 25% (10) que tuvieron un nivel muy alto; seguido del 7,5% (3) que tuvieron un nivel bajo; seguido del 5% (2) que tuvieron un nivel moderado y el 2,5% (1) que tuvieron un nivel muy bajo.



## 5.2. Análisis Inferencial:

**Tabla 27 Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca – 2022.**

Desempeño laboral	Clima organizacional						Total		Tau c de Kendal (t)	P (Valor)
	Deficiente		Regular		Adecuado		N°	%		
	N°	%	N°	%	N°	%				
Muy bajo	0	0,0	1	2,5	0	0,0	1	2,5	<b>0,383</b>	<b>0,000</b>
Bajo	0	0,0	6	15,0	0	0,0	6	15,0		
Moderado	1	2,5	4	10,0	2	5,0	7	17,5		
Alto	1	2,5	7	17,5	8	20,0	16	40,0		
Muy alto	0	0,0	3	7,5	7	17,5	10	25,0		
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>5,0</b>	<b>21</b>	<b>52,5</b>	<b>17</b>	<b>42,5</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Anexo 03 y 04

Al evaluar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca, se evidenció que, del total que percibían como deficiente el clima organizacional, el 2,5% (1) tenían un desempeño moderado; de los que percibían regular el clima organizacional, el 17,5% (7) tenían un desempeño alto; y del total que percibían como adecuado el clima organizacional, el 20% (8) tenían un desempeño alto.

Al contrastar la relación a través de la prueba Tau c de Kendall, se evidenció que existe relación baja, positiva y significativa ( $\tau = 0,383$  y  $p = 0,000$ ) entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Por tanto, se acepta la hipótesis específica de investigación y se concluye que mientras el nivel de clima organizacional aumenta, también lo hace el desempeño laboral.

**Tabla 28 Relación entre el clima organizacional y la dimensión orientación de resultados del desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca – 2022.**

Orientación de resultados del desempeño laboral	Orientación de resultados						Total		Tau c de Kendal (t)	P (Valor)
	Deficiente		Regular		Adecuado					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Muy bajo	1	2,5	1	2,5	0	0,0	2	5,0	<b>0,459</b>	<b>0,000</b>
Bajo	0	0,0	1	2,5	0	0,0	1	2,5		
Moderado	1	2,5	13	32,5	3	7,5	17	42,5		
Alto	0	0,0	5	12,5	13	32,5	18	45,0		
Muy alto	0	0,0	1	2,5	1	2,5	2	5,0		
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>5,0</b>	<b>21</b>	<b>52,5</b>	<b>17</b>	<b>42,5</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Anexo 03 y 04

Al evaluar la relación entre el clima organizacional y la dimensión orientación de resultados del desempeño laboral, se evidenció que, del total que percibían como deficiente el clima organizacional, el 2,5% (1) tenían un desempeño muy bajo; de los que percibían regular el clima organizacional, el 32,5% (13) tenían un desempeño moderado; y del total que percibían como adecuado el clima organizacional, el 32,5% (13) tenían un desempeño alto.

Al contrastar la relación a través de la prueba Tau c de Kendall, se evidenció que existe relación moderada, positiva y significativa ( $\tau = 0,459$  y  $p = 0,000$ ) entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su dimensión orientación de resultados. Por tanto, se acepta la hipótesis específica de investigación y se concluye que mientras el nivel de clima organizacional aumenta, también lo hace el desempeño laboral en su dimensión orientación de resultados.

**Tabla 29 Relación entre el clima organizacional y la dimensión calidad del desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca - 2022**

Calidad del desempeño laboral	Clima organizacional						Total		Tau c de Kendal (t)	P (Valor)
	Deficiente		Regular		Adecuado					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Bajo	2	5,0	0	0,0	0	0,0	2	5,0		
Moderado	0	0,0	8	20,0	1	2,5	9	22,5		
Alto	0	0,0	11	27,5	13	32,5	24	60,0	<b>0,371</b>	<b>0,003</b>
Muy alto	0	0,0	2	5,0	3	7,5	5	12,5		
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>5,0</b>	<b>21</b>	<b>52,5</b>	<b>17</b>	<b>42,5</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Anexo 03 y 04

Al evaluar la relación entre el clima organizacional y la dimensión calidad del desempeño laboral, se evidenció que, del total que percibían como deficiente el clima organizacional, el 5% (2) tenían un desempeño bajo; de los que percibían regular el clima organizacional, el 27,5% (11) tenían un desempeño alto; y del total que percibían como adecuado el clima organizacional, el 32,5% (13) tenían un desempeño alto.

Al contrastar la relación a través de la prueba Tau c de Kendall, se evidenció que existe relación baja, positiva y significativa ( $\tau = 0,371$  y  $p = 0,003$ ) entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su dimensión calidad del desempeño. Por tanto, se acepta la hipótesis específica de investigación y se concluye que mientras el nivel de clima organizacional aumenta, también lo hace la calidad del desempeño laboral.

**Tabla 30 Relación entre el clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca – 2022.**

Relaciones interpersonales del desempeño laboral	Relaciones interpersonales						Total		Tau c de Kendal (t)	P (Valor)
	Deficiente		Regular		Adecuado		Nº	%		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%				
Muy bajo	2	5,0	1	2,5	0	0,0	3	7,5	<b>0,444</b>	<b>0,000</b>
Bajo	0	0,0	2	5,0	1	2,5	3	7,5		
Moderado	0	0,0	9	22,5	0	0,0	9	22,5		
Alto	0	0,0	6	15,0	12	30,0	18	45,0		
Muy alto	0	0,0	3	7,5	4	10,0	7	17,5		
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>5,0</b>	<b>21</b>	<b>52,5</b>	<b>17</b>	<b>42,5</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Anexo 03 y 04

Al evaluar la relación entre el clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral, se evidenció que, del total que percibían como deficiente el clima organizacional, el 5% (2) tenían un desempeño bajo; de los que percibían regular el clima organizacional, el 22,5% (9) tenían un desempeño moderado; y del total que percibían como adecuado el clima organizacional, el 30% (12) tenían un desempeño alto.

Al contrastar la relación a través de la prueba Tau c de Kendall, se evidenció que existe relación moderada, positiva y significativa ( $\tau = 0,444$  y  $p = 0,000$ ) entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su dimensión relaciones interpersonales. Por tanto, se acepta la hipótesis específica de investigación y se concluye que mientras el nivel de clima organizacional aumenta, también lo hacen las relaciones interpersonales del desempeño laboral.

**Tabla 31 Relación entre el clima organizacional y la dimensión iniciativa del desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca – 2022.**

Iniciativa del desempeño laboral	Iniciativa						Total		Tau c de Kendal (t)	P (Valor)
	Deficiente		Regular		Adecuado		Nº	%		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%				
Bajo	0	0,0	3	7,5	1	2,5	4	10,0		
Moderado	0	0,0	1	2,5	1	2,5	2	5,0		
Alto	1	2,5	10	25,0	5	12,5	16	40,0	<b>0,156</b>	<b>0,207</b>
Muy alto	1	2,5	7	17,5	10	25,0	18	45,0		
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>5,0</b>	<b>21</b>	<b>52,5</b>	<b>17</b>	<b>42,5</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>		

**Fuente: Anexo 03 y 04**

Al evaluar la relación entre el clima organizacional y la dimensión iniciativa del desempeño laboral en los trabajadores, se evidenció que, del total que percibían como deficiente el clima organizacional, el 2,5% (1) tenían un desempeño alto; de los que percibían regular el clima organizacional, el 25% (10) tenían un desempeño alto; y del total que percibían como adecuado el clima organizacional, el 25% (10) tenían un desempeño muy alto.

Al contrastar la relación a través de la prueba Tau c de Kendall, se evidenció que no existe relación significativa ( $\tau = 0,156$  y  $p = 0,207$ ) entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su dimensión iniciativa. Por tanto, se acepta la hipótesis nula de no relación

**Tabla 32 Relación entre el clima organizacional y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca – 2022.**

Trabajo en equipo del desempeño laboral	Trabajo en equipo						Total		Tau c de Kendal (t)	P (Valor)
	Deficiente		Regular		Adecuado		Nº	%		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%				
Muy bajo	0	0,0	1	2,5	0	0,0	1	2,5	<b>0,373</b>	<b>0,000</b>
Bajo	0	0,0	6	15,0	0	0,0	6	15,0		
Moderado	1	2,5	4	10,0	2	5,0	7	17,5		
Alto	1	2,5	7	17,5	8	20,0	16	40,0		
Muy alto	0	0,0	3	7,5	7	17,5	10	25,0		
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>5,0</b>	<b>21</b>	<b>52,5</b>	<b>17</b>	<b>42,5</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Anexo 03 y 04

Al evaluar la relación entre el clima organizacional y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral, se evidenció que, del total que percibían como deficiente el clima organizacional, el 2,5% (1) tenían un desempeño moderado; de los que percibían regular el clima organizacional, el 17,5% (7) tenían un desempeño alto; y del total que percibían como adecuado el clima organizacional, el 20% (8) tenían un desempeño alto.

Al contrastar la relación a través de la prueba Tau c de Kendall, se evidenció que existe relación moderada, positiva y significativa ( $\tau = 0,373$  y  $p = 0,000$ ) entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su dimensión trabajo en equipo. Por tanto, se acepta la hipótesis específica de investigación y se concluye que mientras el nivel de clima organizacional aumenta, también lo hace el trabajo en equipo del desempeño laboral.

**Tabla 33 Relación entre el clima organizacional y la dimensión organización del desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca – 2022.**

Organización del desempeño laboral	Organización						Total		Tau c de Kendal (t)	P (Valor)
	Deficiente		Regular		Adecuado		Nº	%		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%				
Muy bajo	0	0,0	1	2,5	0	0,0	1	2,5	<b>0,234</b>	<b>0,020</b>
Bajo	0	0,0	3	7,5	0	0,0	3	7,5		
Moderado	0	0,0	6	15,0	2	5,0	8	20,0		
Alto	2	5,0	10	25,0	13	32,5	25	62,5		
Muy alto	0	0,0	1	2,5	2	5,0	3	7,5		
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>5,0</b>	<b>21</b>	<b>52,5</b>	<b>17</b>	<b>42,5</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Anexo 03 y 04

Al evaluar la relación entre el clima organizacional y la dimensión organización del desempeño laboral, se evidenció que, del total que percibían como deficiente el clima organizacional, el 5% (2) tenían un desempeño alto; de los que percibían regular el clima organizacional, el 25% (10) tenían un desempeño alto; y del total que percibían como adecuado el clima organizacional, el 32,5% (13) tenían un desempeño alto.

Al contrastar la relación a través de la prueba Tau c de Kendall, se evidenció que existe relación baja, positiva y significativa ( $\tau = 0,234$  y  $p = 0,020$ ) entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su dimensión organización. Por tanto, se acepta la hipótesis específica de investigación y se concluye que mientras el nivel de clima organizacional aumenta, también lo hace la organización del desempeño laboral.

### 5.3. Discusión

El estudio clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca – 2022, determinó relación baja, positiva y significativa ( $\tau = 0,383$  y  $p = 0,000$ ) entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Los resultados permiten comprobar lo que Payne y Pugh (21), afirmaron en su enfoque teórico, considerando que, las condiciones del clima organizacional determinan las actitudes y el comportamiento de sus miembros influyendo de manera importante en el desempeño de sus funciones en el ámbito laboral. Además, afirman que, la manifestación objetiva y subjetiva de la estructura organizacional, son el resultado de cómo trata la organización al individuo y los resultados de su comportamiento se evidencian en cómo se desempeñan mostrando su satisfacción o insatisfacción por el clima organizacional.

También Ashforth (25), manifiesta que, la percepción del clima organizacional está condicionado por los principios y valores del individuo, es por ello que, cuanto más fuerte sea la relación entre la organización y el individuo y esta relación es adecuada mayor impacto tendrá en los resultados de un alto desempeño y si la relación no es adecuada y se evidencia rechazo por el clima organizacional, entonces los resultados del desempeño se verán afectados de manera importante dentro de la organización.

Los resultados de la presente investigación determinaron relación baja, positiva y significativa ( $\tau = 0,383$  y  $p = 0,000$ ) entre el clima organizacional (42,5%) y el desempeño laboral (60%); al respecto Palacios (7), halló que el clima organizacional y el desempeño laboral están relacionados significativamente, siendo que la presencia de factores organizacionales negativos provoca respuestas de inadaptación y tensión que afectan negativamente el trabajo que desempeña el personal de salud.

Además, desde sus dimensiones, el estudio comprobó relación moderada, positiva y significativa ( $\tau = 0,459$  y  $p = 0,000$ ) entre el clima organizacional (42,5%) y el desempeño laboral en su dimensión orientación de resultados (45%). Al respecto, Urdaneta (9) encontró resultados similares, mostrando que, cuando la organización guía del trabajo que realiza su personal y reconoce el esfuerzo que



realiza en la consecución de los objetivos, entonces se consiguen resultados favorables respecto al desempeño del personal y con ello se consiguen beneficios favorables para la organización y la mejora de su clima.

Asimismo, el estudio demostró relación baja, positiva y significativa ( $\tau = 0,371$  y  $p = 0,003$ ) entre el clima organizacional (42,5%) y la dimensión calidad del desempeño laboral (60%). En ese sentido, Martínez, Molina y Parada (10), hallaron que, cuando la institución promueve captar las sugerencias de los usuarios y el trabajador aprovecha al máximo las opiniones ofrecidas para mejorar la calidad del servicio, esto permite resultados extraordinarios que benefician tanto al usuario como a la organización, porque permite el logro de un clima organizacional adecuado y con ello un desempeño alto del trabajador.

Por su parte Adriazola (8), encontró relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral, siendo que, cuando existen condiciones de seguridad e higiene dentro de la organización, cuando los jefes tratan con respeto y confianza a los trabajadores, esto permite un clima armonioso y por ende un desempeño alto del trabajador, porque se sienten felices haciendo su trabajo; lo cual es la clave para lograr organizaciones exitosas.

Del mismo modo, el estudio mostró relación moderada, positiva y significativa ( $\tau = 0,444$  y  $p = 0,000$ ) entre el clima organizacional (42,5%) y el desempeño laboral en su dimensión relaciones interpersonales. En afinidad a lo hallado, Chioana (11), encontró relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral, considerando que, la correcta comunicación entre las diversas áreas de una organización, donde los encargados de cada área informan con regularidad las metas a lograr en cada departamento, y los ejecutivos comunican la planeación estratégica y la filosofía de la institución, esto permite relaciones interpersonales duraderas, respetuosas y armoniosas, lo que genera un ambiente favorable y por ende un desempeño alto del trabajador.

Por otro parte, también el estudio evidenció relación moderada, positiva y significativa ( $\tau = 0,373$  y  $p = 0,000$ ) entre el clima organizacional (42,5%) y el desempeño laboral en su dimensión trabajo en equipo (40%). Frente a los resultados de relación significativa, Hernández y Hernández (12), coincidieron en

afirmar que, cuando la institución promueve el trabajo en equipo, a través de la capacitación correspondiente para el trabajo colaborativo, esto permite integrar el equipo de trabajo como una gran familia; lo que consigue que los trabajadores se den cuenta de que cuando se trabaja en equipo se logran mejores resultados, se mejora el clima organizacional, se evidencian resultados impresionantes en la consecución de los objetivos de la organización y el desempeño se eleva exponencialmente.

Finalmente, los resultados del estudio evidenciaron relación baja, positiva y significativa ( $\tau = 0,234$  y  $p = 0,020$ ) entre el clima organizacional (42,5%) y el desempeño laboral en su dimensión organización (62,5%). En relación a los resultados hallados, Puitiza (13), confirma con su estudio resultados similares, siendo que halló que, cuando existe una mejor organización dentro de la institución en cuanto a orden, puntualidad, responsabilidad por parte de sus miembros, entonces los resultados del desempeño son notables, sin embargo cuando los miembros de la organización no se organizan y trabajan sin objetivos o metas tanto personales como para la organización, esto ocasiona un verdadero caos que afecta el clima organizacional e influye negativamente en el desempeño laboral de los miembros de la institución.

#### **5.4. Aporte científico**

Al completar la investigación se pudo evidenciar que los estudios enmarcados en clima organizacional ayudan a tomar mejores decisiones, por quienes están a cargo de generar un ambiente bien organizado. Las variables de estudios como desempeño laboral, calidad, relaciones interpersonales, trabajo en equipo y otros apoyaron a generar un buen clima organizacional, entonces, el estudio apoyó a generar mejores condiciones de estudio y apoyarse en los resultados del presente estudio.

## CONCLUSIONES

- Se evidenció relación baja, positiva y significativa ( $\tau = 0,383$  y  $p = 0,000$ ) entre el clima organizacional (42,5%) y el desempeño laboral (60%).
- Se comprobó relación moderada, positiva y significativa ( $\tau = 0,459$  y  $p = 0,000$ ) entre el clima organizacional (42,5%) y el desempeño laboral en su dimensión orientación de resultados (45%).
- Se demostró relación baja, positiva y significativa ( $\tau = 0,371$  y  $p = 0,003$ ) entre el clima organizacional (42,5%) y la dimensión calidad del desempeño laboral (60%).
- Se mostró relación moderada, positiva y significativa ( $\tau = 0,444$  y  $p = 0,000$ ) entre el clima organizacional (42,5%) y el desempeño laboral en su dimensión relaciones interpersonales (47,5%).
- No se evidenció relación significativa ( $\tau = 0,156$  y  $p = 0,207$ ) entre el clima organizacional (42,5%) y el desempeño laboral en su dimensión iniciativa (10%).
- Se evidenció relación moderada, positiva y significativa ( $\tau = 0,373$  y  $p = 0,000$ ) entre el clima organizacional (42,5%) y el desempeño laboral en su dimensión trabajo en equipo (40%).
- Se comprobó relación baja, positiva y significativa ( $\tau = 0,234$  y  $p = 0,020$ ) entre el clima organizacional (42,5%) y el desempeño laboral en su dimensión organización (62,5%).

## **RECOMENDACIONES**

### **A los directivos del Centro de Salud Puerto Inca**

Debido a los resultados hallados en la presente investigación, surge la necesidad de:

- Atender con urgencia el clima organizacional de manera integral, teniendo en cuenta, la inclusión de un ambiente de apoyo donde se reconozcan los logros del trabajador, permitirles autonomía y promover el trabajo en equipo a fin de mejorar las relaciones interpersonales.
- Considerar que un ambiente saludable, higiénico y cómodo, son condiciones esenciales para un desempeño alto del personal de salud.
- Se recomienda realizar evaluaciones periódicas del clima organizacional, a fin de identificar debilidades para trabajar en frente a ellas, e identificar fortalezas para potenciar y conseguir el tan anhelado clima organizacional adecuado.

### **Al personal que labora del Centro de Salud Puerto Inca**

- Ser parte del trabajo enfocado a fomentar un clima organizacional saludable, ayudando a los directivos con su participación en las capacitaciones, en la consecución de metas como organización y planteando alternativas para lograr un clima armonioso que permita mejorar su desempeño.
- Llevar a cabo otros estudios que permitan visualizar aspectos que se deben mejorar en cuanto a clima organizacional y desempeño laboral y estar inmersos en los cambios que se deben realizar como organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. López F. Cultura y Clima Organizacional en las Instituciones de Salud Pública. Colombia: Salud Pública; 2005.
2. Segredo M. Percepción del clima organizacional por directores de policlínicos. Cuba, 2017. Correo Científico Médico Holguín [Internet]. 2004 [citado 12 enero 2021]; 8(4). Disponible en: <http://www.cocmed.sld.cu/no84/n84ori7.htm>.
3. Urquiza R. Satisfacción y calidad del servicio de salud. Revista Médica La Paz. 2016; 18 (2): 65-69.
4. Segredo M, Pérez L. El clima organizacional en el desarrollo de los sistemas organizativos. Rev INFODIR [Internet]. 2017 [citado 12 jul 2022]. Disponible en: [http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/clima\\_organizacional\\_en\\_el\\_desarrollo\\_de\\_sistemas\\_organizativos.doc](http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/clima_organizacional_en_el_desarrollo_de_sistemas_organizativos.doc).
5. Reyes N. Documento Técnico: Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados. [Internet]. [Consultado 2022 ago 13]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/>. Lima, 2015.
6. Bermúdez E. La Motivación y su Relación con el Desempeño Laboral de los Docentes de la Institución Educativa Leoncio Prado – Huánuco 2015. [Tesis de pregrado]. Universidad César Vallejo. Huánuco, Perú.
7. Palacios D. El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí – Ecuador. [Tesis de doctorado]. Universidad Nacional mayor de San Marcos. Lima, Perú.
8. Adriazola F. Percepción del clima organizacional en atención primaria de salud en la Región del Maule, Chile. Revista Empresarial, 2019; 13 (1):13 - 21
9. Urdaneta Q. Clima organizacional en Institutos de Investigaciones del Sector Salud Caso: Universidad del Zulia. Revista Venezolana de Gerencia [Internet]. 2019 [citado 2022 ago 07]. 14 (47): 446-457. Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842009000300008&lng=es&nrm=iso](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000300008&lng=es&nrm=iso). ISSN 1315-9984.

10. Martinez E., Molina J., Parada I. Clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México. *Horizonte Sanitario*, 2019; 18(3), 347-356.
11. Chioana L. Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018. [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Junín, Perú.
12. Hernández M., Hernández Y. Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del Personal de Salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz-2018. [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Cajamarca, Perú.
13. Puitiza C. Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Perú.
14. Chávez E. Diagnóstico de clima organizacional y desempeño laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas – 2018. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Perú.
15. Torres D. Clima organizacional y desempeño laboral en el Centro de Salud licenciados, Ayacucho 2018. [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional De San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú
16. Espinoza C. Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral-2016. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Huaral, Perú.
17. Ramos L. Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el Centro de Salud Perú Corea – Huánuco, 2017. [Tesis de pregrado]. Universidad de Huánuco, Perú.
18. Briones V. Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora 407 - Red de Salud Puerto Inca – Huánuco, 2018. [Tesis de Pregrado]. Universidad Privada de Pucallpa. Ucayali, Perú.
19. Burga N. Relación entre el clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de salud de la Microrred Umari – Pachitea – Huánuco, 2017. [Tesis de Maestría]. Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú.
20. Vroom V. Trabajo y Motivación. New York: Wiley; 2004.
21. Payne R, Pugh D. Organizational structure and climate. En: Dunnette M. Handbook of Industrial and Organizational psychology. Chicago: RPGA.

22. Morán E., Volkwein J. El enfoque cultural para la formación del clima organizacional. *Relaciones humanas*. 2002; 45(1): 19-47.
23. Schneider B. Una perspectiva interaccionista sobre la efectividad organizacional. En: Cameron K, Whetten D. *Organizational effectiveness*. New York: Academic Press; 1983. p. 27-34.
24. Poole M., McPhee R. Un análisis estructural del clima organizacional. En: Putnam L., Pacanowsky M. *Comunicación y organizaciones: An interpretative approach*. Beverly Hills: Sage; 1983. p. 195-219.
25. Ashforth B. Climate formation: Issues and extensions. *Academy Of Management Review*. 1985; 10(4): 837-847.
26. Robbins S. *Comportamiento Organizacional*. 9ª edición. México. Editorial Prentice Hall; 2014.
27. Dessler G. *Organización y Administración*. México: Prentice Hall Interamericana; 2003.
28. Caligiore C., Díaz T. Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA. Estudio de un caso. *Rev Venezol de Geren*. 2013; 8 (24): 644 – 656.
29. Goncalvez A. Dimensiones del Clima Organizacional [Internet]. [Consultado 2022 jun 21]. Disponible en: <http://www.un.org/Sociedad/Latino Americana/ para la calidad /clima.htm>
30. Guzmán J., Gonzales G., Ruiz R., Rosa J. Modelo de Gestión de la Información para el clima laboral en la organización, a partir de la escala de valores humanos. Taller ECAI 2016 sobre sistemas de recomendación; Italia: Riva del Garda.
31. Castillo C., Del Pino N., Espinosa V. Clima Organizacional. [Internet]. [Consultado 2022 jul 10] Disponible en: <http://www.rppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>
32. Bustos P., Miranda M. y Peralta R. Clima Organizacional Internet]. [Consultado 2013 may 5]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/clio.htm>
33. Hosie P., Sevastos P., Cooper C. Gerentes de desempeño feliz: el impacto del bienestar afectivo y la satisfacción laboral intrínseca en el lugar de trabajo. Publishing. [Internet] 2015 [Consultado 2022 jun 10] Disponible en: <http://books.goob;gle.eco.ve/books?id=2ziYKtCz2fEC>

34. Chiavenato I. Comportamiento Organizacional. México: Mc. Graw Hill; 2004.
35. Palaci F. Psicología de la Organización. Madrid: Pearson Prentice Hall; 2015.
36. SERVIR. Instrumentos para la Gestión del Rendimiento en el Estado [Internet] 2019 [Consultado 2022 jul 20]. Disponible en: <https://www.servir.gob.pe/servir-aprueba-instrumentos-para-la-gestion-del-rendimiento-en-el-estado/>
37. Werther W., Davis K. Administración de personal y recurso humano. México: McGraw-Hill; 2014. p. 299.
38. Rodríguez J. Administración Moderna de Personal. 9na. Ed. México: CENGAGE Learning; 2017.
39. Montoya, D. Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú 2015. Pontificia Universidad Católica del Perú. Retrieved from [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/7490/MONTOYA\\_ME\\_ZA\\_DANIEL\\_RELACION.pdf](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/7490/MONTOYA_ME_ZA_DANIEL_RELACION.pdf).
40. Supo J. Seminarios de Investigación Científica. [Internet] [consultado 2022 jun 30]. Disponible en: [www.bioestadístico.com](http://www.bioestadístico.com).
41. Quezada N. Metodología de la investigación. Lima: Macro. 2010
42. Hernández R. Metodología de la investigación. México: Mac Graw Hill. 2018.
43. Secretaría de la Función Pública de México. Encuesta de clima organizacional. [Internet] [Consultado 2022 ago 2]. Disponible en: [http://www.oas.org/es/sap/dgpe/innovacion/banco/docs\\_paises/mexico\\_gestion%20de%20recursos%20humanos\\_2014.pdf](http://www.oas.org/es/sap/dgpe/innovacion/banco/docs_paises/mexico_gestion%20de%20recursos%20humanos_2014.pdf)
44. Ramos L. Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el Centro de Salud Perú Corea – Huánuco, 2017. [Tesis de pregrado]. Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.



## **ANEXOS**

## ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD PUERTO INCA – 2022”											
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA								
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a. ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión orientación de resultados del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión calidad del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022?</p> <p>d. ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión iniciativa del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022?</p> <p>e. ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral de los</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022</p> <p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO:</b></p> <p>a. Analizar la relación entre clima organizacional y la dimensión orientación de resultados del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.</p> <p>b. Establecer la relación entre clima organizacional y la dimensión calidad del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.</p> <p>c. Evaluar la relación entre clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.</p> <p>d. Analizar la relación entre clima organizacional y la dimensión iniciativa del desempeño laboral de</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p><b>Hipótesis nula:</b></p> <p><b>Hi:</b> Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.</p> <p><b>Hipótesis de investigación:</b></p> <p>Hi1: Existe relación significativa entre clima organizacional y la dimensión orientación de resultados del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.</p> <p>Hi2: Existe relación significativa entre clima organizacional y la dimensión calidad del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022</p> <p>Hi3: Existe relación significativa entre clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.</p> <p>Hi4: Existe relación significativa entre clima organizacional y la dimensión iniciativa del</p>	<p><b>DISEÑO:</b> Descriptivo-correlacional</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Desde el punto de vista del propósito será de tipo básico Según el número de ocasiones en que se mide la variable será transversal. Según el periodo en que se capta la información, será prospectivo.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> según Supo es de nivel relacional.</p> <p><b>POBLACIÓN MUESTRAL</b></p> <p>La población estará conformada por los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca que son un total de 40.</p> <p><b>TÉCNICA Y INSTRUMENTOS</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Técnica</th> <th>Instrumentos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Encuesta</b></td> <td>Cuestionario de características personales y laborales</td> </tr> <tr> <td><b>Likert</b></td> <td>Escala de clima organizacional</td> </tr> <tr> <td><b>Likert</b></td> <td>Escala de evaluación del desempeño laboral.</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>CONFIABILIDAD Y VALIDEZ</b></p> <p><b>Escala del clima organizacional</b> Alfa de Cronbach de 0,89.</p> <p><b>Escala de evaluación de desempeño laboral:</b> Alfa de Cronbach de 0,860.</p> <p><b>Aspectos éticos:</b></p>	Técnica	Instrumentos	<b>Encuesta</b>	Cuestionario de características personales y laborales	<b>Likert</b>	Escala de clima organizacional	<b>Likert</b>	Escala de evaluación del desempeño laboral.
Técnica	Instrumentos										
<b>Encuesta</b>	Cuestionario de características personales y laborales										
<b>Likert</b>	Escala de clima organizacional										
<b>Likert</b>	Escala de evaluación del desempeño laboral.										

<p>trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022?</p> <p>f. ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión organización del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022?</p>	<p>los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.</p> <p>e. Establecer la relación entre clima organizacional y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.</p> <p>f. Evaluar la relación entre clima organizacional y la dimensión organización del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.</p>	<p>desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.</p> <p>Hi5 Existe relación significativa entre clima organizacional y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.</p> <p>Hi6 Existe relación significativa entre clima organizacional y la dimensión organización del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.</p>	<p>Consentimiento informado</p> <p><b>Análisis de datos:</b></p> <p>El análisis descriptivo de las variables cuantitativas y cualitativas de tipo nominal y ordinal.</p> <p>El análisis inferencial de las variables se realizará a través de la prueba estadística Tau-B de Kendall, la cual permitirá relacionar el clima organizacional y el desempeño laboral.</p>
---	---	---	--



## ANEXO 02

### CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID:

FECHA: / /

**TÍTULO:** Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca – 2022

**OBJETIVO:**

Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022.

**INVESTIGADOR:** MIRIAM MÍA CHAHUA TOMÁS

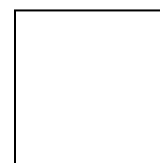
**Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: \_\_\_\_\_



Firma del investigador: \_\_\_\_\_

Puerto Inca, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20



## ANEXO 03 INSTRUMENTOS



### CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS PERSONALES Y LABORALES

**Título de la investigación:** Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca – 2022.

**Instrucciones:** Estimado profesional a continuación, se le presentan una serie de preguntas respecto a sus datos personales y laborales; por favor conteste según corresponda a su información marcando con una x en la alternativa presentada. Las respuestas serán confidenciales, se le pide veracidad en sus respuestas.

**Gracias**

#### I. Datos del personal de Salud.

1. **Edad:** \_\_\_\_\_ años

2. **Sexo:**

- a) Masculino
- b) Femenino

#### II. Datos laborales.

3. **Profesión:** \_\_\_\_\_

- a) Médico
- b) Enfermera(o)
- c) Obstetra
- d) Psicólogo(a)
- e) Odontólogo(a)
- f) Otro Especificar: \_\_\_\_\_

4. **Tiempo de servicio en la institución:** \_\_\_\_\_ años

5. **Condición laboral**.....

## ANEXO 04

### ESCALA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

**Título de la investigación:** Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca – 2022.

**Instrucciones:** Estimado profesional a continuación, se le presentan una serie de ítems con 5 alternativas de respuesta, por lo que usted debe marcar con una x en la que más se ajuste al clima que percibe en su Institución de salud. Sus respuestas serán confidenciales, agradecemos la veracidad de sus respuestas.

**Gracias**

Siempre	Usualmente	Ocasionalmente	Usualmente no	Nunca
5	4	3	2	1

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>RECOMPENSAS Y RECONOCIMIENTOS.</b>					
1.	En mi servicio se reconoce el logro de resultados.					
2.	En mi servicio hay sistemas de recompensas por resultados.					
3.	Mi jefe es objetivo cuando evalúa mi desempeño.					
4.	Mi jefe reconoce la contribución de mi trabajo para el logro de los objetivos de la institución de salud.					
	<b>IDENTIDAD CON LA INSTITUCIÓN.</b>					
5.	Mi trabajo es el mejor lugar para trabajar.					
6.	Mi trabajo cuenta con códigos de ética y de conducta.					
7.	Me siento orgulloso de ser parte de mi institución de salud					
	<b>PRODUCTIVIDAD.</b>					
8.	Conozco el impacto del trabajo en mi servicio.					
9.	Me siento comprometido a lograr buenos resultados					
10.	En mi servicio logramos buenos resultados sin mayor gasto.					
	<b>CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL USUARIO.</b>					
11.	Conozco las necesidades de los usuarios de mi servicio.					
12.	En mi servicio se capta las sugerencias de nuestros usuarios.					
13.	El trato que damos en mi servicio es cordial y respetuoso.					
14.	En mi servicio se usan las sugerencias para mejorar la calidad de los servicios.					
	<b>CALIDAD DE VIDA LABORAL.</b>					
15.	Cuento con condiciones adecuadas de seguridad e higiene para realizar mi trabajo.					
16.	En mi servicio el trato entre profesionales es respetuoso.					
17.	Me siento feliz haciendo mi trabajo.					
	<b>TRABAJO EN EQUIPO.</b>					
18.	En mi servicio se promueve trabajar en equipo.					
19.	En mi servicio recibimos capacitación para trabajar en equipo.					
20.	Cuando trabajo en equipo se logran mejores resultados.					
	<b>LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN.</b>					
21.	Mi jefe es congruente en lo que dice y lo que hace.					
22.	Mi jefe me proporciona la información necesaria para desempeñar mi trabajo.					
23.	Mi jefe está abierto para recibir sugerencias y comentarios.					
24.	Mi jefe distribuye el trabajo de acuerdo a competencias.					

25.	Mi jefe promueve la comunicación entre las diferentes categorías profesionales.					
	<b>NORMATIVIDAD Y PROCESOS.</b>					
26.	La normatividad de mi institución está adecuada a las necesidades actuales.					
27.	Los procedimientos de mi institución están actualizados.					
28.	Conozco la normatividad aplicable a mi trabajo.					
29.	En mi institución se implementan las sugerencias para simplificar los procesos de trabajo.					
	<b>CAPACITACIÓN Y DESARROLLO.</b>					
30.	La capacitación que recibo está relacionada con las funciones que realizo.					
31.	En servicio hay un programa de capacitación adecuado.					
32.	La capacitación que recibo mejora mi desempeño en el trabajo.					
33.	Mi jefe me permite cumplir con la capacitación que tengo programada.					
	<b>DISPONIBILIDAD DE RECURSOS.</b>					
34.	Cuento con el material necesario para el desempeño de mis funciones.					
35.	El equipo de cómputo con que cuento es adecuado para el desarrollo de mi trabajo.					
36.	Tengo a tiempo el material que requiero para hacer mi trabajo.					
	<b>BALANCE TRABAJO – FAMILIA</b>					
37.	Mi trabajo me permite dedicar suficiente tiempo a mi familia.					
38.	Me apoyan en el trabajo cuando tengo una urgencia familiar					
39.	Participo en los eventos de integración familiar que se organizan en mi servicio.					
40.	En mi área se respeta el horario de trabajo.					

### Baremo

Clima organizacional	Puntaje
Adecuado	147 - 200
Regular	93 - 146
Deficiente	40 - 92

## ANEXO 05

### ESCALA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

**Título de la investigación:** Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca – 2022.

**Instrucciones:** Estimado jefe de su respectiva categoría profesional, se le pide que responda en qué grado cree usted que el trabajador tiene desarrollada las competencias que se presentan a continuación. Marque con una X el número que refleja su opinión. Las respuestas serán confidenciales, gracias por la veracidad de sus respuestas

**Gracias.**

Muy frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Rara vez	Nunca
5	4	3	2	1

N°	Ítems de evaluación del desempeño	1	2	3	4	5
	<b>Orientación de resultados.</b>					
1	Termina su trabajo oportunamente.					
2	Cumple con las tareas que se le encomienda.					
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo.					
	<b>Calidad.</b>					
4	No comete errores en el trabajo.					
5	Hace uso racional de los recursos.					
6	No Requiere de supervisión frecuente.					
7	Se muestra profesional en el trabajo.					
8	Se muestra respetuoso y amable en el trato.					
	<b>Relaciones interpersonales.</b>					
9	Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros					
10	Brinda una adecuada orientación a sus compañeros.					
11	Evita los conflictos dentro del trabajo					
	<b>Iniciativa.</b>					
12	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.					
13	Se muestra asequible al cambio.					
14	Se anticipa a las dificultades.					
15	Tiene gran capacidad para resolver problemas.					
	<b>Trabajo en equipo.</b>					
16	Muestra aptitud para integrarse al equipo.					
17	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.					
	<b>Organización.</b>					
18	Planifica sus actividades.					
19	Hace uso de indicadores.					
20	Se preocupa por alcanzar las metas.					



## ANEXO 06 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nombre del experto: **MG. LUZ MIRIAM BARRIONUEVO SANTOS**, Especialidad: **SALUD**

*“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
RECOMPENSAS Y RECONOCIMIENTOS	En mi servicio se reconoce el logro de resultados.	4	4	3	4
	En mi servicio hay sistemas de recompensas por resultados.	4	4	4	3
	Mi jefe es objetivo cuando evalúa mi desempeño.	3	3	4	4
	Mi jefe reconoce la contribución de mi trabajo para el logro de los objetivos de la institución de salud.	4	4	4	4
IDENTIDAD CON LA INSTITUCIÓN	Mi trabajo es el mejor lugar para trabajar.	4	4	3	4
	Mi trabajo cuenta con códigos de ética y de conducta.	4	3	4	4
	Me siento orgulloso de ser parte de mi institución de salud	4	4	4	4
PRODUCTIVIDAD	Conozco el impacto del trabajo en mi servicio.	4	3	4	3
	Me siento comprometido a lograr buenos resultados	3	4	4	4
	En mi servicio logramos buenos resultados sin mayor gasto.	4	4	3	4
CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	Conozco las necesidades de los usuarios de mi servicio.	4	3	4	4
	En mi servicio se capta las sugerencias de nuestros usuarios.	4	4	4	4
	El trato que damos en mi servicio es cordial y respetuoso.	4	4	4	4
	En mi servicio se usan las sugerencias para mejorar la calidad de los servicios.	4	4	4	4
CALIDAD DE VIDA LABORAL	Cuento con condiciones adecuadas de seguridad e higiene para realizar mi trabajo.	3	3	4	4
	En mi servicio el trato entre profesionales es respetuoso.	4	4	4	4
	Me siento feliz haciendo mi trabajo.	4	4	3	4
TRABAJO EN EQUIPO	En mi servicio se promueve trabajar en equipo.	4	4	4	4
	En mi servicio recibimos capacitación para trabajar en equipo.	4	4	4	3
	Cuando trabajo en equipo se logran mejores resultados.	4	3	4	4
LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN	Mi jefe es congruente en lo que dice y lo que hace.	4	4	4	4
	Mi jefe me proporciona la información necesaria para desempeñar mi trabajo.	3	4	4	4
	Mi jefe está abierto para recibir sugerencias y comentarios.	4	4	3	4
	Mi jefe distribuye el trabajo de acuerdo a competencias.	4	4	4	4
	Mi jefe promueve la comunicación entre las diferentes categorías profesionales.	4	3	4	4
NORMATIVIDAD Y PROCESOS	La normatividad de mi institución está adecuada a las necesidades actuales.	4	4	4	4
	Los procedimientos de mi institución están actualizados.	4	4	4	3
	Conozco la normatividad aplicable a mi trabajo.	3	4	4	4
	En mi institución se implementan las sugerencias para simplificar los procesos de trabajo.	4	3	4	4
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	La capacitación que recibo está relacionada con las funciones que realizo.	4	4	3	4
	En servicio hay un programa de capacitación adecuado.	4	4	4	4
	La capacitación que recibo mejora mi desempeño en el trabajo.	4	4	4	4
	Mi jefe me permite cumplir con la capacitación que tengo programada.	4	4	4	4
DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	Cuento con el material necesario para el desempeño de mis funciones.	3	3	4	4
	El equipo de cómputo con que cuento es adecuado para el desarrollo de mi trabajo.	4	4	4	4
	Tengo a tiempo el material que requiero para hacer mi trabajo.	4	4	3	3
BALANCE TRABAJO – FAMILIA	Mi trabajo me permite dedicar suficiente tiempo a mi familia.	4	4	4	4
	Me apoyan en el trabajo cuando tengo una urgencia familiar	4	3	4	4
	Participo en los eventos de integración familiar que se organizan en mi servicio.	4	4	4	4
	En mi área se respeta el horario de trabajo.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado:

SI ( X )

NO ( )



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

Nombre del experto: **MG. LUZ MIRIAM BARRIONUEVO SANTOS**, Especialidad: **SALUD**

*“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Orientación de resultados	Termina su trabajo oportunamente.	4	4	4	4
	Cumple con las tareas que se le encomienda.	4	3	4	4
	Realiza un volumen adecuado de trabajo.	3	4	4	4
Calidad	No comete errores en el trabajo.	4	4	4	4
	Hace uso racional de los recursos.	4	4	3	3
	No Requiere de supervisión frecuente.	4	4	4	4
	Se muestra profesional en el trabajo.	4	4	4	4
	Se muestra respetuoso y amable en el trato.	4	3	4	4
Relaciones interpersonales	Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros	4	4	4	4
	Brinda una adecuada orientación a sus compañeros.	3	4	4	4
	Evita los conflictos dentro del trabajo	4	4	4	4
Iniciativa	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.	4	4	4	3
	Se muestra asequible al cambio.	4	4	4	4
	Se anticipa a las dificultades.	4	4	4	4
	Tiene gran capacidad para resolver problemas.	4	4	4	4
Trabajo en equipo	Muestra aptitud para integrarse al equipo.	3	4	3	4
	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.	4	4	4	4
Organización	Planifica sus actividades.	4	3	4	3
	Hace uso de indicadores.	4	4	4	4
	Se preocupa por alcanzar las metas.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI ( X ) NO ( )

  
**OBSTETRA**  
**COR. N° 23708**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nombre del experto: **MG. GREGORIO NILO ARRATEA CASTRO**, Especialidad: **SALUD**

**“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”**

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
RECOMPENSAS Y RECONOCIMIENTOS	En mi servicio se reconoce el logro de resultados.	4	4	3	4
	En mi servicio hay sistemas de recompensas por resultados.	4	4	4	3
	Mi jefe es objetivo cuando evalúa mi desempeño.	3	3	4	4
	Mi jefe reconoce la contribución de mi trabajo para el logro de los objetivos de la institución de salud.	4	4	4	4
IDENTIDAD CON LA INSTITUCIÓN	Mi trabajo es el mejor lugar para trabajar.	4	4	3	4
	Mi trabajo cuenta con códigos de ética y de conducta.	4	3	4	4
	Me siento orgulloso de ser parte de mi institución de salud	4	4	4	4
PRODUCTIVIDAD	Conozco el impacto del trabajo en mi servicio.	4	3	4	3
	Me siento comprometido a lograr buenos resultados	3	4	4	4
	En mi servicio logramos buenos resultados sin mayor gasto.	4	4	3	4
CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	Conozco las necesidades de los usuarios de mi servicio.	4	3	4	4
	En mi servicio se capta las sugerencias de nuestros usuarios.	4	4	4	4
	El trato que damos en mi servicio es cordial y respetuoso.	4	4	4	4
	En mi servicio se usan las sugerencias para mejorar la calidad de los servicios.	4	4	4	4
CALIDAD DE VIDA LABORAL	Cuento con condiciones adecuadas de seguridad e higiene para realizar mi trabajo.	3	3	4	4
	En mi servicio el trato entre profesionales es respetuoso.	4	4	4	4
	Me siento feliz haciendo mi trabajo.	4	4	3	4
TRABAJO EN EQUIPO	En mi servicio se promueve trabajar en equipo.	4	4	4	4
	En mi servicio recibimos capacitación para trabajar en equipo.	4	4	4	3
	Cuando trabajo en equipo se logran mejores resultados.	4	3	4	4
LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN	Mi jefe es congruente en lo que dice y lo que hace.	4	4	4	4
	Mi jefe me proporciona la información necesaria para desempeñar mi trabajo.	3	4	4	4
	Mi jefe está abierto para recibir sugerencias y comentarios.	4	4	3	4
	Mi jefe distribuye el trabajo de acuerdo a competencias.	4	4	4	4
	Mi jefe promueve la comunicación entre las diferentes categorías profesionales.	4	3	4	4
NORMATIVIDAD Y PROCESOS	La normatividad de mi institución está adecuada a las necesidades actuales.	4	4	4	4
	Los procedimientos de mi institución están actualizados.	4	4	4	3
	Conozco la normatividad aplicable a mi trabajo.	3	4	4	4
	En mi institución se implementan las sugerencias para simplificar los procesos de trabajo.	4	3	4	4
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	La capacitación que recibo está relacionada con las funciones que realizo.	4	4	3	4
	En servicio hay un programa de capacitación adecuado.	4	4	4	4
	La capacitación que recibo mejora mi desempeño en el trabajo.	4	4	4	4
	Mi jefe me permite cumplir con la capacitación que tengo programada.	4	4	4	4
DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	Cuento con el material necesario para el desempeño de mis funciones.	3	3	4	4
	El equipo de cómputo con que cuento es adecuado para el desarrollo de mi trabajo.	4	4	4	4
	Tengo a tiempo el material que requiero para hacer mi trabajo.	4	4	3	3
BALANCE TRABAJO – FAMILIA	Mi trabajo me permite dedicar suficiente tiempo a mi familia.	4	4	4	4
	Me apoyan en el trabajo cuando tengo una urgencia familiar	4	3	4	4
	Participo en los eventos de integración familiar que se organizan en mi servicio.	4	4	4	4
	En mi área se respeta el horario de trabajo.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI ( X ) NO ( )

  
 Psic. Gregorio Nilo Arrateá Castro  
 Maestro en Intervención  
 Psicológica e Investigación

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

Nombre del experto: **MG. GREGORIO NILO ARRATEA CASTRO**, Especialidad: **SALUD**

**“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”**

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>
Orientación de resultados	Termina su trabajo oportunamente.	4	4	4	4
	Cumple con las tareas que se le encomienda.	4	3	4	4
	Realiza un volumen adecuado de trabajo.	3	4	4	4
Calidad	No comete errores en el trabajo.	4	4	4	4
	Hace uso racional de los recursos.	4	4	3	3
	No Requiere de supervisión frecuente.	4	4	4	4
	Se muestra profesional en el trabajo.	4	4	4	4
	Se muestra respetuoso y amable en el trato.	4	3	4	4
Relaciones interpersonales	Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros	4	4	4	4
	Brinda una adecuada orientación a sus compañeros.	3	4	4	4
	Evita los conflictos dentro del trabajo	4	4	4	4
Iniciativa	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.	4	4	4	3
	Se muestra asequible al cambio.	4	4	4	4
	Se anticipa a las dificultades.	4	4	4	4
	Tiene gran capacidad para resolver problemas.	4	4	4	4
Trabajo en equipo	Muestra aptitud para integrarse al equipo.	3	4	3	4
	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.	4	4	4	4
Organización	Planifica sus actividades.	4	3	4	3
	Hace uso de indicadores.	4	4	4	4
	Se preocupa por alcanzar las metas.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI ( X ) NO ( )


**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nombre del experto: **MG. MARÍA Y. ROBLES RAMIREZ**, Especialidad: **SALUD**

**“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”**

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
RECOMPENSAS Y RECONOCIMIENTOS	En mi servicio se reconoce el logro de resultados.	4	4	3	4
	En mi servicio hay sistemas de recompensas por resultados.	4	4	4	3
	Mi jefe es objetivo cuando evalúa mi desempeño.	3	3	4	4
	Mi jefe reconoce la contribución de mi trabajo para el logro de los objetivos de la institución de salud.	4	4	4	4
IDENTIDAD CON LA INSTITUCIÓN	Mi trabajo es el mejor lugar para trabajar.	4	4	3	4
	Mi trabajo cuenta con códigos de ética y de conducta.	4	3	4	4
	Me siento orgulloso de ser parte de mi institución de salud	4	4	4	4
PRODUCTIVIDAD	Conozco el impacto del trabajo en mi servicio.	4	3	4	3
	Me siento comprometido a lograr buenos resultados	3	4	4	4
	En mi servicio logramos buenos resultados sin mayor gasto.	4	4	3	4
CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	Conozco las necesidades de los usuarios de mi servicio.	4	3	4	4
	En mi servicio se capta las sugerencias de nuestros usuarios.	4	4	4	4
	El trato que damos en mi servicio es cordial y respetuoso.	4	4	4	4
	En mi servicio se usan las sugerencias para mejorar la calidad de los servicios.	4	4	4	4
CALIDAD DE VIDA LABORAL	Cuento con condiciones adecuadas de seguridad e higiene para realizar mi trabajo.	3	3	4	4
	En mi servicio el trato entre profesionales es respetuoso.	4	4	4	4
	Me siento feliz haciendo mi trabajo.	4	4	3	4
TRABAJO EN EQUIPO	En mi servicio se promueve trabajar en equipo.	4	4	4	4
	En mi servicio recibimos capacitación para trabajar en equipo.	4	4	4	3
	Cuando trabajo en equipo se logran mejores resultados.	4	3	4	4
LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN	Mi jefe es congruente en lo que dice y lo que hace.	4	4	4	4
	Mi jefe me proporciona la información necesaria para desempeñar mi trabajo.	3	4	4	4
	Mi jefe está abierto para recibir sugerencias y comentarios.	4	4	3	4
	Mi jefe distribuye el trabajo de acuerdo a competencias.	4	4	4	4
	Mi jefe promueve la comunicación entre las diferentes categorías profesionales.	4	3	4	4
NORMATIVIDAD Y PROCESOS	La normatividad de mi institución está adecuada a las necesidades actuales.	4	4	4	4
	Los procedimientos de mi institución están actualizados.	4	4	4	3
	Conozco la normatividad aplicable a mi trabajo.	3	4	4	4
	En mi institución se implementan las sugerencias para simplificar los procesos de trabajo.	4	3	4	4
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	La capacitación que recibo está relacionada con las funciones que realizo.	4	4	3	4
	En servicio hay un programa de capacitación adecuado.	4	4	4	4
	La capacitación que recibo mejora mi desempeño en el trabajo.	4	4	4	4
	Mi jefe me permite cumplir con la capacitación que tengo programada.	4	4	4	4
DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	Cuento con el material necesario para el desempeño de mis funciones.	3	3	4	4
	El equipo de cómputo con que cuento es adecuado para el desarrollo de mi trabajo.	4	4	4	4
	Tengo a tiempo el material que requiero para hacer mi trabajo.	4	4	3	3
BALANCE TRABAJO – FAMILIA	Mi trabajo me permite dedicar suficiente tiempo a mi familia.	4	4	4	4
	Me apoyan en el trabajo cuando tengo una urgencia familiar	4	3	4	4
	Participo en los eventos de integración familiar que se organizan en mi servicio.	4	4	4	4
	En mi área se respeta el horario de trabajo.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI ( X ) NO ( )



Firma

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

Nombre del experto: **MG. MARÍA Y. ROBLES RAMIREZ**, Especialidad: **SALUD**

*“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Orientación de resultados	Termina su trabajo oportunamente.	4	4	4	4
	Cumple con las tareas que se le encomienda.	4	3	4	4
	Realiza un volumen adecuado de trabajo.	3	4	4	4
Calidad	No comete errores en el trabajo.	4	4	4	4
	Hace uso racional de los recursos.	4	4	3	3
	No Requiere de supervisión frecuente.	4	4	4	4
	Se muestra profesional en el trabajo.	4	4	4	4
	Se muestra respetuoso y amable en el trato.	4	3	4	4
Relaciones interpersonales	Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros	4	4	4	4
	Brinda una adecuada orientación a sus compañeros.	3	4	4	4
	Evita los conflictos dentro del trabajo	4	4	4	4
Iniciativa	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.	4	4	4	3
	Se muestra asequible al cambio.	4	4	4	4
	Se anticipa a las dificultades.	4	4	4	4
	Tiene gran capacidad para resolver problemas.	4	4	4	4
Trabajo en equipo	Muestra aptitud para integrarse al equipo.	3	4	3	4
	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.	4	4	4	4
Organización	Planifica sus actividades.	4	3	4	3
	Hace uso de indicadores.	4	4	4	4
	Se preocupa por alcanzar las metas.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado:

SI ( X ) NO ( )

  
 FIRMA

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nombre del experto: **MG. SOLEDAD MORI JIMENEZ**, Especialidad: **SALUD**

*“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
RECOMPENSAS Y RECONOCIMIENTOS	En mi servicio se reconoce el logro de resultados.	4	4	3	4
	En mi servicio hay sistemas de recompensas por resultados.	4	4	4	3
	Mi jefe es objetivo cuando evalúa mi desempeño.	3	3	4	4
	Mi jefe reconoce la contribución de mi trabajo para el logro de los objetivos de la institución de salud.	4	4	4	4
IDENTIDAD CON LA INSTITUCIÓN	Mi trabajo es el mejor lugar para trabajar.	4	4	3	4
	Mi trabajo cuenta con códigos de ética y de conducta.	4	3	4	4
	Me siento orgulloso de ser parte de mi institución de salud	4	4	4	4
PRODUCTIVIDAD	Conozco el impacto del trabajo en mi servicio.	4	3	4	3
	Me siento comprometido a lograr buenos resultados	3	4	4	4
	En mi servicio logramos buenos resultados sin mayor gasto.	4	4	3	4
CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	Conozco las necesidades de los usuarios de mi servicio.	4	3	4	4
	En mi servicio se capta las sugerencias de nuestros usuarios.	4	4	4	4
	El trato que damos en mi servicio es cordial y respetuoso.	4	4	4	4
	En mi servicio se usan las sugerencias para mejorar la calidad de los servicios.	4	4	4	4
CALIDAD DE VIDA LABORAL	Cuento con condiciones adecuadas de seguridad e higiene para realizar mi trabajo.	3	3	4	4
	En mi servicio el trato entre profesionales es respetuoso.	4	4	4	4
	Me siento feliz haciendo mi trabajo.	4	4	3	4
TRABAJO EN EQUIPO	En mi servicio se promueve trabajar en equipo.	4	4	4	4
	En mi servicio recibimos capacitación para trabajar en equipo.	4	4	4	3
	Cuando trabajo en equipo se logran mejores resultados.	4	3	4	4
LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN	Mi jefe es congruente en lo que dice y lo que hace.	4	4	4	4
	Mi jefe me proporciona la información necesaria para desempeñar mi trabajo.	3	4	4	4
	Mi jefe está abierto para recibir sugerencias y comentarios.	4	4	3	4
	Mi jefe distribuye el trabajo de acuerdo a competencias.	4	4	4	4
	Mi jefe promueve la comunicación entre las diferentes categorías profesionales.	4	3	4	4
NORMATIVIDAD Y PROCESOS	La normatividad de mi institución está adecuada a las necesidades actuales.	4	4	4	4
	Los procedimientos de mi institución están actualizados.	4	4	4	3
	Conozco la normatividad aplicable a mi trabajo.	3	4	4	4
	En mi institución se implementan las sugerencias para simplificar los procesos de trabajo.	4	3	4	4
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	La capacitación que recibo está relacionada con las funciones que realizo.	4	4	3	4
	En servicio hay un programa de capacitación adecuado.	4	4	4	4
	La capacitación que recibo mejora mi desempeño en el trabajo.	4	4	4	4
	Mi jefe me permite cumplir con la capacitación que tengo programada.	4	4	4	4
DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	Cuento con el material necesario para el desempeño de mis funciones.	3	3	4	4
	El equipo de cómputo con que cuento es adecuado para el desarrollo de mi trabajo.	4	4	4	4
	Tengo a tiempo el material que requiero para hacer mi trabajo.	4	4	3	3
BALANCE TRABAJO – FAMILIA	Mi trabajo me permite dedicar suficiente tiempo a mi familia.	4	4	4	4
	Me apoyan en el trabajo cuando tengo una urgencia familiar	4	3	4	4
	Participo en los eventos de integración familiar que se organizan en mi servicio.	4	4	4	4
	En mi área se respeta el horario de trabajo.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI ( X ) NO ( )

  
**Mg. Soledad Mori Jiménez**  
 Especialista en Investigación  
 CEP. 4484

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

Nombre del experto: **MG. SOLEDAD MORI JIMENEZ**, Especialidad: **SALUD**

**“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”**

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Orientación de resultados	Termina su trabajo oportunamente.	4	4	4	4
	Cumple con las tareas que se le encomienda.	4	3	4	4
	Realiza un volumen adecuado de trabajo.	3	4	4	4
Calidad	No comete errores en el trabajo.	4	4	4	4
	Hace uso racional de los recursos.	4	4	3	3
	No Requiere de supervisión frecuente.	4	4	4	4
	Se muestra profesional en el trabajo.	4	4	4	4
	Se muestra respetuoso y amable en el trato.	4	3	4	4
Relaciones interpersonales	Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros	4	4	4	4
	Brinda una adecuada orientación a sus compañeros.	3	4	4	4
	Evita los conflictos dentro del trabajo	4	4	4	4
Iniciativa	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.	4	4	4	3
	Se muestra asequible al cambio.	4	4	4	4
	Se anticipa a las dificultades.	4	4	4	4
	Tiene gran capacidad para resolver problemas.	4	4	4	4
Trabajo en equipo	Muestra aptitud para integrarse al equipo.	3	4	3	4
	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.	4	4	4	4
Organización	Planifica sus actividades.	4	3	4	3
	Hace uso de indicadores.	4	4	4	4
	Se preocupa por alcanzar las metas.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI ( X ) NO ( )

  
**Mg. Soledad Mori Jiménez**  
 Especialista en Investigación  
 CEP. 4484



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nombre del experto: **MG. BEDDY KALONDI TRUJILLO BASHI**, Especialidad: **SALUD**

*“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
RECOMPENSAS Y RECONOCIMIENTOS	En mi servicio se reconoce el logro de resultados.	4	4	3	4
	En mi servicio hay sistemas de recompensas por resultados.	4	4	4	3
	Mi jefe es objetivo cuando evalúa mi desempeño.	3	3	4	4
	Mi jefe reconoce la contribución de mi trabajo para el logro de los objetivos de la institución de salud.	4	4	4	4
IDENTIDAD CON LA INSTITUCIÓN	Mi trabajo es el mejor lugar para trabajar.	4	4	3	4
	Mi trabajo cuenta con códigos de ética y de conducta.	4	3	4	4
	Me siento orgulloso de ser parte de mi institución de salud	4	4	4	4
PRODUCTIVIDAD	Conozco el impacto del trabajo en mi servicio.	4	3	4	3
	Me siento comprometido a lograr buenos resultados	3	4	4	4
	En mi servicio logramos buenos resultados sin mayor gasto.	4	4	3	4
CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	Conozco las necesidades de los usuarios de mi servicio.	4	3	4	4
	En mi servicio se capta las sugerencias de nuestros usuarios.	4	4	4	4
	El trato que damos en mi servicio es cordial y respetuoso.	4	4	4	4
	En mi servicio se usan las sugerencias para mejorar la calidad de los servicios.	4	4	4	4
CALIDAD DE VIDA LABORAL	Cuento con condiciones adecuadas de seguridad e higiene para realizar mi trabajo.	3	3	4	4
	En mi servicio el trato entre profesionales es respetuoso.	4	4	4	4
	Me siento feliz haciendo mi trabajo.	4	4	3	4
TRABAJO EN EQUIPO	En mi servicio se promueve trabajar en equipo.	4	4	4	4
	En mi servicio recibimos capacitación para trabajar en equipo.	4	4	4	3
	Cuando trabajo en equipo se logran mejores resultados.	4	3	4	4
LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN	Mi jefe es congruente en lo que dice y lo que hace.	4	4	4	4
	Mi jefe me proporciona la información necesaria para desempeñar mi trabajo.	3	4	4	4
	Mi jefe está abierto para recibir sugerencias y comentarios.	4	4	3	4
	Mi jefe distribuye el trabajo de acuerdo a competencias.	4	4	4	4
	Mi jefe promueve la comunicación entre las diferentes categorías profesionales.	4	3	4	4
NORMATIVIDAD Y PROCESOS	La normatividad de mi institución está adecuada a las necesidades actuales.	4	4	4	4
	Los procedimientos de mi institución están actualizados.	4	4	4	3
	Conozco la normatividad aplicable a mi trabajo.	3	4	4	4
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	En mi institución se implementan las sugerencias para simplificar los procesos de trabajo.	4	3	4	4
	La capacitación que recibo está relacionada con las funciones que realizo.	4	4	3	4
	En servicio hay un programa de capacitación adecuado.	4	4	4	4
	La capacitación que recibo mejora mi desempeño en el trabajo.	4	4	4	4
DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	Mi jefe me permite cumplir con la capacitación que tengo programada.	4	4	4	4
	Cuento con el material necesario para el desempeño de mis funciones.	3	3	4	4
	El equipo de cómputo con que cuento es adecuado para el desarrollo de mi trabajo.	4	4	4	4
	Tengo a tiempo el material que requiero para hacer mi trabajo.	4	4	3	3
BALANCE TRABAJO – FAMILIA	Mi trabajo me permite dedicar suficiente tiempo a mi familia.	4	4	4	4
	Me apoyan en el trabajo cuando tengo una urgencia familiar	4	3	4	4
	Participo en los eventos de integración familiar que se organizan en mi servicio.	4	4	4	4
	En mi área se respeta el horario de trabajo.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado:

SI ( X ) NO ( )

  
**Beddy Kalondi Trujillo Bashi**  
 Mg. PSICOLOGA CLÍNICA-EDUCATIVA  
 CPSP. N° 7834

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

Nombre del experto: **MG. BEDDY KALONDI TRUJILLO BASHI**, Especialidad: **SALUD**

*“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Orientación de resultados	Termina su trabajo oportunamente.	4	4	4	4
	Cumple con las tareas que se le encomienda.	4	3	4	4
	Realiza un volumen adecuado de trabajo.	3	4	4	4
Calidad	No comete errores en el trabajo.	4	4	4	4
	Hace uso racional de los recursos.	4	4	3	3
	No Requiere de supervisión frecuente.	4	4	4	4
	Se muestra profesional en el trabajo.	4	4	4	4
	Se muestra respetuoso y amable en el trato.	4	3	4	4
Relaciones interpersonales	Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros	4	4	4	4
	Brinda una adecuada orientación a sus compañeros.	3	4	4	4
	Evita los conflictos dentro del trabajo	4	4	4	4
Iniciativa	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.	4	4	4	3
	Se muestra asequible al cambio.	4	4	4	4
	Se anticipa a las dificultades.	4	4	4	4
	Tiene gran capacidad para resolver problemas.	4	4	4	4
Trabajo en equipo	Muestra aptitud para integrarse al equipo.	3	4	3	4
	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.	4	4	4	4
Organización	Planifica sus actividades.	4	3	4	3
	Hace uso de indicadores.	4	4	4	4
	Se preocupa por alcanzar las metas.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI ( X ) NO ( )



Beddy Kalondi Trujillo Bashi  
Mg. PSICOLOGÍA CLÍNICA-EDUCATIVA  
CPeP. N° 7834

## **NOTA BIOGRÁFICA**

Miriam Mía Chahua Tomás nació en Huánuco, Perú en el año 1987. Culminó su carrera de Licenciada Enfermería en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Fue coordinadora del Programa Presupuestal Articulado Nutricional en la Sede Administrativa de la Red de Salud Puerto Inca.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILLO VALDIZAN  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna  
Teléfono 514760 - Pág. Web. [www.posgrado.unheval.edu.pe](http://www.posgrado.unheval.edu.pe)



**ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO**

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **18:00h**, del día viernes **09 DE JUNIO DE 2023** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Victor QUISPE SULCA	Presidente
Dra. Ibeth Catherine FIGUEROA SANCHEZ	Secretaria
Mg. Rosario del Pilar DE LA MATA HUAPAYA	Vocal

**Asesor (a) de tesis:** Dra. María del Pilar MELGAREJO FIGUEROA (Resolución N° 0821-2022-UNHEVAL/EPG-D)

**La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Doña Miriam Mía CHAHUA TOMAS.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD PUERTO INCA – 2022"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....  
.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Dieciocho (18)  
Equivalente a Muy Bueno, por lo que se declara Aprobada  
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 19:10 horas de 09 de junio de 2023.

  
.....  
**PRESIDENTE**  
DNI N° 22262246

  
.....  
**SECRETARIO**  
DNI N° 22494099

  
.....  
**VOCAL**  
DNI N° 22424880

**Leyenda:**  
19 a 20: Excelente  
17 a 18: Muy Bueno  
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01878-2023-UNHEVAL/EPG)



## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**

### HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD PUERTO INCA – 2022”**, realizado por la Maestría en Administración y Gerencia en Salud, **Miriam Mia CHAHUA TOMAS**, cuenta con un **índice de similitud del 20%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software Turnitin. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).

Cayhuayna, 17 de mayo de 2023.



**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO**

NOMBRE DEL TRABAJO

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL  
CENTRO DE SALUD PUERTO INCA – 2022**

AUTOR

**MIRIAM MIA CHAHUA TOMAS**

RECUENTO DE PALABRAS

**17192 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**92042 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**83 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**895.6KB**

FECHA DE ENTREGA

**May 17, 2023 12:07 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**May 17, 2023 12:08 PM GMT-5**

● **20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)





## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

### 1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

<b>Pregrado</b>		<b>Segunda Especialidad</b>		<b>Posgrado:</b>	Maestría	X	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	---	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

<b>Facultad</b>	
<b>Escuela Profesional</b>	
<b>Carrera Profesional</b>	
<b>Grado que otorga</b>	
<b>Título que otorga</b>	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)

<b>Facultad</b>	
<b>Nombre del programa</b>	
<b>Título que Otorga</b>	

Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

<b>Nombre del Programa de estudio</b>	ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
<b>Grado que otorga</b>	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

### 2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

<b>Apellidos y Nombres:</b>	CHAHUA TOMAS MIRIAM MIA							
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	X	Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>	964146780
<b>Nro. de Documento:</b>	44264498					<b>Correo Electrónico:</b>	mia_0628@hotmail.pe	

<b>Apellidos y Nombres:</b>								
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI		Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>	
<b>Nro. de Documento:</b>						<b>Correo Electrónico:</b>		

<b>Apellidos y Nombres:</b>								
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI		Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>	
<b>Nro. de Documento:</b>						<b>Correo Electrónico:</b>		

### 3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

<b>¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)</b>	SI	X	NO					
<b>Apellidos y Nombres:</b>	MELGAREJO FIGUEROA MARIA DEL PILAR			<b>ORCID ID:</b>	https://orcid.org/0000-0003-2837-2386			
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	X	Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de documento:</b>	22503110

### 4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

<b>Presidente:</b>	QUISPE SULCA VICTOR
<b>Secretario:</b>	FIGUEROA SHANCHEZ IBETH CATHERINE
<b>Vocal:</b>	DE LA MATA HUAPAYA ROSARIO DEL PILAR
<b>Vocal:</b>	
<b>Vocal:</b>	
<b>Accesitario</b>	


**5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los datos requeridos completos)**

<b>a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado:</b> (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)	
CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD PUERTO INCA – 2022	
<b>b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de:</b> (tal y como está registrado en SUNEDU)	
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD	
<b>c) El Trabajo de investigación no contiene plagio</b> (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.	
<b>d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.</b>	
<b>e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.</b>	
<b>f) Los datos presentados en los resultados</b> (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.	
<b>g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.</b>	
<b>h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.</b>	

**6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los datos requeridos completos)**

<b>Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación:</b> (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)		2023	
<b>Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional:</b> (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)
<b>Palabras Clave:</b> (solo se requieren 3 palabras)	DESEMPEÑO	LABORAL	CLIMA ORGANIZACIONAL
<b>Tipo de Acceso:</b> (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:
<b>¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora?</b> (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):		SI	NO X
<b>Información de la Agencia Patrocinadora:</b>			



El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.





### 7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

<p><b>Firma:</b></p> 		
<p><b>Apellidos y Nombres:</b></p>	<p>CHAHUA TOMAS MIRIAM MIA</p>	<p><b>Huella Digital</b></p>
<p><b>DNI:</b></p>	<p>44264498</p>	
<p><b>Firma:</b></p>		
<p><b>Apellidos y Nombres:</b></p>		<p><b>Huella Digital</b></p>
<p><b>DNI:</b></p>		
<p><b>Firma:</b></p>		
<p><b>Apellidos y Nombres:</b></p>		<p><b>Huella Digital</b></p>
<p><b>DNI:</b></p>		
<p><b>Fecha:</b> 30/01/2024</p>		

### Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, tamaño de fuente **09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.