



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima laboral en relación al desempeño laboral en el  
Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martin Altuna.  
Puente Piedra.2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión de Servicios de la Salud

**AUTORES:**

Br. Luis Orlando Atiquipa Peña  
Br Fidel Jesús Jaimes León.

**ASESOR:**

Mg. Sánchez Coronel Danilo

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA:**

Gestión de Servicios de la Salud

PERÚ -2017

**Página de Jurado**

---

**Presidente**

**Dr. Juan Méndez Vergaray**

---

**Secretario**

**Dra. Eliana Castañeda Nuñez.**

---

**Vocal**

**Dr. Carlos Sotelo Estacio.**

### **Dedicatoria**

A nuestros padres, por hacer posible nuestra creación, darnos la vida hasta el día de hoy y consejos sabios para estar en el camino correcto.

A nuestras esposas, Isis y Rosa, por brindarnos todo su apoyo incondicional, consejos y amor que han forjado los horizontes de nuestras vidas.

Por su cariño, comprensión y Compartimientos de nuestros anhelos profesionales.

Por darnos el apoyo moral y amor incondicional. Por los momentos de felicidad y cariño.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo, por ser la institución que nos brindaron la base de nuestros conocimientos.

A la Dra. Myriam Alemán, por su ayuda, apoyo incondicional y por brindarnos la oportunidad de realizar nuestra investigación en el Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martín Altuna.

Al Dr. Danilo Sánchez Coronel, por el asesoramiento de la investigación.

A la Revisora Dra. Doris Fuster, por sus conocimientos, motivación, apoyo incondicional y tiempo invertido en este estudio.

## Declaración jurada

Yo, Luis Orlando Atiquipa Peña, y Fidel Jaimes León, estudiantes del Programa Maestría **en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo**, identificados con DNI 06540591 y DNI 09627006, con la tesis titulada "**Clima laboral en relación al desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martin Altuna**". **Puente Piedra.2015**

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha:

Luis Orlando Atiquipa Peña  
DNI: 06540591

Fidel Jaimes León  
DNI: 09627006

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, presentamos ante ustedes la Tesis titulada: “Clima laboral en relación al desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martin Altuna”. Puente Piedra.2015 con la finalidad de determinar la relación que existe entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral en el Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magister.

En ella tendremos en el primer capítulo el problema general de la relación de clima laboral y desempeño laboral y sus problemas específicos, la hipótesis general y las hipótesis específicas así como los objetivos.

En el segundo capítulo tenemos el marco metodológico, con las variables dependiente e independiente, la Operacionalización de las variables, la metodología, diseño, muestra población y muestreo, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos.

En el tercer capítulo se abordara los resultados, discusión conclusión y recomendaciones, así como las referencias bibliográficas de la presente tesis. Al final anexamos, los instrumentos utilizados, así como la matriz de consistencia.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**Luis Orlando Atiquipa Peña.**

**Fidel Jaimes León**

**Índice**

	<b>Pag.</b>
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
<b>RESUMEN</b>	xii
<b>ABSTRACT</b>	xiii
<b>I. INTRODUCCION</b>	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, humanística	19
1.3 Justificación	45
1.4 Problema	46
1.5 Hipótesis	47
1.6 Objetivos	48
<b>II. MARCO METODOLOGICO</b>	
2.1. Variables	51
2.2. Operacionalización de variables	52
2.3. Metodología	54

2.4 Tipos de estudio	54
2.5 Diseño	55
2.6 Población, muestra y muestreo	56
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
2.8 Método de análisis de datos	58
2.9 Aspectos éticos	59
<b>III.RESULTADOS</b>	60
<b>IV.DISCUSIÓN</b>	73
<b>V.CONCLUSIONES</b>	78
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	82
<b>VII. REFERENCIAS</b>	85
<b>VIII. Anexos</b>	89
Anexo 1 Matriz de consistencia	
Anexo 2 Instrumento de investigación	
Anexo 3 Instrumento de investigación	
Anexo 4 Base de datos	
Anexo 5 Base de datos	
Anexo 6 Artículo científico	
Anexo 7 Validaciones	



## Lista de tablas

		<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b>	<i>Operacionalización de la Variable 1: Clima laboral</i>	52
<b>Tabla 2</b>	<i>Operacionalización de la Variable 2: Desempeño laboral</i>	53
<b>Tabla 3</b>	<i>Instrumentos de recolección de datos</i>	57
<b>Tabla 4</b>	<i>Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos</i>	58
<b>Tabla 5</b>	<i>Distribución de frecuencia del clima laboral en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.</i>	61
<b>Tabla 6</b>	<i>Distribución de frecuencia del desempeño laboral en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015</i>	62
<b>Tabla 7</b>	<i>Tabla de Contingencia del clima y del desempeño laboral del personal en el Centro de salud Materno Infantil Enrique Martin Altuna por dimensiones en el distrito de Puente Piedra, 2015.</i>	63
<b>Tabla 8</b>	<i>Prueba de correlación entre el clima laboral y el desempeño laboral del personal en el CSMI DEMA-MINSA, en el distrito de Puente Piedra 2015</i>	64
<b>Tabla 9</b>	<i>Prueba de correlación entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal en el CSMI DEMA-MINSA, en el distrito de Puente Piedra 2015</i>	65
<b>Tabla 10</b>	<i>Prueba de correlación entre el estilo de dirección y el desempeño laboral del personal en el CSMI DEMA-</i>	66

<b>Tabla 11</b>	<i>Prueba de correlación entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral del personal en el CSMI DEMA-MINSA, en el distrito de Puente Piedra 2015</i>	67
<b>Tabla 12</b>	<i>Prueba de correlación entre la retribución y el desempeño laboral del personal en el CSMI DEMA-MINSA, en el distrito de Puente Piedra 2015</i>	68
<b>Tabla 13</b>	<i>Prueba de correlación entre la disponibilidad de recursos y el desempeño laboral del personal en el CSMI DEMA-MINSA, en el distrito de Puente Piedra 2015</i>	69
<b>Tabla 14</b>	<i>Prueba de correlación entre la estabilidad y el desempeño laboral del personal en el CSMI DEMA-MINSA, en el distrito de Puente Piedra 2015</i>	70
<b>Tabla 15</b>	<i>Prueba de correlación entre la claridad y coherencia en dirección y el desempeño laboral del personal en el CSMI DEMA-MINSA, en el distrito de Puente Piedra 2015</i>	71
<b>Tabla 16</b>	<i>Prueba de correlación entre los valores colectivos y el desempeño laboral del personal en el CSMI DEMA-MINSA, en el distrito de Puente Piedra 2015</i>	72

**Lista de figuras**

		<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b>	Diagrama de diseño correlacional	55
<b>Figura 2</b>	Niveles del clima laboral en el personal que labora en el Centro de salud Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015	61
<b>Figura 3</b>	Niveles del desempeño laboral del personal por dimensiones en el Centro de salud Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.	62
<b>Figura 4</b>	Niveles de contingencia del I desempeño laboral en el personal que labora en el Centro de salud Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.	63

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar cuál es la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales y administrativos nombrados y contratados de salud del Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martin Altuna perteneciente a la Red de Salud Lima IV-Puente Piedra, de la DISA Lima-Ciudad V.

Se realizó un estudio descriptivo correlacional de corte transversal. La población y muestra fue No aleatoria de tipo censal, estuvo conformada por 106 trabajadores del Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martin Altuna los cuales cumplieron con los criterios de selección.

Para medir la variable clima laboral y desempeño laboral, se utilizó como técnica la encuesta y cuestionarios validados. El estudio se basó en los fundamentos teóricos de Forehand y Gilmer para el clima laboral y de Chiavenato en desempeño.

De los resultados se encontró una asociación lineal estadísticamente significativa, alta y directamente proporcional según el coeficiente de correlación de Spearman= 0.721 y nivel de significancia=0.000, que nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral en el CSMI DEMA-MINSA.

*Palabras Claves:* Clima laboral, desempeño.

## Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between the working environment and the work performance of the health care and administrative workers appointed and hired at the Child Health Center Dr. Enrique Martin Altuna, belonging to the Health Network Lima IV-Puente Piedra, Of the DISA Lima-Ciudad V.

A cross-sectional, correlational descriptive study was performed. The population and sample was non-random census type, was made up of 106 workers of the Maternal Child Center Dr. Enrique Martin Altuna who met the selection criteria.

To measure the variable work environment and labor performance, the validated questionnaire and questionnaire was used as technique. The study was based on the theoretical foundations of Forehand and Gilmer for the work climate and Chiavenato in performance.

From the results we found a statistically significant, high and directly proportional linear association according to the Spearman correlation coefficient = 0.721 and level of significance = 0.000, which allows us to reject the null hypothesis and to accept that there is a direct and significant relationship between the working environment And job performance in the DEMA-MINSA CSMI.

*Keywords:* Labor climate, performance.

## **I. Introducción**

## **1.1 Antecedentes**

### **1.1.1 Antecedentes internacionales**

Ferrari y Gamarra (2012) en su investigación titulada: "Clima Laboral y motivación del personal en una institución de servicio de salud de Asunción-Paraguay", su objetivo fue determinar el grado de relación entre clima laboral y motivación del personal en una institución de servicio de salud de Asunción-Paraguay. Los autores realizaron una investigación cuantitativa, con una muestra de 25 trabajadores del servicio de cirugía, en ella se utilizó el instrumento del cuestionario de clima laboral, en donde se concluye que el clima laboral está relacionado con la motivación personal, también se concluyó que la percepción de los funcionarios del servicio se encuentra dentro de la normalidad y existe motivación del personal, así como recomiendan a los funcionarios a que continúen buscando instalar en las actividades diarias mensajes motivadores y de logro que los lleve a actuar de manera productiva y responsable en todas las actividades que se realizan en el servicio.

Malisa (2012) Clima organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi. Tesis Universidad Técnica de Ambato - Ecuador. En este trabajo se exhibe un proceso de análisis sobre la problemática del clima organizacional que ha afectado al desempeño laboral en la Empresa Eléctrica de Cotopaxi ubicada en la ciudad de Latacunga, De conformidad con la problemática seleccionada el enfoque de la investigación será crítico-propositivo con el objeto de mantener coherencia con la Fundamentación Filosófica, corresponde seleccionar el enfoque cualitativo y cuantitativo. La población fue de 104 personas que comprende el personal administrativo. Los resultados señalan lo siguiente: El clima organizacional presente no es el más adecuado para que exista un alto desempeño laboral; el talento humano necesita mayor motivación para desenvolverse de manera idónea, ya que se ha dejado en segundo plano y no se le ha puesto la atención que merece. El desempeño laboral presente se encuentra en una fase creciente pero no en su totalidad adecuada, ya que la empresa para su mejor desarrollo, necesita un desempeño óptimo para alcanzar los estándares

que se requiere y de esta manera forjar un desempeño laboral apropiado y fructífero. Asimismo, de acuerdo al Cuadro No 7 representado en el Gráfico No 6 56 trabajadores que corresponden al 54% manifiestan que el ambiente físico en el cual se desenvuelve es adecuado para desarrollar sus funciones, mientras que el 46% consideran que el ambiente físico en el cual se desenvuelve no es adecuado para desarrollar sus funciones; El ambiente motivador en el cual se desenvuelven los trabajadores es moderadamente adecuado para desarrollar sus funciones, por lo que se debe establecer estrategias de mejora para el recurso humano. De acuerdo al Cuadro No 9 representado en el Gráfico No 8 855 trabajadores que corresponden al 53% manifiestan que la motivación del talento humano en ELEPCO S.A no es positiva, mientras 49 trabajadores que corresponden al 47% consideran que la motivación del talento humano en ELEPCO S.A es positiva. Por lo tanto se concluye que es necesario establecer jornadas de motivación.

Cortes (2011) en su investigación titulada “El Clima Organizacional y el desempeño laboral en el Hospital Dr. Luis Nachon, Veracruz, México 2011”. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Hospital Dr. Luis Nachon, Veracruz, México 2011; su diseño fue no experimental y correlacional. Se tomó una muestra de tamaño 112 trabajadores del hospital, se concluyó que el clima organizacional está relacionada al desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Dr. Luis Nachon, Veracruz, México 2011; además se resalta que los empleados calificaron al Clima Organizacional como regular lo que si bien no es bueno se ubica en una posición intermedia o media de diferencia de este que se ubica en la categoría más baja.

Pérez (2011), en su investigación titulada: “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en Burger King, Guatemala”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Burger King de Guatemala, 2011, realizó una investigación descriptiva y correlacional, con una muestra de 125 trabajadores, utilizando un entrevistas a través de un cuestionario, las conclusiones a la que llegó es que el clima se relaciona con la satisfacción y por ende en la productividad, así un mal



clima destruye el ambiente de trabajo, originando conflictos y bajo rendimiento, y un buen clima se orienta a los objetivos generales.

### **1.1.2 Antecedentes a nivel nacional.**

Saccca (2014), en su tesis titulada: “Relación entre el Clima Laboral y Desempeño Académico en los CEBAAs del distrito de San Martín de Porres” en la ciudad de Lima-Perú, con una investigación de tipo no experimental de corte transversal, descriptivo y correlacional, con una muestra de 417 personas entre alumnos, docentes y directores de los CEBAAs, con el instrumento de la encuesta, demostró que existe relación entre el clima laboral y el desempeño académico de los docentes, en el cual sugiere estimular el clima laboral y el desempeño, así como diseñar estrategias para el desarrollo de los mismos.

Sotomayor (2013), en su investigación titulada: “Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua”; tuvo como objetivo determinar la relación del Clima Organizacional y la Satisfacción de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua; el tipo de investigación fue cuantitativa, no experimental, descriptivo correlacional con una población de 150 trabajadores administrativos con la técnica de la encuesta del cuestionario en donde se concluye que hay una fuerte correlación entre las variables.

Monteza (2012) en su investigación titulada: “El clima laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico ESSALUD de Chiclayo”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico ESSALUD de Chiclayo. Su diseño fue no experimental, descriptivo y correlacional, con una muestra de 46 personas y el instrumento de cuestionario, se concluyó existe una relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico ESSALUD de Chiclayo.

Alfaro (2012), en su estudio: "Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades", tesis, PUCP, cuyo objetivo es estudiar la satisfacción laboral en tres municipalidades distritales de Lima y Callao. El estudio es de tipo descriptivo - correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario "Escala de Opiniones SL-SPC" (Palma, 2005), que tiene cuatro factores: Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social, y Beneficios Económicos. Las conclusiones a las que arribaron, son: Los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría. Se determinó que en cada municipalidad el nivel de satisfacción laboral variaba según la condición laboral. Al comparar las tres municipalidades, se encontró que el personal con condición laboral Empleado obtuvo la menor puntuación, con un nivel de satisfacción laboral Promedio y que la condición Funcionario tiene la mayor puntuación. Esto parece lógico por cuanto un funcionario tiene condiciones más apropiadas para sentirse satisfecho en comparación a un empleado. En relación a las diferencias en el nivel de satisfacción laboral medio por condición laboral, al profundizar el análisis a nivel de factores, se encontró que en la municipalidad A para el factor Reconocimiento Personal y/o Social existen diferencias en tres de las condiciones laborales, estando los Obreros Insatisfechos, lo que indicaría que no reciben un reconocimiento por su trabajo tanto de sus compañeros como de su jefe. En la municipalidad B, para el factor Beneficios Económicos, los Funcionarios están Muy Satisfechos y tienen un nivel mayor a los demás; esto señalaría que los Funcionarios consideran que su remuneración cubre completamente sus expectativas personales a diferencia de los demás, que consideran que su remuneración es solamente suficiente. Asimismo, el personal con la condición laboral Empleado se muestra Insatisfecho en el factor Reconocimiento Personal y/o Social lo que indicaría que no reciben un reconocimiento apropiado y que influye en el menor nivel de satisfacción laboral alcanzado. En la municipalidad C, para el factor Beneficios Económicos, los Funcionarios tienen un mayor puntaje de satisfacción y están 58 Satisfechos, los demás tienen un nivel Promedio. Esto señalaría que los Funcionarios consideran

que su remuneración es suficiente pero no cubre sus expectativas personales y los otros grupos están conformes y aceptan su nivel remunerativo

Palomino (2011), en su investigación titulada: "El Clima Organizacional y desempeño laboral en el área de contabilidad de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito de Ica, 2011"; tuvo como objetivo de terminar el clima organizacional y desempeño laboral en el área de contabilidad de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito de Ica, 2011. Su diseño fue no experimental, con una investigación descriptiva, correlacional con una población de 10 trabajadores, se concluyó que existió una relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el área de contabilidad de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito de Ica, 2011.

## **1.2 Fundamentación científica, humanística.**

### **1.2.1 Variable 1: Clima laboral**

Al hablar de clima laboral nos estamos refiriendo al espacio en donde las personas realizan su labor diariamente, a la interacción entre los trabajadores y también a la relación que existe entre estos y el empleador de la institución. Y uno de los factores más importantes para el buen desarrollo del clima laboral es el grado de motivación existente, ya que la presencia de un clima favorable causa satisfacción a los miembros de la organización, y cuando no pues termina siendo todo lo contrario. Con esto es que podemos notar la importancia de esta variable debido a la alta influencia que determina el estado de ánimo de las personas de una organización.

Chiavenato (2002) precisamente define al clima laboral como: "el ambiente que existe entre los miembros de una organización, el cual se encuentra altamente relacionado al grado de motivación de los trabajadores e indica específicamente las propiedades motivacionales del ambiente laboral". (p. 56)

Con esto entonces podemos señalar que el clima laboral posee todo un conjunto de factores que determinan, ya sea de forma positiva o negativa, el comportamiento de los colaboradores y el estado de ánimo que presentará cada uno de ellos.

Es crucial que las instituciones hoy en día mantengan un excelente clima laboral, ya que si existe un clima favorable los integrantes que están dentro de ella van a poder realizar mejor sus actividades, lo cual al fin y al cabo también terminará influyendo en lo personal y en su vida diaria. Y al haber un desempeño óptimo, esto se verá reflejado de igual forma en el logro de los objetivos de la organización.

Para los autores Serrano y Tatiana (2013) hablar de clima laboral “es referirse a un determinado conjunto de factores los cuales están ligados a la calidad de vida que existe dentro de una organización. Siendo esto una percepción nos damos cuenta que adquiere valor al observar y analizar la realidad actual de las organizaciones”. (p. 25)

Velásquez (2005) por su parte señala que:

si alguna organización no posee un adecuado y/o favorable clima, esta se verá en desventaja en comparación de otras organizaciones que sí la mantengan, ya que el ambiente interno que cada una presenta, es lo que resultará siendo determinante para la producción y la calidad de esta. (p. 126)

Es importante señalar que las personas que trabajan en alguna organización perciben por sí mismas su entorno laboral en relación a las características que esta presenta, y esto es lo que determina el comportamiento del colaborador. La estructura, la organización, las remuneraciones, las normas, etc., son algunas de las características que posee cada organización, y el trabajador tiene una visión global de todas ellas las cuales están presentes en su entorno y cómo es que influyen en él.

Hodgetts y Altman (2003), han definido al clima laboral como: “un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo”. (p. 147)

Entonces, toda organización que pertenezca al rubro que sea, tiene determinadas características lo que hace a cada una diferente y por tanto también su clima laboral. Cabe señalar que de los factores hay algunos como la comunicación, la motivación y el liderazgo los que de por sí determinan el desempeño y el comportamiento de las personas.

### **1.2.2 Dimensiones del clima laboral.**

Barrios (2015), cita a Tito (2013), quien en su trabajo de investigación había tomado los conceptos de Acero, Echeverri y Lizaro (2008); para estas autoras el clima laboral es:

El conjunto de características que describen una organización y ello los distinguen de otras organizaciones, son de permanencia relativa en el tiempo, asimismo inciden en la conducta de las personas y por ende de la misma organización, ello indudablemente calculado a partir de las discernimientos de los servidores de la organización y han referido que la variable clima se establece a través de ocho componentes relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad laboral, claridad y coherencia en la dirección y los valores colectivos (p.123).

**Relaciones Interpersonales.** Que constituye la capacidad en que los empleados se apuntalan entre si y sus relaciones son de mutuo respeto y consideradas.

Las relaciones miden el grado en que los empleados están interesados y comprometidos en su trabajo y el grado en que la dirección apoya a sus empleados y anima apoyarse unos a otros. Está integrada por: Implicación: Es decir el compromiso de los empleados con el trabajo. Cohesión: La relación de amistad y apoyo entre los trabajadores y Apoyo: Apoyo y estímulo de la dirección para sus empleados. Dentro de las relaciones humanas pocas cosas nos darán resultado sino ejercemos lo que son la cordialidad, la amabilidad, la modestia y la gratitud a la hora de realizarnos un favor o de brindarnos

ayuda en una situación necesitada. Es la percepción de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados (Chávez, 2014, p.30).

Se refiere a la percepción que el personal tiene, respecto a las relaciones interpersonales y al ambiente emocional que prima al interior de la organización; tanto entre pares, como entre diferentes estamentos; a nivel de grupos formales como de grupos informales” (Fuentes, 2008, p. 6).

Por otro lado Barrios (2014), Cita a Fernández y a Tapia (2009), quienes manifestaron que:

La base de las relaciones entre puestos está en las relaciones laborales y cuando una persona inicia la jornada laboral no deja fuera ninguno de los problemas, aspiraciones y frustraciones. Este aspecto, junto con la personalidad de cada individuo, puede verse trasladado en el seno de la organización a través de las relaciones interpersonales. Establecer un buen clima contribuirá de forma positiva a eliminar posibles roces y tensiones que se producen en todas las relaciones humanas, así como el poder, sirve para eliminar conflictos en la organización, las buenas relaciones contribuyen a evitar que dichos conflictos aparezcan.(p.29)

Seguidamente López (2006 citado en Barrio, 2014, p. 30), define que:

las relaciones interpersonales son las capacidades que se poseen de desenvolverse y darse a conocer con otros individuos dentro de una sociedad y estas deben desarrollarse de manera que faciliten la convivencia con las personas que forman el entorno familiar, social y laboral. Explica que todas las personas establecen numerosas relaciones a lo largo de la vida, como las que se dan con los padres, los hijos e hijas, con amistades o con compañeros y compañeras de trabajo y estudio. A través de ellas, se intercambian formas de sentir y de ver la vida; también se comparten necesidades, intereses y

afectos. A estas relaciones se les conoce como Relaciones Interpersonales. El mismo autor ha referido que El ser humano al interactuar con otros individuos, intercambia y construye nuevas experiencias y conocimientos; que facilitan o dificultan la relación, tomar en cuenta que en el nivel en que sea buena o mala la interacción que se tenga con otras personas se hace fácil o difícil vivir en armonía, las buenas relaciones se logran través de comunicación efectiva y dependen de la madurez humana que se posea.

### **Estilo de Dirección.**

El autor señaló que es el grado en que los jefes apoyan, estimula y dan participación a sus colaboradores. La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones, confianza, respeto están sometidos en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección no se hace solamente de manera ascendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación tanto individual como a nivel de áreas por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y de confianza entre los superiores y los subordinados.

Por otro lado Carreño (2014), con respecto al estilo de dirección ha referido que “es la percepción de los servidores respecto a los conocimientos y habilidades gerenciales aplicadas en el desempeño de las funciones del área, rasgos y métodos personales para guiar a individuos y grupos hacia la consecución de un objetivo” (p.33).

Barrios (2014, p.32) quien cita a Robbins y Coulter (2005), consideran a la dirección como:

una función de la administración, que consiste en motivar a los subordinados, e influyen en los individuos y los equipos mientras hacen su trabajo, eligen el mejor canal de comunicación o de cualquier otra manera se ocupan del comportamiento de los empleados.

Asimismo dicen que los estilos en la toma de decisiones varían en dos dimensiones: la primera es la forma de pensar, ya que algunos son más racionales y lógicos al procesar la información, mientras que la segunda es la tolerancia a la ambigüedad del individuo, ya que ésta necesita que haya constancia y orden en la forma en que se estructura la información para reducir al mínimo la ambigüedad. Este mismo autor citado afirma que la dirección de los asuntos y acciones de otros, es un proceso de comportamiento desarrollado por los jefes, los cuales son seres humanos que guían los esfuerzos de otros seres humanos. Para ser líder no basta poseer las aptitudes básicas del liderazgo. Los líderes también deben tener poder para conseguir que los seguidores cumplan con las instrucciones.

**Sentido de Pertenencia.** Grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas.

Por otro lado Litwin y Stinger (2008) citado por Carreño (2014) en:

relación al sentido de pertenencia sostuvo que es la actitud de cada funcionario de estar seguro que siente como suyo los elementos y componentes de la entidad en la cual trabaja y con ello se logra el empoderamiento total de la institución y de lo que normalmente realiza. (p.30).

Alles (2008) (citado en Barrios, 2014, p.37), ha referido que:

El sentido de pertenencia es la seguridad que la persona adquiere cuando siente que ocupa un lugar dentro del grupo, esto le lleva a buscar conductas que le permitan asegurar un sitio dentro del mismo. Para una persona, sentirse parte de la institución en la que labora, es indispensable para alcanzar los objetivos que se plantee. Independientemente del puesto, el lugar que ocupa en el grupo le da un estatus sobre el cual tendrá influencia o se verá influido por los demás miembros. Además agrega que toda organización busca que



el personal se sienta parte indispensable de la misma y debe buscar que el personal cuente con ese sentido de pertenencia que de hecho es así, pero que se pueden establecer estrategias que reconozcan al colaborador y lograr con esto que se sientan satisfechos del lugar en donde laboran lo que por consiguiente será efectivo para un buen rendimiento (p.3)

**Retribución.** Grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo.

Es la gratificación en que el personal percibe por el trabajo realizado de acuerdo a los objetivos esperados, es decir es adecuadamente recompensado. Esto incluye tanto las distinciones materiales (sueldo justo, bonos) como las simbólicas (felicitaciones públicas, anotación positiva en hoja de vida, etc. (Fuentes, 2008, p. 5).

Urquijo y Bonilla (2018), (citado en Barrios, 2014, p.34), indican que:

la finalidad de la función remunerativa no es más que la determinación de la justa y satisfactoria gratificación, debida al trabajador, por la labor cumplida en el desempeño de las actividades, tareas y funciones, exigidas por el puesto o cargo que se le asignó y por las estipulaciones contractuales (formalmente establecidas). Los autores citados afirman que esa justa contraprestación no es fácil y deberá, por tanto, ajustarse a criterios objetivos, tanto por lo que se refiere a la valoración de los contenidos intrínsecos del puesto de trabajo como por la calidad del desempeño mismo, sin perder de vista el contexto socio-económico, político-legal y cultural en que se desenvuelve la empresa.

Por otro lado Barrios (2014), indica que existen distintos tipos de retribución en los cuales se mencionan:

1. **Retribución total**, es valor de todos los pagos directos e indirectos que se hacen al empleado.

## 2. Retribución intrínseca y extrínseca

Se entiende por retribuciones intrínsecas, las retribuciones internas del individuo derivadas normalmente de la participación en ciertas actividades o tareas. Como ejemplos pueden darse la satisfacción en el empleo y los sentimientos de realización.

En caso de retribuciones extrínsecas, se comprenden como las retribuciones de naturaleza tangible, y están controladas y distribuidas directamente por la organización. Como ejemplos cabe citar la remuneración y las prestaciones de hospitalización.

Las retribuciones intrínsecas y las extrínsecas, se hallan estrechamente relacionadas entre sí. Con frecuencia la concesión de una retribución extrínseca significa a la vez una retribución intrínseca para el individuo.

**Disponibilidad de Recursos.** Grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de sus trabajos.

Barrios (2014) cita Asensio y Vásquez (2009), Ellos refieren que:

los recursos son aquellos procesos productivos o factores disponibles de la empresa, que son de la propiedad o recaen bajo el control de la misma. Se pueda distinguir distintos tipos de recursos: tangibles, intangibles y humanos. De allí que la capacidad de una institución se entiende como la habilidad de los recursos para desarrollar una determinada tarea, esto es, una combinación dinámica de recursos y conductas que permiten obtener una adecuada coordinación de estos y, con ello, la realización eficaz de una determinada actividad.

En ese sentido se manifiesta que:

existe un conjunto de características ambientales de tipo físico que, aunque acompañan al individuo en todo momento, adquieren una

nueva dimensión en el ambiente de trabajo. Asimismo que para que la actividad laboral se pueda llevar a cabo de la manera correcta es necesario que la visión e iluminación se complementen. (Fernández, 2008, p.35)

Se debe tomar en cuenta que tan indispensable es que el personal posea los recursos adecuados para realizar el trabajo, pues a falta de esto las tareas no se podrán realizar como se deben lo que afectará a la institución. En sí la importancia está en prevenir que no falte nada y que el personal realice el trabajo adecuadamente con los recursos necesarios

**Estabilidad laboral.** Sub escala vinculada a la permanencia en el centro de labores a partir de la justa evaluación del desempeño y de la política institucional.

Es la permanencia en el empleo de la organización, ello indica que el contrato de trabajo que una persona tiene con su empleador esta se mantenga de manera permanente, que no termine de un momento a otro sin motivo, puesto que puede causar mucha incomodidad a los servidores por la injusticia laboral que muchas organizaciones cometen con despidos masivos e injustos.

Como es originario, todo individuo, espera tener un trabajo estable, que no esté preocupado que al día siguiente deje de trabajar, es decir la estabilidad se dará perennemente en cuando haya un contrato de trabajo. Sea este un transacción de trabajo a plazo indeterminado o plazo fijo, en el primer caso tendrá que una persona laborar cotidianamente, sin fecha de término del contrato, salvo las causales legales de terminación del contrato, en el segundo caso, el trabajador permanecerá dentro del plazo fijado en el contrato, la misma que debe ser respetada por el empleador de la empresa u organización, salvo que exista una causal legal para la finalización de esta.

Para Arias (2015) en su Artículo legal “Legislación al día”, en referencia a la estabilidad laboral ha referido que:

La estabilidad laboral consiste en el derecho que un trabajador tiene a conservar su puesto de trabajo, de no incurrir en faltas previamente determinadas o de no acaecer en circunstancias extrañas. Ciertamente, la estabilidad laboral garantizará los ingresos del trabajador en forma directa, lo que permite satisfacer las necesidades del núcleo familiar y garantizar los ingresos de la empresa, ya que trabajadores adiestrados y expertos, integrados con la empresa, brindarán índices satisfactorios de producción y productividad, redundando no sólo en beneficio del trabajador y del empleador, sino también del desarrollo orgánico económico y social, con logros a la obtención de la armonía y la paz social y al desarrollo de un buen clima laboral. Así mismo la estabilidad laboral tiende a otorgar un carácter permanente a la relación de trabajo, donde la disolución del vínculo laboral depende únicamente de la voluntad del trabajador y sólo por excepción de la del empleador o de las causas que hagan imposible su continuación. El sentido de la estabilidad es proteger al trabajador de los despidos arbitrarios. A través del régimen de estabilidad se pretende limitar la libertad incondicional del empleador evitando despidos arbitrarios que provoquen inseguridades y problemas al trabajador, cuya única fuente de ingreso es su trabajo.

**Claridad y Coherencia en la Dirección.** Es el grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia.

Según Rodríguez citado Barrios (2014), ha anunciado que la dirección se trata de un procedimiento tan sencilla como difícil de vivir día a día; la receta para ser un buen jefe consta de tres ingredientes fundamentales: saber fijar objetivos claros y relevantes; saber elogiar el trabajo bien hecho, y saber llamar la atención de los colaboradores, cuando sea necesario, en un tono constructivo.

Así mismo el autor señalado ha referido que la claridad, sencillez, articulación, coherencia, definición de rumbo, valen oro, por lo que se debe poner mucho énfasis en componentes que son importantes en toda dirección, los cuales se muestran. Por lo que se puede concluir, que es clave tomar en cuenta que los colaboradores esperan que sus superiores les exijan, pero que también sean ejemplares cumpliendo los compromisos asumidos. Un buen jefe ayuda y estimula a realizar bien el trabajo que encomienda, y si es necesario, enseña cómo realizarlo, ya que para un jefe el desarrollo profesional de los subordinados es muy importante. Además de ser accesible con los colaboradores, debe saber mostrar cercanía siendo respetuoso en el trato personal, trazando metas alcanzables, transmitiendo de forma clara los objetivos a seguir y dando a conocer los resultados de los mismos en un canal de comunicación adecuado.

Por otro lado, Robbins y Coulter (2005), citado en dicen que

es cuando los empleados saben hacia dónde se dirige la organización o la unidad de trabajo y qué deben aportar para lograr las metas, como coordinar las actividades, cooperar y hacer lo necesario para alcanzarlas. Sin dirección los departamentos e individuos podrían trabajar por fines que conozcan los cuales son los objetivos que se pretende alcanzar y sepan cómo contribuir al logro de las metas, se motivarán y realizarán actividades o tareas que permitan llegar al cumplimiento de los objetivos, tomando en cuenta que para ello la dirección debe establecer bien las mismas y transmitir las a todos los miembros que la conforman.

**Valores Colectivos.** Dan el soporte al marco filosófico y son los pilares de la cultura institucional. Los valores son formulados, enseñados y asumidos dentro de una realidad, asimismo proveen una base estable sobre la cual se toman las decisiones y se ejecutan las acciones. El tener valores propios y únicos de la corporación crea una ventaja competitiva frente a otras instituciones. Es el grado en el que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto.

Son generadores de compromiso y desarrollo, se identifican con las aspiraciones, forma de actuar y forma de ver la vida del colectivo, por ello se consolidan y fortalecen en el corto, mediano y largo plazo y sirven para crear y/o consolidar una cultura organizacional (Neyra, 2008, p. 27).

Para Barrios (2014), indica que la empresa

es una comunidad, y por lo tanto se esperan de ella los valores que se requieran para la comunidad humana, en cuanto a comunicación, equidad, honestidad, verdad, respeto, alegría, confianza, entre otros; en donde existe intenso y denso rejuego de valores de la empresa y de los individuos, en donde se presenta una triple realidad.

Wayne y Robert (2005), Citado en Barrios (2014),

los valores colectivos son los que deben guiar la conducta cotidiana de todos los que forman parte; pues constituyen el cimiento de la misma, generan beneficios propios y para quienes tienen contacto con la institución, como está reflejado en la figura anterior. Para la construcción es importante el trabajo en equipo y especificar los valores, que tienen y los que necesitan tener, para identificar y eliminar los antivalores. Según consideran que los valores colectivos ayudan a los miembros de la organización a diagnosticar los procesos del grupo y a diseñar soluciones para los problemas.

Para Robbins y Coulter (2005), “es el grado en que los miembros del grupo se identifican entre sí y comparten los objetivos; la cohesión es importante porque se relaciona con la productividad del grupo”.

## **1.2.2 Teorías sobre el clima laboral**

### **Teoría de Francis Cornell**

Este autor define al clima laboral como una mezcla de percepciones que las personas poseen acerca de sus actividades en relación a los demás integrantes de una organización. Es a partir de esto que podemos señalar que son las propias percepciones y/o interpretaciones de los trabajadores las que van a definir el clima laboral existente y solo desde ellas se puede conocer y determinar las características que se presentan.

Por otra parte Chris Argyris (1986) propuso que es “un ambiente de tranquilidad, confianza y franqueza es necesario en cualquier organización para que se pueda aceptar la existencia de algún conflicto, de tal forma que además de identificarlo también se pueda resolverlo adecuadamente”.

Y de igual forma Sells (2006) sostuvo que: “el ambiente interno de la organización tiene influencia en el comportamiento de las personas que la componen y que dicha influencia depende de la percepción de la gente y de la aceptación de las restricciones sociales y culturales de su entorno”. (p. 86)

Para Forehand y Gilmer (1999), el clima laboral es: “multidimensional y está formado por un conjunto de características que describen a la organización, la hacen diferente de otras organizaciones, son duraderas en el tiempo e influyen sobre el comportamiento de los miembros de la organización. (p.361).

Para el estudio es preciso señalar teorías que profundizan mayor el estudio; a continuación se establecen un conjunto de proposiciones:

### **Teoría de McClelland y Atkinson**

Estos autores se enfocan en la forma en que las motivaciones sociales tal como la pertenencia, la necesidad de logro, entre otros, tienen incidencia en el comportamiento individual humano, lo cual es sumamente probable que influya en su reconocimiento del clima laboral. Y esto, es algo que experimenta cualquier miembro de alguna empresa de forma permanente, y que define como se señalaba

el ambiente interno de la organización al igual que su comportamiento dentro de ella.

Barker (2006) sostuvo que:

Es mejor hablar de escenarios de conducta para así poder conocer el comportamiento de las personas en las organizaciones, aceptando que “escenarios” son el complejo físico y psicológico con el cual los individuos están constantemente en interacción Según Campbell está formado por un conjunto de atributos, muy propios de cada organización y el cual se puede deducir de la forma como dicha organización interactúa con sus miembros y con el medio ambiente (p.156)

### **Enfoque estructuralista de Forehand y Gilmer**

El clima laboral es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.

Furnham y Adrián (1986), citado por Forehand y Gilmer (2004) quienes sostienen que:

El clima laboral es el conjunto de características que describen a una organización a) la que distinguen de otras organizaciones; b) son relativamente perdurables en el tiempo, y c) influyen en el comportamiento de las personas en las organizaciones.

El clima se refiere a las percepciones compartidas por todos los miembros de la organización respecto al lugar donde laboran, el ambiente físico, las relaciones interpersonales que tienen y los diferentes motivos que afecten a lugar de trabajo.

Como se conoce, cualquiera que sea el clima favorable o no, este va influenciar en el desempeño y satisfacción de los miembros. Como puede haber condiciones climatológicas cálidas y soleadas; así como un clima frío y lluvioso; lo



dicho anteriormente enfocado a nuestro tema de estudio, puede existir una comunicación de organización cerrada, siempre a la defensiva y hasta poco a amigable existiendo esto en una organización hará que el colaborador no se sienta satisfecho en la Institución.

Por ello Tompkins (1994) hace hincapié en que: “el clima de la organización es el tono emocional de la organización basado en qué tan cómodo se sientan los miembros con los demás y con la organización”.

El clima laboral es entendido como medio interno en él se pone atención a variables y factores internos de la organización.

Al respecto Rodríguez indica que:

A pesar que el estudio del clima laboral se encuentra enfocado a la comprensión de las variables ambientales internas que afectan el comportamiento de los individuos en la organización, su aproximación a estas variables es a través de las percepciones que los individuos tienen de ellas y considera este autor para el concepto de clima laboral son: Variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinarias; Variables estructurales, tales como tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección; Variables del ambiente social, tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones; Variables personales, tales como aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas; Variables propias del comportamiento laboral, tales como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y stress. (p.185)

Estas variables mencionadas por el autor conforman el clima de una organización, a través de la percepción que de ellas tienen los miembros.

Después de haber mencionados algunas definiciones, de diferentes autores ayudan a nuestra aportación a decir que el clima laboral es el conjunto de factores

del ambiente interno de la organización que son percibidas por los miembros, que directa o indirectamente influyen en el comportamiento de las personas.

El clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización, este ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros.

El clima determina la manera como el colaborador percibe su trabajo, su productividad, rendimiento y satisfacción en la función que cada uno desempeña. Como sabemos el clima no se ve ni se toca, es algo intangible, pero tiene una presencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la Institución y de la misma manera el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro ésta.

A raíz de definiciones hechas en párrafos arriba, podemos inferir que el concepto de percepción es un término importante; ya que el clima laboral está determinado por las percepciones que tienen los trabajadores con respecto a la organización, dicho de otra manera son las interpretaciones que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. .

Hodgetts y Altman (1975), definen a la comunicación como: “el proceso de transmitir significados que van del emisor al receptor”. (p. 124)

Asimismo Robbins y Cenzo (2003), definen la comunicación como: “transferir y comprender el significado”. (p. 86)

Estas definiciones de ambos autores nos permiten entender que la comunicación no sólo es expresar ideas o información.

Álvarez (1992) elabora una serie de criterios para entender el clima laboral, “se deriva del conjunto de percepciones globales de los individuos sobre su medio interno laboral. El clima es experimentado por todos los miembros de la organización y puede ser medido operacionalmente a través del conocimiento de las percepciones de los miembros del sistema”. (p. 32)

Hopin, Crofts, Lidwin, Stringer, Scheeneider y Bartlet, citados por Moreno (1997) quienes señalan que:

Las propiedades del clima laboral se pueden resumir en percepción de satisfacción de necesidades personales (desde los fisiológicos hasta los de realización), percepción de atmosfera de apoyo con jefes y compañeros, incluyendo grados de tolerancia para las diferencias de opinión, percepción de que los jefes saben dirigir, estructura de organización, y recompensas adecuadas y equitativas.

Forchand y Von Gilmer (1964), manifiestan que: “es un conjunto de características que describen a una organización y proponen: que son perdurables a través del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas de la organización”.

Gongalves (2000), ha manifestado que: “es la expresión personal de la percepción de los trabajadores y directivos que se forma de su organización y que inciden directamente en el desempeño de la organización”.

Por otro lado Toro (1998), manifiesta que: “es la representación cognitiva que las persona construyen a partir de realidades colectivas en las que viven”.

Existen una serie de características del clima laboral que son importantes conocer y se caracterizan por: El clima laboral hace referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima laboral, son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.

El clima de una organización, tiene una cierta permanencia a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.

Toda organización puede contar con cierta estabilidad de clima, con cambios que pueden ser regulables, pero de la misma manera la estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia, resultadas de decisiones que en consecuencia afecten el bienestar de la organización. Un mal entendido que no haya sido resuelto en su momento, puede traer como consecuencia un deterioro de clima laboral, ya que puede pasar un buen tiempo para que se aclarezca el problema.

El clima laboral, tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la Institución.

El ambiente de trabajo influye de manera positiva o negativa en el comportamiento de los miembros de una organización. Si se mantiene un clima favorable, los trabajadores se desenvolverán con mayor eficiencia y con ánimos de desempeñarse mejor, entregando lo mejor de sí en la organización, y si existe, un clima malo será todo lo contrario a lo que se dijo anteriormente.

El clima laboral, afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.

Las organizaciones que mantenga un buen clima laboral, tendrán como resultados colaboradores contentos, satisfechos y por ende se identificarán y se sentirán comprometidos con la organización, para de una manera retribuir mejor en los objetivos de la organización. Por otro lado si mantienen un clima desfavorable una de las consecuencias será que no tendrán colaboradores comprometidos ni mucho menos identificados.

El clima laboral, es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez, afecta a dichos comportamientos y actitudes.

Un miembro de la organización puede darse cuenta que el clima laboral es agradable e inconscientemente con su buen comportamiento está aportando a la entidad a mantener un eficiente clima laboral; y en caso contrario, en la Institución en estudio observamos que existen miembros de la organización que con su comportamiento negativo contribuyen para que el clima de trabajo sea malo y esto trae como consecuencia la insatisfacción para los demás colaboradores.

El clima laboral de una organización es afectado por diferentes variables estructurales, tales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables a su vez pueden ser afectadas por el clima.

En organizaciones que se dan gestión se de manera autoritaria, traerá consigo a colaboradores que se desempeñen con miedo, temor, y si no existe confianza hacia los trabajadores, se generara un clima laboral tenso. Este clima llevara a trabajar a los empleados con irresponsabilidad, y a raíz de esto su jefe controlará más sus actividades y todo ello llevaría a un ambiente de descontento tanto para el empleado como al empleador.

### **El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral.**

Toda organización presenta ausentismo de su personal, algunas pueden ser de manera involuntaria como también voluntarias. Por lo general cuando suelen ser voluntarias son síntomas que no se sienten bien en el lugar donde laboran y si este malestar continua optan por renunciar al trabajo, generando así una alta rotación de personal ya que se contrata y por un pésimo clima renuncia, volviéndose en círculo vicioso para la universidad.

#### **1.2.3 Medidas de clima laboral**

Existe una gran variedad de instrumentos de medida que le permitan evaluar el clima de la organización. La más popular es la de Likert Los cuestionarios se refieren en primer término, la disposición de los componentes o de los factores que forman el clima laboral, y, en segundo término, el examen de las características de los cuestionarios así como las principales dimensiones que se estudian generalmente.

#### **Componentes del clima laboral.**

Después de evaluar las principales variables implicadas en la composición de un clima laboral se analiza la naturaleza de estas variables, sus interacciones dentro de la composición del clima laboral y los efectos que provocan dentro de la organización.

Ahora bien, los resultados que se observan en una organización provienen de su tipo de clima que es resultado de los diferentes aspectos objetivos, son realidad de la organización como la estructura, los procesos y los aspectos psicológicos y de comportamiento de los empleados.

### **Características de los instrumentos de medición del clima.**

El instrumento indicado para poder medir el clima laboral es el cuestionario escrito, los cuales serán respondidos por los miembros de la organización en el cual se obtendrá información de hechos que suceden en la organización. Los cuestionarios pueden ser nominales como también de intervalo. El cuestionario se aplica para saber cómo los empleados evalúan el clima actual de la organización.

El instrumento de medida privilegiado para la evaluación del clima es, por supuesto, es cuestionario escrito. La mayor parte de estos instrumentos presentan a los cuestionados las preguntas que describen hechos particulares de la organización, sobre los cuales ellos deben indicar hasta qué punto están de acuerdo con esta descripción.

La investigación del clima de las organizaciones, utilizando cuestionarios como instrumento de medida, se desarrolla generalmente alrededor de dos grandes temas:

Una evaluación del clima laboral existente en las diferentes organizaciones (estudios comparativos). Evaluar el clima de la organización actual para luego compararlas con otras; Un análisis de los efectos del clima laboral en una organización (estudios longitudinales).

Hacer una evaluación del clima de la organización por ciertos periodos de tiempo.

#### **1.2.4 Variable 2: Desempeño laboral**

Morales (2009) define el desempeño laboral como:

El nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado», y se compone de actividades medibles y tangibles que permiten la evaluación de parte de los colaboradores y una interiorización y autoevaluación del trabajador respecto a su desempeño.

Desde otra perspectiva, Chiavenato (2004) opta por definir el desempeño laboral respecto a las actitudes y disposiciones del trabajador respecto a la consecución de objetivos establecidos por la empresa. (p.359)

El desempeño es laboral es la eficacia del personal que labora dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Por su parte Bittel (2000), planteó que el desempeño es influenciado por las condiciones de trabajo, por la interacción que existe entre los jefes y el trabajador y por el bienestar que recibe según sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía que se relaciona o se vincula con las condiciones de trabajo, la interacción que debe de haber entre trabajadores de acuerdo a sus habilidades y el bienestar que deben de tener los trabajadores que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

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

Bittel (2009), hace referencia de las dimensiones que debe de tener todo desempeño laboral, a continuación se detalla los siguientes:

#### **Condiciones de trabajo**

El autor ha señalado que las condiciones del trabajo es una función fundamental de la administración del trabajo, cuyo objetivo es ayudar a las personas a trabajar juntas y con eficiencia. En ese sentido el autor afirmó que el mejoramiento de las

condiciones de trabajo es uno de los principales objetivos de la organización y la eficacia respectivamente y de ello se observan en el logro de las responsabilidades de una institución firme. Asimismo sostuvo que a pesar que existe los aumentos salariales muchos de los trabajadores no han logrado desarrollarse como profesionales por lo que se mecanizan por realizar una tarea específica; asimismo muchos trabajadores aún ganan muy poco y tienen dificultad para hacer frente a sus necesidades básicas por lo tanto el trabajador muchas veces ejecuta su trabajo sin valores agregados. Por otra parte el autor afirmó que es cierto que las condiciones de trabajo suelen darse por la política de la organización, por el trato a sus colaboradores que suelen venir acompañados por una incertidumbre que puede debilitar la seguridad del empleo y plantear nuevas dificultades para conjugar el trabajo y la familia. Las condiciones de trabajo peligrosas o poco higiénicas tienden a desaparecer el prestigio y la estabilidad de gestión en las organizaciones.

### **Interacción con los jefes**

Los jefes de una organización o empresa es aquel que propende a que sus trabajadores laboren de la mejor manera y sean reconocidos y tengan todos los recursos necesarios a su disposición en el momento que los requieran. Además, deben motivar y estimular las capacidades de cada individuo, apoyando sus ideas y destacando sus logros y capacitándolos oportunamente.

Asimismo el autor ha señalado que desafortunadamente no todos los jefes siguen este propósito. Así como existen algunos que tienen mucho dominio en su quehacer directivo, toman en cuenta la participación de sus trabajadores, la facilidad de relacionarse con todo el mundo generando confianza, hay otros que no toleran el trato con sus subalternos o simplemente los determinan para sentirse dominantes al verlos como algo que nunca estará a su "altura", razón por el cual no es muy comunicativo

Sin embargo, el empleado también debe poner de su parte para ganar esta confianza y encontrar en su jefe un aliado incondicional para la consecución de sus propósitos. Recordemos que un cambio en la actitud del uno influye en la del otro y viceversa. Si el jefe observa que su empleado trabaja bien, el primero se sentirá



bien y seguirá luchando porque esa tónica no cambie, o si el subordinado siente que su jefe lo trata mal, el trabajador no hará su labor de la mejor forma al sentirse herido, desprotegido y sin alguien que lo apoye.

Es muy importante también señalar lo que manifiesta el autor mencionado que un empleado tenga una buena imagen de su jefe, ya sea por su prestigio o las condiciones profesionales y humanas que siempre ha mostrado. Esta confianza dará seguridad al empleado quien estará de acuerdo con las disposiciones que tome el jefe el cual encontrará un clima de respaldo apropiado que redundará en beneficios los dos.

Como condiciones que debe tener alguien que aspire a mandar un grupo están las de ser responsable con el trabajo asignado, meterse en la mente del subalterno para conocer sus fortalezas y debilidades, así como sus aspiraciones y sus miedos, tener conocimientos administrativos y organizativos, etc., además debe tener consigo todas las características derivadas de la inteligencia emocional (p.134)

Finalmente, Bittel (2009), señaló que

el jefe debe conducir a sus empleados. Puesto que Él es quien traza el camino a seguir dictaminando qué se debe hacer y cómo se va a hacer. Además vigila que se cumplan todas sus órdenes siendo totalmente imparcial. Debe ser ejemplo en todo sentido para sus empleados analizando que éstos se esforzarán por imitar su labor y liderazgo (p.134)

### **Bienestar en el trabajo**

Bittel (2009), define además la dimensión señalada, quien ha señalado que:

Se entiende como bienestar en el trabajo como el momento o situación en el que un trabajador se encuentra satisfecho con su trabajo. Vinculado al concepto de salario, del reconocimiento que se le tiene de felicidad, lo

cierto es que el bienestar laboral implica que el trabajador se sienta valorado, realizado, respetado y el trabajo le ofrezca también seguridad social, capacitación, estímulos posibilidades de crecimiento. (p.134)

Finalmente, ha indicado que las empresas u organizaciones han encontrado una clara vinculación entre el concepto de bienestar en el trabajo y productividad. Esto ha llevado a la necesidad de que las organizaciones presten cada vez más mayor atención a sus posibilidades de crecimiento, el bienestar o la satisfacción laboral. Asimismo en el reconocimiento del éxito de los programas que fomentan la salud laboral desde su sentido más holístico (teniendo en cuenta aspectos como lo emocional, el desarrollo profesional, la realización, la conciliación familiar). Este éxito pone un nuevo reto a las empresas que incluye aspectos intangibles a los que llegar a través de medidas concretas.

### **1.2.5 Factores que Influyen en el desempeño laboral**

#### **Satisfacción del trabajo**

De acuerdo con Davis y Newstrom, (2013, p. 67), la satisfacción en el trabajo refiere: a la percepción que el empleado tiene acerca de su trabajo y los sentimientos que hacia este conserva. Se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral, tales como el equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. La configuración de todos estos elementos se traduce en una determinada actitud respecto a su empleo, la misma que sirve como insumo a los gerentes para predecir el comportamiento futuro de sus colaboradores respecto a las tareas de la empresa.

#### **Autoestima**

La autoestima representa un factor determinante significativo para la superación de trastornos depresivos y de situaciones conflictivas. Asimismo, tiene una estrecha vinculación al sistema de necesidades del individuo y es una característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

En el terreno laboral, esta se pone de manifiesto en el deseo de reconocimiento y ascenso de los trabajadores dentro del esquema organizacional de la empresa. Es particularmente importante notar que en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para exponer sus habilidades ante su entorno próximo esta conservará un rol predominante.

### **Trabajo en equipo**

Por este concepto, entendemos la reunión de individuos hacia la consecución de necesidades comunes en una estructura de interacciones estables. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes. Por consiguiente, es fundamental reconocer que la naturaleza de la estructura y de los individuos que la constituyen impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

### **Capacitación del Trabajador**

Otro aspecto necesario a considerar es la capacitación del trabajador. De acuerdo con Drovett, es un proceso con el fin de formar y proveer a los trabajadores de habilidades específicas para aumentar su productividad o eficacia laboral. (p.40).

### **Características del desempeño laboral**

El desempeño laboral depende directamente de ciertos conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. A continuación, exponemos los más relevantes:

#### **Adaptabilidad**

Por adaptabilidad se hace referencia a la manutención de la efectividad en entornos cambiantes y con diferentes responsabilidades por el individuo.

**Comunicación.**

La comunicación es la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva, ya sea en grupo o individualmente, y de adecuar el lenguaje o la terminología a las necesidades del o los receptores del mensaje.

**Iniciativa**

La iniciativa, tanto a nivel individual como social, es la determinación de influir activamente sobre los acontecimientos para la consecución final de metas prefijadas. En tal sentido, durante la iniciativa el paso de una actitud pasiva hacia una actitud activa goza de un papel central.

**Conocimientos**

Se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y o profesionales relacionadas a su área de trabajo. A la capacidad de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

**Trabajo en equipo**

Es la capacidad de desenvolverse eficazmente en grupos de trabajo para poder alcanzar las metas de la organización contribuyendo y generando un ambiente armónico.

**Estándares de trabajo**

Capacidad de cumplir y exceder las metas y estándares de la organización y la capacidad de obtención de datos.

**Desarrollo de talentos**

Es la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivo, relacionadas con su cargo.

**Potencia del diseño de trabajo**

Es la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta común.

**Maximiza el desempeño**

Capacidad de establecer metas de desempeño, desarrollo, proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva. Debemos tener en cuenta que del comportamiento de los trabajadores determina la productividad de la organización a través de las conductas eficaces y eficientes. La eficiencia es la relación entre costo y beneficio. La eficacia satisface una necesidad social mediante el suministro de productos y la eficiencia busca el mejoramiento mediante soluciones técnicas y económicas, en cuanto la eficacia busca el rendimiento de la organización a través de medios técnicos (eficiencia) y medios políticos (no económicos). Los trabajadores han de mostrar y evidenciar eficacia; cumplimiento de metas, objetivos en el desarrollo de las áreas bajo responsabilidad.

**1.3 Justificación****1.3.1 Justificación Teórica**

Su justificación teórica esta investigación se puede anunciar que el estudio se justifica puesto que contiene un conjunto sistematizado de teorías que van a permitir a los lectores profundizar mayor sus conocimientos referidos a las variables de estudio, asimismo la información diagnóstica que va a permitir y ser incorporado al campo de la ciencia, ya que se estaría demostrando la relación que existe entre ambas variables.

**1.3.2 Justificación Práctica**

Los resultados obtenidos de este estudio servirán de base para la toma de decisiones de las personas involucradas en la gestión del ámbito con acciones para fortalecer el clima laboral para un mejor desempeño de trabajo que haga construir una personalidad propia coherente con los nuevos desafíos, propiciando además

la motivación personal por el cuidado cálido y humano que ofrezca satisfacción al usuario.

### **1.3.3 Justificación Metodológica**

Los métodos, procedimientos y técnicas empleados en la investigación, demostrado en la validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos que podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación, siendo estos instrumentos el cuestionario de clima laboral EDCO (adaptado para esta investigación) y el cuestionario de desempeño laboral, los cuales podrán ser utilizados para el área de salud.

## **1.4 Problema**

### **Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre el Clima laboral y el desempeño laboral en el Centro Materno infantil Dr. Enrique Martin Altuna Puente Piedra. 2015?

### **Problema Específico**

¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el CSMIDEMA de Puente Piedra 2015.

¿Cuál es la relación entre el estilo de dirección y el desempeño laboral en el CSMIDEMA de Puente Piedra 2015?

¿Cuál es la relación entre el sentido de pertenencia y el desempeño lo laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015?

¿Cuál es la relación entre la retribución y el desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015?

¿Cuál es la relación entre la disponibilidad de recursos y el desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015?

¿Cuál es la relación entre la estabilidad y el desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015?

¿Cuál es la relación entre la claridad y coherencia en la dirección y el desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015?

¿Cuál es la relación entre los valores colectivos y desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015?

#### **1.4 Hipótesis general**

El clima laboral se relaciona significativa y directamente con el desempeño laboral en el CSMIDEMA de Puente Piedra 2015.

#### **Hipótesis específicos**

Las relaciones interpersonales se relacionan directa y significativamente con el desempeño laboral en el CSMIDEMA de Puente Piedra, 2015.

Los estilo de dirección se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en el CSMIDEMA de Puente Piedra, 2015.

La pertenencia se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en el CSMIDEMA de Puente Piedra, 2015.

La retribución se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en el CSMIDEMA de Puente Piedra, 2015.

La disponibilidad de recursos se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en el CSMIDEMA de Puente Piedra 2015.

La dimensión de estabilidad se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en el CSMIDEMA de Puente Piedra 2015.

La claridad y coherencia se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en el CSMIDEMA de Puente Piedra 2015.

La dimensión de valores colectivos se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en el CSMIDEMA de Puente Piedra 2015.

### **1.6 Objetivos General**

Determinar la relación que existe entre Clima Laboral y el desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Martin Altuna de Puente Piedra, 2015.

### **Objetivos Específicos**

Establecer la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el CSMIDEMA de Puente Piedra 2015

Establecer la relación entre el estilo de dirección y el desempeño laboral en el CSMIDEMA de Puente Piedra, 2015.

Establecer la relación entre el sentido de pertenencia y el desempeño Laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra, 2015.

Establecer la relación de la dimensión de retribución y el desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra, 2015.



Establecer la relación de la dimensión de disponibilidad de recursos y el desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra, 2015.

Establecer la relación entre la estabilidad y el desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra, 2015.

Establecer la relación entre la claridad y coherencia y el desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015.

Establecer la relación entre los valores colectivos y desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015.

## **II .-Marco metodológico**

## **2.1 Identificación de las variables**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.105)

### **Variable 1: Clima laboral**

Barrios (2015), cita a Tito (2013), quien en su trabajo de investigación había tomado los conceptos de Acero, Echeverri y Lizaro (2008); para estas autoras el clima laboral es:

El conjunto de características que describen una organización y ello los distinguen de otras organizaciones, son de permanencia relativa en el tiempo, asimismo inciden en la conducta de las personas y por ende de la misma organización, ello indudablemente calculado a partir de las discernimientos de los servidores de la organización y han referido que la variable clima se establece a través de ocho componentes relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad laboral, claridad y coherencia en la dirección y los valores colectivos (p.123).

### **Variable 2: Desempeño laboral**

Por su parte Bittel (2000), planteó que el desempeño

es influenciado por las condiciones de trabajo, por la interacción que existe entre los jefes y el trabajador y por el bienestar que recibe según sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía que se relaciona o se vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. (p.87)

## 2.2. Operacionalización de las variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de la Variable 1: Clima laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>N° de Ítem</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Relaciones interpersonales	Autoestima	Del 1 al 5		
Estilo de dirección	Autoritarismo	Del 6 al 10	Siempre (5)	Bajo (40-97)
Sentido de pertenencia	Confianza	Del 11 al 15	Casi siempre (4)	Moderado (98-155)
Retribución	Expectativa	Del 16 al 20	A veces (3)	Alto (157-200)
Disponibilidad de recursos	Ubicación	Del 21 al 25	Casi nunca (2)	
Estabilidad	Desempeño	Del 26 al 32	Nunca (1)	
Claridad y coherencia en la dirección	Objetivos	Del 33 al 37		
Valores colectivos	Interrelaciones	Del 38 al 40		

**Tabla 2***Operacionalización de la Variable 2: Desempeño laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>N° de Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
<b>Condiciones de trabajo</b>	Claridad de organización y responsabilidades	Del 1 al 11	Siempre (5)	Bajo (43-114)
	Adaptación e información oportuna			Regular (115-186)
<b>Interacción con los jefes</b>	Proporción de recursos	Del 12 al 17	A veces (3)	Bueno (187-215)
	Satisfacción con las condiciones de trabajo			Casi siempre (4)
<b>Bienestar con el trabajo</b>	Satisfacción de la imagen organizacional.	Del 18 al 27	Nunca (1)	Capacitación oportuna.
	Reconocimiento de los directivos del trabajo. Solución de problemas e innovación			Casi nunca (2)
	Satisfacción remunerativa y bienestar.			
	Satisfacción en la aceptación de reclamos.			
	Satisfacción de logros profesionales.			
	Estímulos y castigos			
	Medición de convivencia recreativa organizacional.			

### **2.3 Metodología**

El método empleado en el estudio fue hipotético deductivo y de enfoque cuantitativo.

Bernal (2006) mencionó que: “el método hipotético deductivo consiste en procedimientos que parten de una aseveración en calidad de hipótesis, deducción de las conclusiones que dan contraste con los hechos” (p.56).

Por otro lado para Hernández, Fernández y Baptista (2014) Sostuvieron que: “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p.4)

### **2.4 Tipo de estudio:**

El tipo de investigación básica, descriptiva y correlacional.

Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010), sostienen que:

Un estudio es básica porque tiene por finalidad obtener y recopilar información para ir construyendo una base de conocimientos que se va agregando a la información existente.

Estos mismos autores han referido que los estudios descriptivos señalaron que la descripción de hechos o fenómenos que se están dando en un determinado lugar y/o espacio, Asimismo el estudio es de nivel correlacional puesto que tuvo como propósito de medir el grado de relación que existe entre 2 o más variables en un determinado lugar. En este caso se alcanzó determinar si es que la variable clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral en el centro materno infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra, 2015.

## 2.5 Diseño de investigación

El tipo de estudio es no experimental y de corte transversal.

Según Hernández et al. (2010) mencionó que: “Una investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.152).

Fue de corte transversal puesto que según Hernández et al. (2014): “que con este diseño los investigadores se recogen datos en un solo momento, en un periodo único. Su intención es detallar las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (p. 154).

El esquema del diseño no experimental, descriptivo correlacional seguido fue:

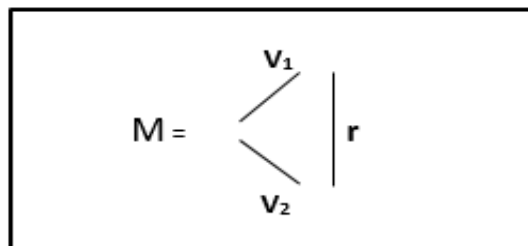


Figura 1. Diagrama del diseño correlacional

Dónde:

M : Muestra

v1 : Variable 1: Clima laboral

v2 : Variable 2: Desempeño laboral.

r : Relación de las variables de estudio.

Es un estudio no experimental de alcance descriptivo correlacional, por que mide el grado de relación que existe entre las variables clima laboral y la desempeño laboral.

## **2.6 Población, muestra y muestreo**

Para Hernández et al. (2014) afirmó que: “la población de un estudio se define como conjunto de sujetos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p.175).

La población objeto de estudio estuvo constituido por 106 trabajadores de salud, entre técnicos y profesionales de la salud de ambos sexos, entre nombrados que son 69, y contratados que son 37, del Centro Materno Infantil Dr. Martin Altuna, de la Red IV Lima –Norte .Puente Piedra en el año 2015.

### **Muestra**

La muestra para el estudio es no aleatoria de tipo Censal, ya que en este caso, fue el total de la población que trabaja en el Centro Materno Infantil Dr. Martin Altuna.

## **2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas e instrumentos de investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales se recoge la información necesaria para contrastar nuestras hipótesis. (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2013)

Al respecto Hernández et al. (2014) afirmó que: “recolectar datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico”. (p.198).

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica de recolección de datos:**

La técnica utilizada para el estudio fue la encuesta, esta técnica se hace por medio de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento. La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos en relación con su objetivo de investigación. La encuesta trae consigo el peligro de la subjetividad y, por tanto, la presunción de hechos y situaciones por quien responde; por tal razón,



quien recoge información a través de ella debe tener en cuenta tal situación. (Méndez, 2008).

### **Instrumentos de recolección de datos**

Hernández et al. (2014) Sostiene que: “un instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información sobre las variables que tiene en mente”. (p.99)

Los instrumentos utilizados para la siguiente investigación se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 3

#### *Instrumentos de recolección de datos*

Variable	Instrumento	Escala
Clima laboral	Inst. adaptado EDCO	Likert
Desempeño laboral	Cuestionario de desempeño laboral	Likert

### **Validez de los instrumentos**

Según Hernández et al. (2014) indicaron: “Que la validez se refiere al grado que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. (p. 201)

Para la validación se realizó mediante el juicio de expertos, en el cual realizaron una evaluación de los ítems, razón por el cual la de menciona que dichos expertos ejecutan la validación de contenido dando la suficiencia respectiva al instrumento para su aplicación. Entre ellos se destacan en la siguiente tabla:

Nº de experto	Especialidad	Criterio de valuación
Experto 1	Metodólogo	Aplicable
Experto 2	Temático	Aplicable
Experto 3	Temático	Aplicable

## Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de ambos instrumentos se utilizó el alfa de Cronbach.

Tabla 4

*Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos*

N° de ítems	Instrumento	Confiabilidad
40	EDCO	0.805
27	Cuestionario de Desempeño laboral	0.915

De acuerdo a los resultados se llegó a la conclusión que el instrumento del variable clima laboral y el instrumento del variable desempeño laboral tuvo una alta confiabilidad para su aplicación. Ello afirma que el instrumento al ser aplicado repetidas veces y en diferentes contextos los resultados serán semejantes y alcanzarán un nivel alto de confiabilidad.

### 2.8 Método de análisis de datos

El análisis de los datos se realizará con el software estadístico SPSS versión 20, los datos se tabularon, asimismo se realizó los rangos para cada variable, asimismo las frecuencias por dimensiones.

Asimismo, para determinar la correlación entre las variables utilizando la frecuencia se usará la correlación de Spearman, esta medida se calcula mediante el método que se conoce como coeficiente de correlación por jerarquías de Spearman, y se designó por  $r_s$ . El procedimiento utiliza los dos conjuntos de jerarquías que pueden asignarse a los valores de las muestras de X e Y, que representan a las variables continua.

Para el cálculo de la correlación de Spearman se utilizó la siguiente fórmula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

$r_s$  = coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

$d$  = diferencia entre rangos ( $x$  menos  $y$ ).

$n$  = número de datos.

## **2.9 Aspectos éticos**

Para el desarrollo de la presente investigación se realizaron las coordinaciones con la dirección de la Red IV Puente Piedra, así como con el Medico-Jefe del Centro Materno infantil Dr. Martin Altuna del Centro de Salud. Los trabajadores encuestados, fueron concientizados sobre la importancia del trabajo de investigación que se les aplico y como beneficiaria al centro de sus labores para que hicieran el llenado con la veracidad y tiempo suficiente para las mismas y obteniendo además su Consentimiento para el llenado del formato del instrumento.

Durante la aplicación de la misma se les garantizó la confidencialidad de los datos obtenidos a través de la encuesta a todos los trabajadores que participaron en dicho evento, la cual sería de estricta confidencialidad.

## **II. Resultados**

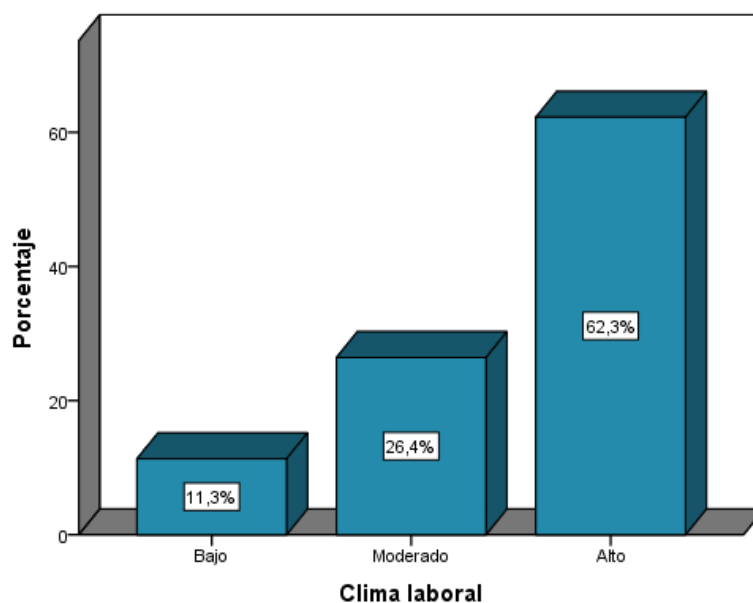
### 3.1 Resultados descriptivos

#### De la variable clima laboral

Tabla 5

*Distribución de frecuencia del clima laboral en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	12	11,3	11,3
	Moderado	28	26,4	26,4
	Alto	66	62,3	62,3
	Total	106	100,0	100,0



*Figura 2.* Niveles del clima laboral en el personal del centro de salud.

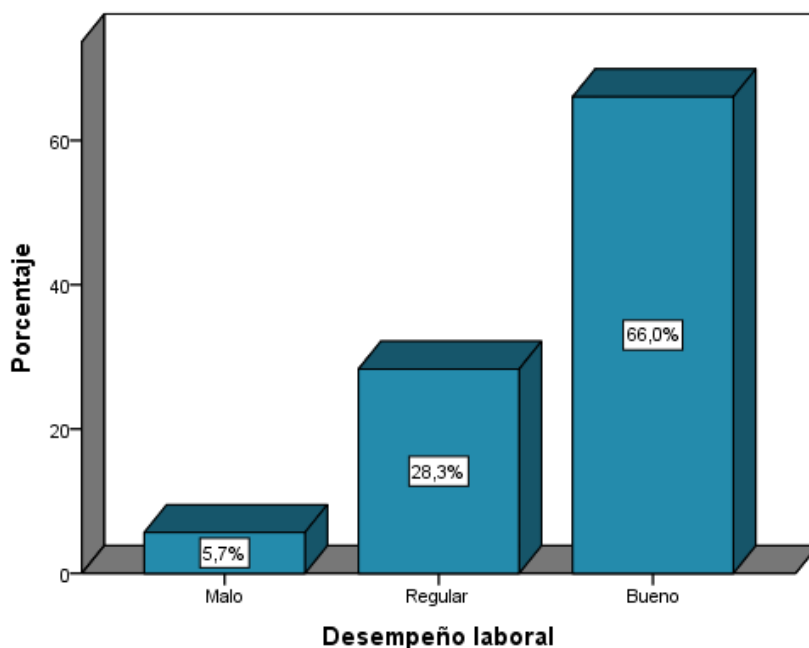
En la tabla 5 y figura 1, se muestra que de los 106 encuestados, donde el 62,3% considera que el clima laboral está en un nivel alto, el 26,4% ha manifestado que el clima tienen un nivel moderado, y el 11,3% de los participantes refieren el que el clima está en el Centro de salud Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra en el año 2015.

## De la variable desempeño laboral

Tabla 6

*Distribución de frecuencia del desempeño laboral en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Malo	6	5,7	5,7
	Regular	30	28,3	28,3
	Bueno	70	66,0	66,0
	Total	106	100,0	100,0



*Figura 3. Niveles del desempeño laboral centro de salud*

En la tabla 6 y figura 2, se muestra que de los 106 encuestados, el 66% de los participantes considera que el desempeño laboral es bueno, el 28,3% afirma que el desempeño es regular que el desempeño laboral está en un nivel regular, el 5,7% ha afirmado que el desempeño se encuentra en un nivel malo en el Centro de salud Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra en el año 2015.

## Resultado de contingencia entre las variables

Tabla 7

*Tabla de contingencia del desempeño laboral y clima laboral*

		Clima laboral			Total	
		Bajo	Moderado	Alto		
Desempeño laboral	Malo	Recuento	3	2	1	6
		% del total	2,8%	1,9%	0,9%	5,7%
Regular	Regular	Recuento	6	20	4	30
		% del total	5,7%	18,9%	3,8%	28,3%
Bueno	Bueno	Recuento	3	6	61	70
		% del total	2,8%	5,7%	57,5%	66,0%
Total		Recuento	12	28	66	106
		% del total	11,3%	26,4%	62,3%	100,0%

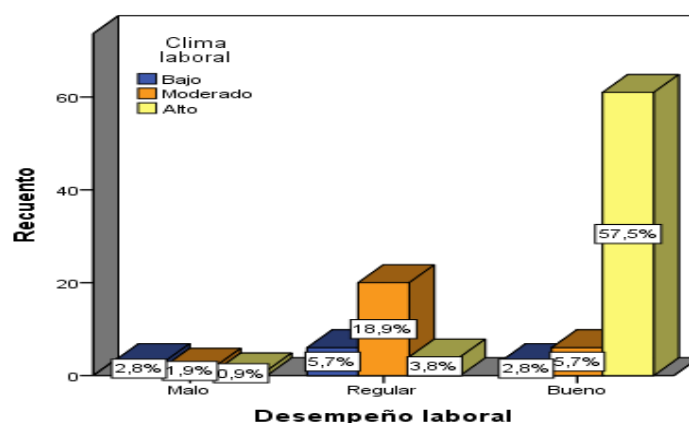


Figura 3: Niveles de contingencia del desempeño laboral y clima laboral

### Interpretación

De los resultados obtenidos en la tabla y figura se aprecia que el 57,5% de los encuestados refieren que el desempeño laboral está a un nivel bueno cuando el clima laboral está en un nivel bueno, el 18,9% de los encuestados afirman que existe un nivel regular de desempeño frente a clima laboral de nivel moderado, el 5,7% de los encuestados está en un nivel bueno cuando el clima laboral está en un nivel moderado, otros 5,7% afirma que el desempeño está en un nivel regular cuando el clima está en un nivel bajo, el 2,8% de los encuestados afirman que el nivel de desempeño está en un nivel bueno cuando el clima laboral está en un nivel bajo, otros 3,8% de los informantes mencionan que el desempeño laboral está en un nivel regular cuando el clima laboral está en un nivel alto, y otros 2,8 de los informantes refieren que el desempeño está en un nivel malo cuando el clima está en un nivel moderado en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martín Altuna del distrito de Puente Piedra 2015.

## 3.2 Prueba de hipótesis

### 3.2.1 Prueba de hipótesis general

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

Tabla 8

*Prueba de correlación entre el clima laboral y el desempeño laboral del personal en el CSMI DEMA-MINSA, en el distrito de Puente Piedra 2015*

		Desempeño	
		laboral	Clima laboral
Rho de Spearman	Desempeño laboral	1,000	,749**
		.	,000
		106	106
Clima laboral	Coeficiente de correlación	,749**	1,000
		,000	.
		106	106

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Interpretación

De los resultados de la tabla 8, se establece que el grado de correlación es positiva y alta con un coeficiente de 0.749, asimismo la significancia es positiva donde  $p=0.000 < \alpha: 0.05$ . Ello permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador por lo que indica que existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.



### 3.2.2 Prueba de hipótesis específicas

#### Hipótesis específica 1.

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

Tabla 9

*Prueba de correlación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal en el CSMI DEMA-MINSA, en el distrito de Puente Piedra 2015*

			Desempeño laboral	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,570**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
Relaciones interpersonales		Coeficiente de correlación	,570**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### Interpretación

De los resultados de la tabla 9, se establece que el grado de correlación es positiva y moderada con un coeficiente de 0.570, asimismo la significancia es positiva donde  $p= 0.000 < \alpha: 0.05$ . Que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador por lo que indica que existe relación directa y significativa entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

## Hipótesis específica 2.

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre el estilo de dirección y el desempeño laboral en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre el estilo de dirección y el desempeño laboral en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

Tabla 10

*Prueba de correlación entre el estilo de dirección y el desempeño laboral del personal en el CSMI DEMA-MINSA, en el distrito de Puente Piedra 2015*

			Desempeño laboral	Estilo de dirección
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,594**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
	Estilo de dirección	Coeficiente de correlación	,594**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

## Interpretación

De los resultados de la tabla 10, se establece que el grado de correlación es positiva y moderada con un coeficiente de 0.594, asimismo la significancia es positiva donde  $p = 0.000 < \alpha: 0.05$ . Que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador por lo que indica que existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el estilo de dirección en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

### Hipótesis específica 3.

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

Tabla 11

*Prueba de correlación entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral del personal en el CSMI DEMA-MINSA, en el distrito de Puente Piedra 2015*

			Desempeño laboral	Sentido de pertenencia
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
Sentido de pertenencia	Sentido de pertenencia	Coefficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Interpretación

De los resultados de la tabla 11, se establece que el grado de correlación es positiva y moderada con un coeficiente de 0.645, asimismo la significancia es positiva donde  $p = 0.000 < \alpha: 0.05$ . Que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador por lo que indica que existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el sentido de pertenencia en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

#### Hipótesis específica 4.

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre la retribución y el desempeño laboral en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre la retribución y el desempeño laboral en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

Tabla 12

*Prueba de correlación entre la retribución y el desempeño laboral del personal en el CSMI DEMA-MINSA, en el distrito de Puente Piedra 2015*

		Desempeño		
			laboral	Retribución
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,560**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
	Retribución	Coeficiente de correlación	,560**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### Interpretación

De los resultados de la tabla 12, se establece que el grado de correlación es positiva y moderada con un coeficiente de 0.560, asimismo la significancia es positiva donde  $p = 0.000 < \alpha: 0.05$ . Que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador por lo que indica que existe relación directa y significativa entre el clima laboral y la retribución en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

### Hipótesis específica 5.

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre la disponibilidad de recursos y el desempeño laboral en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre la disponibilidad de recursos y el desempeño laboral en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

Tabla 13

*Prueba de correlación entre la disponibilidad de recursos y el desempeño laboral del personal en el CSMI DEMA-MINSA, en el distrito de Puente Piedra 2015.*

			Desempeño laboral	Disponibilidad de recursos
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,639**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
	Disponibilidad de recursos	Coeficiente de correlación	,639**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Interpretación

De los resultados de la tabla 13, se establece que el grado de correlación es positiva y moderada con un coeficiente de 0.639, asimismo la significancia es positiva donde  $p= 0.000 < \alpha: 0.05$ . El resultado permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador por lo que indica que existe relación directa y significativa entre el clima laboral y la disponibilidad de recursos en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

### Hipótesis específica 6.

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre la estabilidad y el desempeño laboral en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre la estabilidad y el desempeño laboral en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

Tabla 14

*Prueba de correlación entre la estabilidad y el desempeño laboral del personal en el CSMI DEMA-MINSA, en el distrito de Puente Piedra 2015*

		Desempeño	
		laboral	Estabilidad
Rho de Spearman	Desempeño laboral	1,000	,596**
			,000
		106	106
Estabilidad	Coeficiente de correlación	,596**	1,000
		,000	.
		106	106

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Interpretación

De los resultados de la tabla 14, se establece que el grado de correlación es positiva y moderada con un coeficiente de 0.596, asimismo la significancia es positiva donde  $p= 0.000 < \alpha: 0.05$ . El resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador por lo que indica que existe relación directa y significativa entre el clima laboral y la estabilidad en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

### Hipótesis específica 7.

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre la claridad y coherencia con el desempeño laboral en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales con el desempeño laboral en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

Tabla 15

*Prueba de correlación entre la claridad y coherencia en dirección y el desempeño laboral del personal en el CSMI DEMA-MINSA, en el distrito de Puente Piedra 2015*

			Desempeño laboral	Claridad y coherencia en la dirección
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,491**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
Claridad y coherencia en la dirección		Coefficiente de correlación	,491**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Interpretación

De los resultados de la tabla 15, se establece que el grado de correlación es positiva y moderada con un coeficiente de 0.696, asimismo la significancia es positiva donde  $p= 0.000 < \alpha: 0.05$ . El resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador por lo que indica que existe relación directa y significativa entre el clima laboral y la claridad y coherencia en la dirección en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

### Hipótesis específica 8.

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre los valores colectivos y el desempeño laboral en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

**H1:** Existe relación directa y significativa entre los valores colectivos y el desempeño laboral en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

Tabla 16

*Prueba de correlación entre los valores colectivos y el desempeño laboral del personal en el CSMI DEMA-MINSA, en el distrito de Puente Piedra 2015*

			Desempeño laboral	Valores colectivos
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,677**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
	Valores colectivos	Coefficiente de correlación	,677**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Interpretación

De los resultados de la tabla 9, se establece que el grado de correlación es positiva y moderada con un coeficiente de 0.677, asimismo la significancia es positiva donde  $p= 0.000 < \alpha: 0.05$ . El resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador por lo que indica que existe relación directa y significativa entre el clima laboral y los valores colectivos en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.



## **IV . Discusión**

En esta investigación los resultados obtenidos comprueban lo propuesto en el objetivo general ya que ratifican la existencia de una relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en el CSMI DEMA-MINSA, según el coeficiente rho de Spearman de 0.749, siendo esta una relación alta entre las variables de estudio, con un p-valor de  $p: 0.000 < \alpha: 0.05$ . Que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar que existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral en el CSMI DEMA-MINSA, por lo tanto se infiere que: El clima laboral del personal del Centro de salud Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra está relacionada con el desempeño laboral. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Cortes (2011), en su investigación titulada “El Clima Organizacional y el desempeño laboral en el Hospital Dr. Luis Nachon, Veracruz, México 2011”, quien concluyó que el clima organizacional está relacionada al desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Dr. Luis Nachon, Veracruz, México 2011; asimismo los autores han referido que los empleados calificaron al clima organizacional como regular por lo que si bien no es bueno se ubica en una posición intermedia o media a diferencia de este que se ubica en la categoría baja. Nuestros resultados también coinciden con la investigación de Ferrari y Gamarra (2012) quienes en su investigación titulada: “Clima Laboral y motivación del personal en una institución de servicio de salud de Asunción-Paraguay”, concluyen que el clima laboral está relacionado con la motivación personal, asimismo concluye que la percepción de los funcionarios del servicio se encuentra dentro de la normalidad y existe motivación del personal, así como recomienda a los funcionarios a que sigan buscando instalar en las actividades diarias mensajes motivadores y de logro que los lleve a actuar de manera productiva y responsable en todas las actividades que se realizan en el servicio.

De los resultados obtenidos en la presente investigación donde se establece que el grado de correlación es positiva y moderada con un coeficiente de 0.570, asimismo la significancia es positiva donde  $p= 0.000 < \alpha: 0.05$ . Que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador por lo que se indica que existe relación directa y significativa entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; estos resultados también coinciden con los obtenidos por

Monteza (2012) en su investigación titulada: "El clima laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico ESSALUD de Chiclayo", quien determina y afirma la existencia de la relación existente entre el clima laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico ESSALUD de Chiclayo. Asimismo con el resultado donde existe relación directa y significativa entre el clima laboral y los valores colectivos en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; dichos resultados también coincidieron con la investigación de Sotomayor (2013), quien en su investigación titulada: "Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua"; tuvo como objetivo determinar la relación del Clima Organizacional y la Satisfacción de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua; el tipo de investigación fue cuantitativa, no experimental, descriptivo correlacional con una población de 150 trabajadores administrativos con la técnica de la encuesta del cuestionario en donde se concluye que hay una fuerte correlación entre las variables.

Con respecto a los resultados De los resultados de la tabla 9, se establece que el grado de correlación es positiva y moderada con un coeficiente de 0.594, asimismo la significancia es positiva donde  $p= 0.000 < \alpha: 0.05$ . Que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador por lo que indica que existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el estilo de dirección en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; Eloo afirma que el estilo de dirección no es adecuado en la gestión de institución del estudio, este se contrasta con los resultados de Malisa (2012), concluye que el clima organizacional incide para el desempeño de los recursos humanos que no presenta un nivel bueno, asimismo el ambiente motivador en el cual se desenvuelven los trabajadores es moderadamente adecuado para desarrollar sus funciones, por lo que se debe establecer estrategias de mejora para el recurso humano. De acuerdo al Cuadro No 9 representado en el Gráfico No 8 855 trabajadores que corresponden al 53% manifiestan que la motivación del talento humano en ELEPCO S.A no es positiva, mientras 49 trabajadores que corresponden al 47% consideran que la motivación del talento humano en ELEPCO

S.A es positiva. Por lo tanto se concluye que es necesario establecer jornadas de motivación

Con respecto a los resultados que existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el sentido de pertenencia, la retribución, la disponibilidad de recursos, la estabilidad, la coherencia en la dirección, donde todos ellos corresponde como dimensiones al clima laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015. Estos se asemejan a los resultados obtenidos por Pérez (2011), quien en su investigación titulada: "El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en Burger King, Guatemala concluye que el clima se relaciona con la satisfacción y por ende en la productividad, así un mal clima destruye el ambiente de trabajo, originando conflictos y bajo rendimiento, y un buen clima se orienta a los objetivos generales. Asimismo Sacasa (2014), demostró en su estudio que que existe relación entre el clima laboral y el desempeño académico de los docentes, donde sugiere estimular el clima laboral y el desempeño, así como diseñar estrategias para el desarrollo de los mismos. Por otro lado Sotomayor (2013), también en su estudio concluyó que existe una fuerte correlación entre las variables clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua.

Así mismo de los resultados ya mencionado también los estudios de Alfaro (2012), indicaron en su estudio denominado "Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades" el autor mencionadoha concluido que al comparar las tres municipalidades encontró que el personal con condición laboral empleado obtuvo la menor puntuación, con un nivel de satisfacción laboral Promedio y que la condición Funcionario tiene la mayor puntuación. Esto parece lógico por cuanto un funcionario tiene condiciones más apropiadas para sentirse satisfecho en comparación a un empleado. Por otro lado el autor agregó que existe diferencias en el nivel de satisfacción por condición laboral, al profundizar el análisis a nivel de factores, se encontró que en la municipalidad A para el factor reconocimiento personal y/o Social existen diferencias en tres de las condiciones laborales, estando los obreros Insatisfechos,

lo que indicaría que no reciben un reconocimiento por su trabajo tanto de sus compañeros como de su jefe. Asimismo con respecto a la municipalidad B, para el factor Beneficios Económicos, los funcionarios están muy satisfechos y tienen un nivel mayor a los demás; esto señalaría que los funcionarios consideran que su remuneración cubre completamente sus expectativas personales a diferencia de los demás, que consideran que su remuneración es solamente suficiente. Asimismo, el personal con la condición laboral Empleado se muestra Insatisfecho en el factor reconocimiento personal y/o Social lo que indicaría que no reciben un reconocimiento apropiado y que influye en el menor nivel de satisfacción laboral alcanzado. En la municipalidad C, para el factor Beneficios Económicos, los Funcionarios tienen un mayor puntaje de satisfacción y están 58 Satisfechos, los demás tienen un nivel Promedio. Esto señalaría que los Funcionarios consideran que su remuneración es suficiente pero no cubre sus expectativas personales y los otros grupos están conformes y aceptan su nivel remunerativo. Finalmente se destacó la investigación de Palomino (2011), titulado “El Clima Organizacional y desempeño laboral en el área de contabilidad de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito de Ica, 2011” éste autor concluyó que el clima organizacional tuvo una relación alta con el desempeño laboral en el área de contabilidad de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito de Ica, 2011.

## **V . Conclusiones**

- Primera** Se llega a la conclusión que el el clima laboral tiene relación directa y significativa con desempeño laboral en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; puesto que los resultados estadísticos, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman, indican que el coeficiente de relación es de 0,749, lo que significa que existe una relación positiva y alta entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,000 < 0,05$ , donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis del nula.
- Segunda** Se llega a la conclusión que el el clima laboral tiene relación directa y significativa con las relaciones interpersonales en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; puesto que los resultados estadísticos, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman, indican que el coeficiente de relación es de 0,570, lo que significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,000 < 0,05$ , donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis del nula.
- Tercera** Se llega a la conclusión que el el clima laboral tiene relación directa y significativa con el estilo de dirección en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; puesto que los resultados estadísticos, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman, indican que el coeficiente de relación es de 0,594, lo que significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,000 < 0,05$ , donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis del nula.

- Cuarto** Se llega a la conclusión que el el clima laboral tiene relación directa y significativa con el el sentido de pertenencia en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; puesto que los resultados estadísticos, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman, indican que el coeficiente de relación es de 0,645, lo que significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,000 < 0,05$ , donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis del nula.
- Quinto** Se llega a la conclusión que el el clima laboral tiene relación directa y significativa con la retribución en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; puesto que los resultados estadísticos, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman, indican que el coeficiente de relación es de 0,560, lo que significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,000 < 0,05$ , donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis del nula.
- Sexto** Se llega a la conclusión que el el clima laboral tiene relación directa y significativa con la disponibilidad de recursos en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; puesto que los resultados estadísticos, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman, indican que el coeficiente de relación es de 0,639, lo que significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,000 < 0,05$ , donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis del nula.



- Séptimo** Se llega a la conclusión que el el clima laboral tiene relación directa y significativa con la estabilidad en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; puesto que los resultados estadísticos, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman, indican que el coeficiente de relación es de 0,596, lo que significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,000 < 0,05$ , donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis del nula.
- Octavo** Se llega a la conclusión que el el clima laboral tiene relación directa y significativa con la claridad y coherencia en la dirección en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; puesto que los resultados estadísticos, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman, indican que el coeficiente de relación es de 0,491, lo que significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,000 < 0,05$ , donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis del nula.
- Noveno** Se llega a la conclusión que el el clima laboral tiene relación directa y significativa con los valores colectivos en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; puesto que los resultados estadísticos, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman, indican que el coeficiente de relación es de 0,677, lo que significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,000 < 0,05$ .

## **VI . Recomendaciones**

- Primera** Habiendo demostrado estadísticamente relación directa entre las variables en estudio, es necesario que los directivos implementen políticas con respecto a mejorar el clima laboral, considerando las evaluaciones periódicas como un aspecto de mejora programando planes de mejora continua, de esta manera garantizar un ambiente donde favorezca un mejor desempeño de todos los trabajadores del Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martin Altuna .del distrito de Puente Piedra, en la ciudad de Lima.
- Segunda** A los directivos hacer una gestión donde el tener y mantener las buenas relaciones personales sean uno de los principios fundamentales en la organización, ya que las buenas relaciones conllevan a realizar una labor de confianza entre pares y grupos de trabajadores, ellos serán los protagonistas de la búsqueda de las buenas relaciones.
- Tercera** A los directivos, deben de manejar una gestión cuya dirección tenga un estilo democrático, participativo e innovador, donde los trabajadores tengan la oportunidad de participar con sus ideas prospectivas, aprovechar de la inteligencia y capacidades de sus trabajadores para el logro de los objetivos en la institución.
- Cuarta** Es importante que todos los trabajadores tengan los objetivos claros y comunes para el logro de los mismos considerando a cada trabajador en un puesto donde tenga las condiciones para desarrollarlo y pueda desarrollar su papel sin dificultades.
- Quinta** Se recomienda que exista una política de incentivos y estímulos para los trabajadores que realicen su labor eficazmente, el incentivo estimulará a la consecución de los propósitos de la institución.
- Sexta** Que todos los trabajadores especialmente los directivos y coordinadores planifiquen su trabajo de acuerdo a las políticas de

trabajo donde los recursos tanto humanos como materiales se les asignen de manera oportuna para darles el eficiencia en su uso.

- Séptima** El brindar estabilidad laboral a un trabajador es muy estimulante y confianza de tener permanencia en el trabajo, es por ello se recomienda a los trabajadores que se esfuercen y realicen bien su trabajo para que así alcancen una renovación oportuna del contrato ya que su permanencia no perjudicará los logros alcanzados hasta entonces.
- Octava** Se recomienda que los directivos y a los que administren a la organización tengan un buen manejo de su rol clara y con coherencia, entender que son ellos los que van a conllevar los destinos de la organización con las decisiones, con los valores compartidos y con la capacidad que les caracterice.
- Novena** Se recomienda ampliar el estudio con un nuevo nivel de investigación a que conlleve de mayor profundidad sobre la problemática para dar mayor cobertura a la solución de los problemas con la información presentada en el estudio.

## **VII. Referencias**

Altman, S. (1981). *Comportamiento en las organizaciones*. México: Nueva Editorial Interoamericana.

Altman%2C+S.+%281981%29.+Comportamiento+en+las+organizaciones.+México%3A+Nueva+Editorial+Interoamericana.&oq=Altman%2C+S.+%281981%29.+Comportamiento+en+las+organizaciones.+México%3A+Nueva+Editorial+Interoamericana.

Alfaro (2012), "Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades"

Bittel, L. (2009), *Administración de personal*. Traducción no publicada de José Real. Barcelona, España.

Cortés, N. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional." Hospital «Dr. Luis F. Nachón».* Xalapa. Veracruz [tesis para obtención de grado]. México: Universidad Veracruzana.

Dougherty, M., y Joseph R. (1988). *Reliability analysis: a systems engineering approach with nuclear power plant applications*. Wiley-Interscience.

Ferrari y Gamarra (2012) quienes en su investigación titulada: "Clima Laboral y motivación del personal en una institución de servicio de salud de Asunción-Paraguay"

Flores V, Saavedra C. (2008). *Cima Organizacional y Satisfacción Laboral*. Tesis de maestría. Universidad de Piura.

Recuperado de: Flores+V%2C+Saavedra+C.+%282008%29.+Cima+Organizacional+y+Satisfacción+Laboral.++Tesis+de+maestría.+Universidad+de+Piura.+&oq=Flores+V%2C+Saavedra+C.+%282008%29.+Cima+Organizacional+y+Satisfacción+Laboral.++Tesis+de+maestría.+Universidad+de+Piura.

- Huamán D, (2009). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el centro de salud Coronel Gregorio Albarracín*. Tacna.
- Miño, A. (2012). *Clima organizacional y estrés laboral asistencial (burnout) en profesores de Enseñanza Media: Un estudio correlacional.*" *Revista Psicología Científica. com*
- Monteza N., (2010). *Influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico ESSALUD.*
- Molocho N, (2010). *Influencia del Clima Organizacional en la Gestión Institucional de la sede administrativa UGEL N° 01Lima-Sur 2009.* Lima.
- Mondy, R. Wayne, and Robert M. (2009). *Administración de recursos humanos.* Pearson Educación.  
 Mondy%2C+R.+Wayne%2C+and+Robert+M.++%282009%29.+Administración+de+recursos+humanos.+Pearson+Educación.&oq=Mondy%2C+R.+Wayne%2C+and+Robert+M.++%282009%29.+Administración+de+recursos+humanos.+Pearson+Educación.
- Malisa (2012) *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi.* Tesis Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.
- Nieves, F. (2003). *Desempeño docente y clima organizacional en el Liceo" Agustín Codazzi de Maracay, Estado Aragua.* Trabajo de Maestría no publicado UPEL, Maracaibo, Venezuela.
- Palomino C, (2011). *El Clima Organizacional y desempeño laboral en el área de contabilidad de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito de Ica 2011"*,
- Pérez J, (2010). *Clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante de SENATI"*, Chimbote.

Pérez+J%2C+%282010%29.+Clima+laboral+y+su+efecto+en+la+calidad+de+atención+al+estudiante+de+SENATI"%2C+Chimbote.&oq=Pérez+J%2C+%282010%29.+Clima+laboral+y+su+efecto+en+la+calidad+de+atención+al+estudiante+de+SENATI"%2C+Chimbote.

Robbins, S. David A. (2009). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. Pearson Educación.

Saccca J, (2010). Relación entre el Clima Laboral y Desempeño Académico en los CEBAAs del distrito de San Martín de Porres” Lima.

Salinas A, Muñoz C, Julca A, Suarez N., (2013). *Clima Laboral y desempeño docente en las profesoras de la institución educativa San Judas Tadeo del distrito de Breña.2013*”. Lima.

Stoner, J. y Edward F. (2002). *Administración*. Pearson Educación,

Siliceo, A. (2009). *Capacitación y desarrollo de personal*. Editorial Limusa, 2006.  
Siliceo%2C+A.+%282009%29.++Capacitación+y+desarrollo+de+personal.+Editorial+Limusa%2C+2006.&oq=Siliceo%2C+A.+%282009%29.++Capacitación+y+desarrollo+de+personal.+Editorial+Limusa%2C+2006

Sotomayor (2013), en su investigación titulada: “Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua”

Velásquez, R. (2003). *Clima Organizacional a Nivel Universitario*. México: Editorial Pretince Hall. p.96.



## **Anexos**

## ANEXO 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el Clima laboral y el desempeño laboral en el Centro Materno infantil Dr. Enrique Martin Altuna Puente Piedra. 2015?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> A. ¿Cuál es la relación de la dimensión las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015? B. ¿Cuál es la relación de la dimensión del estilo de dirección y el desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015? C. ¿Cuál es la relación de la dimensión del sentido de pertenencia y el desempeño Laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente. Piedra 2015? D. ¿Cuál es la relación de la dimensión de retribución y el desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre Clima Laboral y el desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> A.-Establecer la relación de la dimensión de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral n el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015. Establecer la relación de la dimensión del estilo de dirección y el desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015. C.- Establecer la relación de la dimensión del sentido de pertenencia y el desempeño laboral el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015. D.-Establecer la relación de la dimensión de retribución y el desempeño laboral el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> El clima laboral se relaciona significativa y directamente con el desempeño laboral n el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> A.- La dimensión de las relaciones interpersonales se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral n el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015.. B.- La dimensión del estilo de dirección se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral n el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015. C.-La dimensión del sentido de pertenencia se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral n el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015. D.- La dimensión de retribución se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral n el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015.</p>	VARAIBLE 1: CLIMA LABORAL					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>N° de Ítem</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>	
			Relaciones interpersonales	Autoestima	Del 1 al 5			
			Estilo de dirección	Autoritarismo	Del 6 al 10	Siempre (5)	Bajo (40-97) Moderado (98-155) Alto (157-200)	
			Sentido de pertenencia	Confianza	Del 11 al 15	Casi siempre (4)		
			Retribución	Expectativa	Del 16 al 20	A veces (3)		
			Disponibilidad de recursos	Ubicación	Del 21 al 25	Casi nunca (2)		
			Estabilidad	Desempeño	Del 26 al 32	Nunca (1)		
			Claridad y coherencia en la dirección	Objetivos	Del 33 al 37			
			Valores colectivos	Interrelaciones	Del 38 al 40			

<p>E.- ¿Cuál es la relación de la dimensión de disponibilidad de recursos y el desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015?</p> <p>F.- ¿Cuál es la relación de la dimensión de estabilidad y el desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna Puente Piedra 2015?</p> <p>G.- ¿Cuál es la relación de la dimensión de claridad y coherencia en la dirección y el desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015?</p> <p>H.- ¿Cuál es la relación de la dimensión de valores colectivos y desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna Puente Piedra 2015?</p>	<p>E.- Establecer la relación de la dimensión de disponibilidad de recursos y el desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015.</p> <p>F.- Establecer la relación de la dimensión de estabilidad y el desempeño laboral en el el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015.</p> <p>G.-Establecer la relación de la dimensión de claridad y coherencia y el desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015.</p> <p>H.- Establecer la relación de la dimensión de valores colectivos y desempeño laboral en el en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015.</p>	<p>E.- La dimensión de disponibilidad de recursos se relaciona directa y significativamente con el desempeño. Laboral n el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015.</p> <p>F.-La dimensión de estabilidad se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral n el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015.</p> <p>G.-La dimensión de claridad y coherencia se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral n el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015.</p> <p>H.- La dimensión de valores colectivos se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral n el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra 2015.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">VARIABLE 2. DESEMPEÑO LABORAL</th> </tr> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Nº de ítems</th> <th>Escala y valores</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2"><b>Condiciones de trabajo</b></td> <td>Claridad de organización y responsabilidades Adaptación e información oportuna</td> <td rowspan="2">Del 1 al 11</td> <td rowspan="2">Siempre (5)</td> <td>Bajo (43-114)</td> </tr> <tr> <td>Proporción de recursos Satisfacción con las condiciones de trabajo Satisfacción de la imagen organizacional.</td> <td>Regular (115-186) Bueno (187-215)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2"><b>Interacción con los jefes</b></td> <td>Reconocimiento de los directivos del trabajo. Solución de problemas e innovación</td> <td rowspan="2">Del 12 al 17</td> <td rowspan="2">A veces (3)</td> <td>Casi siempre (4)</td> </tr> <tr> <td>Dominio de gestión del trabajo Participación en la gestión Información oportuna de la problemática a los trabajadores. Capacitación oportuna.</td> <td>Casi nunca (2)</td> </tr> <tr> <td><b>Bienestar con el trabajo</b></td> <td>Satisfacción remunerativa y bienestar. Satisfacción en la aceptación de reclamos. Satisfacción de logros profesionales. Estímulos y castigos Medición de convivencia recreativa organizacional. Los servicios de salud y</td> <td>Del 18 al 27</td> <td>Nunca (1)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	VARIABLE 2. DESEMPEÑO LABORAL					Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	<b>Condiciones de trabajo</b>	Claridad de organización y responsabilidades Adaptación e información oportuna	Del 1 al 11	Siempre (5)	Bajo (43-114)	Proporción de recursos Satisfacción con las condiciones de trabajo Satisfacción de la imagen organizacional.	Regular (115-186) Bueno (187-215)	<b>Interacción con los jefes</b>	Reconocimiento de los directivos del trabajo. Solución de problemas e innovación	Del 12 al 17	A veces (3)	Casi siempre (4)	Dominio de gestión del trabajo Participación en la gestión Información oportuna de la problemática a los trabajadores. Capacitación oportuna.	Casi nunca (2)	<b>Bienestar con el trabajo</b>	Satisfacción remunerativa y bienestar. Satisfacción en la aceptación de reclamos. Satisfacción de logros profesionales. Estímulos y castigos Medición de convivencia recreativa organizacional. Los servicios de salud y	Del 18 al 27	Nunca (1)	
VARIABLE 2. DESEMPEÑO LABORAL																																
Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escala y valores	Niveles y rangos																												
<b>Condiciones de trabajo</b>	Claridad de organización y responsabilidades Adaptación e información oportuna	Del 1 al 11	Siempre (5)	Bajo (43-114)																												
	Proporción de recursos Satisfacción con las condiciones de trabajo Satisfacción de la imagen organizacional.			Regular (115-186) Bueno (187-215)																												
<b>Interacción con los jefes</b>	Reconocimiento de los directivos del trabajo. Solución de problemas e innovación	Del 12 al 17	A veces (3)	Casi siempre (4)																												
	Dominio de gestión del trabajo Participación en la gestión Información oportuna de la problemática a los trabajadores. Capacitación oportuna.			Casi nunca (2)																												
<b>Bienestar con el trabajo</b>	Satisfacción remunerativa y bienestar. Satisfacción en la aceptación de reclamos. Satisfacción de logros profesionales. Estímulos y castigos Medición de convivencia recreativa organizacional. Los servicios de salud y	Del 18 al 27	Nunca (1)																													

## Anexo 2.

**INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1 DESEMPEÑO LABORAL****CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL**

**INSTRUCCIONES:** Estimado servidor, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *el desempeño laboral*. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos **SINCERIDAD AL MARCAR TODAS LAS RESPUESTAS**, que será benéfico para la obtención de los resultados y por ende constituirá una mejora de las políticas de gestión de recursos humanos

<b>NOMBRE</b>	<b>SÍMBOLO</b>
<b>Siempre</b>	<b>S</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>CS</b>
<b>A veces</b>	<b>AV</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>CN</b>
<b>Nunca</b>	<b>N</b>

<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems</b>					
	<b>Dimensión: Relaciones Interpersonales</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones					
<b>2</b>	Soy aceptado por mi Grupo de Trabajo					
<b>3</b>	Los miembros del Grupo son distantes conmigo					
<b>4</b>	Mi Grupo de Trabajo me hace sentir incomodo					
<b>5</b>	El Grupo de Trabajo valora mis aportes					
	<b>Dimensión: Estilo de Dirección</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	Mi Jefe crea una Atmósfera de confianza en el Grupo de Trabajo					
<b>7</b>	El Jefe es mal Educado.					
<b>8</b>	Mi Jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.					
<b>9</b>	Las órdenes impartidas por el Jefe son arbitrarias					
<b>10</b>	El Jefe desconfía del Grupo de Trabajo.					
	<b>Dimensión: Sentido de Pertenencia</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>11</b>	Entiendo bien los Beneficios que tengo en la Institución					
<b>12</b>	Los Beneficios de Salud que recibo en la Institución satisfacen mis Necesidades.					
<b>13</b>	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial					
<b>14</b>	Mis aspiraciones se ven frustradas por las Políticas de la Institución					
<b>15</b>	Los servicios de Salud que recibo en la Institución son deficientes					
	<b>Dimensión: Retribución</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>16</b>	Realmente me interesa el futuro de la Institución					
<b>17</b>	Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo.					
<b>18</b>	Me avergüenzo decir que soy parte de la Institución					
<b>19</b>	Sin remuneración no trabajo Horas Extra.					

20	Sería más feliz en otra Institución					
	<b>Dimensión: Disponibilidad de Recursos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo					
22	El ambiente Físico de mi Sitio de Trabajo es adecuado.					
23	El entorno Físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.					
24	Es difícil tener acceso a la Información para realizar mi trabajo					
25	La iluminación del Área de trabajo es deficiente					
	<b>Dimensión: Estabilidad laboral</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
26	La Institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.					
27	La Institución brinda Estabilidad Laboral					
28	La Institución contrata personal por Terceros.					
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales					
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.					
	<b>Dimensión: Claridad y Coherencia en la Dirección</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
31	Entiendo de manera clara y precisa las metas de la Institución.					
32	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas					
33	Algunas tareas a Diario asignadas tienen poca relación con las metas					
34	Los funcionarios no dan a conocer los logros de la Institución					
35	Las metas de la Institución son poco entendibles					
	<b>Dimensión: Valores Colectivos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
36	El Trabajo en equipo con otros servicios es bueno.					
37	Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.					
38	Cuando necesito información de otros servicios la puedo conseguir fácilmente.					
39	Cuando las cosas salen mal los Servicios son rápidos en culpar a otros.					
40	Los Servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otros.					

## Anexo 3.

**INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL****CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1. CONDICIONES DE TRABAJO</b>					
1. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por lo tanto se lo que se espera de mí.					
2. El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
3. En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
4. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
5. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.					
6. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
7. En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.					
8. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.					
9. Creo que los trabajadores son tratados bien independientemente del cargo que ocupan.					
10. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalias.					
11. El nombre y prestigio del CSMIDEMA es gratificante para mí.					
<b>2. INTERACCION CON LOS JEFES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12. Los directivos y o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.					
13. Los directivos y o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
14. Los directivos y o jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones.					
15. Los directivos y o jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento..					
16. Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					
17. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
<b>BIENESTAR EN EL TRABAJO.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

18. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
19. La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal, interrelación con los compañeros de trabajo.					
20. Los compañeros de trabajo en general estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.					
21. Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.					
22. La capacitación recibida está de acuerdo a mis logros.					
23. Mis remuneraciones están de acuerdo a mi nivel profesional					
24. Contamos con centro de esparcimiento adecuados.					
25. La institución cuenta con premios o estímulos para el personal.					
26. Cuando las cosas salen mal son rápidos en juzgar a otros.					
27. Los servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otros.					







47	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	1	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4		
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5		
50	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3		
51	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	4	5		
52	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
53	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3		
54	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	
55	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3	4	4	4	5	5	4	2	2	2	3		
56	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
57	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
58	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
59	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	
61	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	2	5	5	2	3	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	3		
62	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
63	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
64	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	
65	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
66	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	
67	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	
68	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	
69	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	
70	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
71	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3

72	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	3	3	3	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	
73	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4		
74	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4		
75	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	
76	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	
77	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	
78	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4
79	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	3	3	
80	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4		
81	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	5	5	4	3	2	2	3		
82	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3	1		
83	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
84	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
85	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	
86	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4
87	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	1	2	2	4	5	4	2	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	2	
88	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
89	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
90	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
91	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3
92	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5





26	2	2	4	4	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4
27	2	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	4	5	5	4	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3
28	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
31	5	5	5	4	5	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
32	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
33	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5
36	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
38	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
39	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
40	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5
41	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
42	4	4	4	5	3	1	3	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4
43	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4
47	4	3	4	3	4	4	1	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	5	5	4	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5
51	4	5	4	5	5	4	1	4	5	5	5	5	5	5	4	1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
52	4	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
53	3	3	3	4	4	2	2	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5

54	3	5	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5		
55	3	4	3	3	4	4	2	2	3	4	4	4	5	5	4	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
56	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
57	5	5	5	4	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
58	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
59	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
60	4	4	5	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
61	3	3	2	5	5	2	3	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	
62	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	
63	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
64	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	
65	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
66	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5	
68	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	
69	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
71	3	3	3	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
72	3	3	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	
73	4	3	4	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	
74	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
75	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
76	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	
77	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	
78	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	
79	3	3	3	4	4	2	3	3	4	5	5	5	5	5	4	2	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	
80	3	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
81	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	5	5	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	5	4	

82	2	2	4	5	4	2	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	4	3	4	5	5	5
83	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
84	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
86	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5
87	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
92	5	5	4	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
93	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	2	2	4	4	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4
95	2	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	4	5	5	4	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3
96	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
99	5	5	5	4	5	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
100	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
101	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	
104	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
105	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5
106	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5



Anexo 6.



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ARTÍCULO CIENTÍFICO

**Clima laboral en relación al desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Dr.**

**Enrique Martin Altuna.**

**Puente Piedra.2015**

Autores: Br. Luis Orlando Atiquipa Peña

Br Fidel Jesus Jaimes Leon.

Filiación Institucional – Escuela de Post Grado de la UCV

#### 1. Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar cuál es la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales y administrativos nombrados y contratados de salud del Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martin Altuna perteneciente a la Red de Salud Lima IV-Puente Piedra, de la DISA Lima-Ciudad V.

Se realizó un estudio descriptivo correlacional de corte transversal. La población y muestra fue No aleatoria de tipo censal, estuvo conformada por 106 trabajadores del Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martin Altuna los cuales cumplieron con los criterios de selección.

Para medir la variable clima laboral y desempeño laboral, se utilizó como técnica la encuesta y cuestionarios validados. El estudio se basó en los fundamentos teóricos de Forehand y Gilmer para el clima laboral y de Chiavenato en desempeño.

De los resultados se encontró una asociación lineal estadísticamente significativa, alta y directamente proporcional según el coeficiente de correlación de Spearman= 0.721 y nivel de significancia=0.000, que nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral en el CSMI DEMA-MINSA.

Palabras Claves: Clima laboral, desempeño.

#### 2. Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between the working environment and the work performance of the health care and administrative workers appointed and hired at the Child Health Center Dr. Enrique Martin Altuna, belonging to the Health Network Lima IV-Puente Piedra, Of the DISA Lima-Ciudad V.

A cross-sectional, correlational descriptive study was performed. The population and sample was non-random census type, was made up of 106 workers of the Maternal Child Center Dr. Enrique Martin Altuna who met the selection criteria.

To measure the variable work environment and labor performance, the validated questionnaire and questionnaire was used as technique. The study was based on the theoretical foundations of Forehand and Gilmer for the work climate and Chiavenato in performance.

From the results we found a statistically significant, high and directly proportional linear association according to the Spearman correlation coefficient = 0.721 and level of

significance = 0.000, which allows us to reject the null hypothesis and to accept that there is a direct and significant relationship between the working environment And job performance in the DEMA-MINSA CSMI.

Keywords: Labor climate, performance.

### 3.Introducción

#### Antecedentes del problema

A nivel internacional Malisa (2012) Clima organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi. Tesis Universidad Técnica de Ambato - Ecuador. En este trabajo se exhibe un proceso de análisis sobre la problemática del clima organizacional que ha afectado al desempeño laboral en la Empresa Eléctrica de Cotopaxi ubicada en la ciudad de Latacunga, De conformidad con la problemática seleccionada el enfoque de la investigación será critico-propositivo con el objeto de mantener coherencia con la Fundamentación Filosófica, corresponde seleccionar el enfoque cualitativo y cuantitativo. La población fue de 104 personas que comprende el personal administrativo. Los resultados señalan lo siguiente: El clima organizacional presente no es el más adecuado para que exista un alto desempeño laboral; el talento humano necesita mayor motivación para desenvolverse de manera idónea, ya que se ha dejado en segundo plano y no se le ha puesto la atención que merece. El desempeño laboral presente se encuentra en una fase creciente pero no en su totalidad adecuada, ya que la empresa para su mejor desarrollo, necesita un desempeño óptimo para alcanzar los estándares que se requiere y de esta manera forjar un desempeño laboral apropiado y fructífero. Asimismo, de acuerdo al Cuadro No 7 representado en el Gráfico No 6 56 trabajadores que corresponden al 54% manifiestan que el ambiente físico en el cual se desenvuelve es adecuado para desarrollar sus funciones, mientras que el 46% consideran que el ambiente el físico en el cual se desenvuelve no es adecuado para desarrollar sus funciones; El ambiente motivador en el cual se desenvuelven los trabajadores es moderadamente adecuado para desarrollar sus funciones, por lo que se debe establecer estrategias de mejora para el recurso humano. De acuerdo al Cuadro No 9 representado en el Gráfico No 8 855 trabajadores que corresponden al 53% manifiestan que la motivación del talento humano en ELEPCO S.A no es positiva, mientras 49 trabajadores que corresponden al 47% consideran que la motivación del talento humano en ELEPCO S.A es positiva. Por lo tanto se concluye que es necesario establecer jornadas de motivación.

A nivel nacional manifiesta el estudio realizado por Sotomayor (2013), en su investigación titulada: “Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua”; tuvo como objetivo determinar la relación del Clima Organizacional y la Satisfacción de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua; el tipo de investigación fue cuantitativa, no experimental, descriptivo correlacional con una población de 150 trabajadores administrativos con la técnica de la encuesta del cuestionario en donde se concluye que hay una fuerte correlación entre las variables.

Asimismo la investigación tiene como variable de estudio a:

#### **Variable: Clima laboral**

Chiavenato (2002) precisamente define al clima laboral como: "el ambiente que existe entre los miembros de una organización, el cual se encuentra altamente relacionado al grado de

motivación de los trabajadores e indica específicamente las propiedades motivacionales del ambiente laboral". (p. 56)

Conformada por las siguientes dimensiones:

Relaciones interpersonales  
 Estilo de dirección  
 Estilo de pertenencia  
 Retribución  
 Disponibilidad de recursos  
 Estabilidad  
 Claridad y coherencia en la dirección  
 Valores colectivos

Variable: Desempeño laboral

Morales (2009):

El nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado», y se compone de actividades medibles y tangibles que permiten la evaluación de parte de los colaboradores y una interiorización y autoevaluación del trabajador respecto a su desempeño.

Conformada por las siguientes dimensiones:

Condiciones de trabajo  
 Interacción con los jefes  
 Bienestar con el trabajo

### **5. Problema**

¿Cuál es la relación que existe entre el Clima laboral y el desempeño laboral en el Centro Materno infantil Dr. Enrique Martin Altuna Puente Piedra. 2015?

### **6. Objetivo**

Determinar la relación que existe entre Clima Laboral y el desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Martin Altuna de Puente Piedra, 2015.

### **7.Hipótesis**

El clima laboral se relaciona significativa y directamente con el desempeño laboral en el CSMIDEMA de Puente Piedra 2015.

### **8. Método**

La presente investigación el método empleado en el estudio fue hipòtético deductivo y de enfoque cuantitativo. Esta investigación es cuantitativa de alcance descriptivo correlacional, los estudios descriptivos señalaron que la descripción de hechos o fenómenos que se están dando en un determinado lugar y/o espacio, Asimismo el estudio es de nivel correlacional puesto que tuvo como propósito de medir el grado de relación que existe entre 2 o más variables en un determinado lugar. En este caso se alcanzó determinar si es que la variable clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral en el centro materno infantil Enrique Martin Altuna de Puente Piedra, 2015. Su población fue de 106 trabajadores de salud, su muestra fue censal. El tipo de estudio es no experimental y de corte transversal , es decir indaga la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población; son estudios puramente descriptivos. (Hernandez, 2014,pp.152-153),

para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, la cual fue aplicada a la muestra de estudio con la finalidad de recoger información relevante a la variable de estudio. Luego se procesó los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 22.0. Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procede al análisis estadístico respectivo, en la cual se utiliza el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS Versión 22. Para la validación de instrumentos se realizó mediante el juicio de expertos.

### 9. Resultados

De los resultados de la tabla 8, se establece que el grado de correlación es positiva y alta con un coeficiente de 0.749, asimismo la significancia es positiva donde  $p=0.000 < \alpha: 0.05$ . Ello permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador por lo que indica que existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015.

Tabla 8

*Prueba de correlación entre el clima laboral y el desempeño laboral del personal en el CSMI DEMA-MINSA, en el distrito de Puente Piedra 2015*

		Desempeño laboral		Clima laboral
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,749**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,749**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### 10. Discusión

En esta investigación los resultados obtenidos comprueban lo propuesto en el objetivo general ya que ratifican la existencia de una relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en el CSMI DEMA-MINSA, según el coeficiente rho de Spearman de 0.749, siendo esta una relación alta entre las variables de estudio, con un p-valor de  $p: 0.000 < \alpha: 0.05$ . Que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar que existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral en el CSMI DEMA-MINSA, por lo tanto se infiere que: El clima laboral del personal del Centro de salud Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra está relacionada con el desempeño laboral. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Cortes (2011), en su investigación titulada “El Clima Organizacional y el desempeño laboral en el Hospital Dr. Luis Nachon, Veracruz, México 2011”, quien concluyó que el clima organizacional está relacionada al desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Dr. Luis Nachon, Veracruz, México 2011; asimismo los autores han referido que los empleados calificaron al clima organizacional como regular por lo que si bien no es bueno se ubica en una posición intermedia o media a diferencia de este que se ubica en la categoría baja. Nuestros resultados también coinciden con la investigación de Ferrari y Gamarra (2012) quienes en su investigación titulada: “Clima

Laboral y motivación del personal en una institución de servicio de salud de Asunción-Paraguay”, concluyen que el clima laboral está relacionado con la motivación personal, asimismo concluye que la percepción de los funcionarios del servicio se encuentra dentro de la normalidad y existe motivación del personal, así como recomienda a los funcionarios a que sigan buscando instalar en las actividades diarias mensajes motivadores y de logro que los lleve a actuar de manera productiva y responsable en todas las actividades que se realizan en el servicio.

De los resultados obtenidos en la presente investigación donde se establece que el grado de correlación es positiva y moderada con un coeficiente de 0.570, asimismo la significancia es positiva donde  $p = 0.000 < \alpha: 0.05$ . Que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador por lo que se indica que existe relación directa y significativa entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en el Centro Materno Infantil Enrique Martín Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; estos resultados también coinciden con los obtenidos por Monteza (2012) en su investigación titulada: “El clima laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico ESSALUD de Chiclayo“, quien determina y afirma la existencia de la relación existente entre el clima laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico ESSALUD de Chiclayo. Asimismo con el resultado donde existe relación directa y significativa entre el clima laboral y los valores colectivos en el Centro Materno Infantil Enrique Martín Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; dichos resultados también coincidieron con la investigación de Sotomayor (2013), quien en su investigación titulada: “Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua”; tuvo como objetivo determinar la relación del Clima Organizacional y la Satisfacción de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua; el tipo de investigación fue cuantitativa, no experimental, descriptivo correlacional con una población de 150 trabajadores administrativos con la técnica de la encuesta del cuestionario en donde se concluye que hay una fuerte correlación entre las variables.

Con respecto a los resultados De los resultados de la tabla 9, se establece que el grado de correlación es positiva y moderada con un coeficiente de 0.594, asimismo la significancia es positiva donde  $p = 0.000 < \alpha: 0.05$ . Que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador por lo que indica que existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el estilo de dirección en el Centro Materno Infantil Enrique Martín Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; Eloo afirma que el estilo de dirección no es adecuado en la gestión de institución del estudio, este se contrasta con los resultados de Malisa (2012), concluye que el clima organizacional incide para el desempeño de los recursos humanos que no presenta un nivel bueno, asimismo el ambiente motivador en el cual se desenvuelven los trabajadores es moderadamente adecuado para desarrollar sus funciones, por lo que se debe establecer estrategias de mejora para el recurso humano. De acuerdo al Cuadro No 9 representado en el Gráfico No 8 855 trabajadores que corresponden al 53% manifiestan que la motivación del talento humano en ELEPCO S.A no es positiva, mientras 49 trabajadores que corresponden al 47% consideran que la motivación del talento humano en ELEPCO S.A es positiva. Por lo tanto se concluye que es necesario establecer jornadas de motivación

Con respecto a los resultados que existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el sentido de pertenencia, la retribución, la disponibilidad de recursos, la estabilidad, la coherencia en la dirección, donde todos ellos corresponde como dimensiones al clima laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Martín Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015. Estos se asemejan a los resultados obtenidos por Pérez (2011), quien en su investigación titulada: “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en Burger King, Guatemala concluye que el clima se relaciona con la satisfacción y por ende en la productividad, así un mal clima destruye el ambiente de trabajo, originando conflictos y bajo rendimiento, y un buen clima se orienta a los objetivos generales. Asimismo Sacasa (2014), demostró en su estudio que existe relación entre el clima laboral y el desempeño académico de los docentes, donde sugiere estimular el clima laboral y el desempeño, así como diseñar estrategias para el desarrollo de los mismos. Por otro lado Sotomayor (2013), también en su estudio concluyó que existe una fuerte correlación entre las variables clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua.

Así mismo de los resultados ya mencionado también los estudios de Alfaro (2012), indicaron en su estudio denominado “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades” el autor mencionado ha concluido que al comparar las tres municipalidades encontró que el personal con condición laboral empleado obtuvo la menor puntuación, con un nivel de satisfacción laboral Promedio y que la condición Funcionario tiene la mayor puntuación. Esto parece lógico por cuanto un funcionario tiene condiciones más apropiadas para sentirse satisfecho en comparación a un empleado. Por otro lado el autor agregó que existe diferencias en el nivel de satisfacción por condición laboral, al profundizar el análisis a nivel de factores, se encontró que en la municipalidad A para el factor reconocimiento personal y/o Social existen diferencias en tres de las condiciones laborales, estando los obreros Insatisfechos, lo que indicaría que no reciben un reconocimiento por su trabajo tanto de sus compañeros como de su jefe. Asimismo con respecto a la municipalidad B, para el factor Beneficios Económicos, los funcionarios están muy satisfechos y tienen un nivel mayor a los demás; esto señalaría que los funcionarios consideran que su remuneración cubre completamente sus expectativas personales a diferencia de los demás, que consideran que su remuneración es solamente suficiente. Asimismo, el personal con la condición laboral Empleado se muestra Insatisfecho en el factor reconocimiento personal y/o Social lo que indicaría que no reciben un reconocimiento apropiado y que influye en el menor nivel de satisfacción laboral alcanzado. En la municipalidad C, para el factor Beneficios Económicos, los Funcionarios tienen un mayor puntaje de satisfacción y están 58 Satisfechos, los demás tienen un nivel Promedio. Esto señalaría que los Funcionarios consideran que su remuneración es suficiente pero no cubre sus expectativas personales y los otros grupos están conformes y aceptan su nivel remunerativo. Finalmente se destacó la investigación de Palomino (2011), titulado “El Clima Organizacional y desempeño laboral en el área de contabilidad de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito de Ica, 2011” éste autor concluyó que el clima organizacional tuvo una relación alta con el desempeño laboral en el área de contabilidad de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito de Ica, 2011.

## **11. Conclusiones**

La presente investigación ha permitido llegar a las siguientes conclusiones

- Primera** Se llega a la conclusión que el el clima laboral tiene relación directa y significativa con desempeño laboral en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; puesto que los resultados estadísticos, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman, indican que el coeficiente de relación es de 0,749, lo que significa que existe una relación positiva y alta entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,000 < 0,05$ , donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis del nula.
- Segunda** Se llega a la conclusión que el el clima laboral tiene relación directa y significativa con las relaciones interpersonales en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; puesto que los resultados estadísticos, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman, indican que el coeficiente de relación es de 0,570, lo que significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,000 < 0,05$ , donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis del nula.
- Tercera** Se llega a la conclusión que el el clima laboral tiene relación directa y significativa con el estilo de dirección en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; puesto que los resultados estadísticos, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman, indican que el coeficiente de relación es de 0,594, lo que significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,000 < 0,05$ , donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis del nula.
- Cuarto** Se llega a la conclusión que el el clima laboral tiene relación directa y significativa con el el sentido de pertenencia en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; puesto que los resultados estadísticos, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman, indican que el coeficiente de relación es de 0,645, lo que significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,000 < 0,05$ , donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis del nula.
- Quinto** Se llega a la conclusión que el el clima laboral tiene relación directa y significativa con la retribución en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; puesto que los resultados estadísticos, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman, indican que el coeficiente de relación es de 0,560, lo que significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,000 < 0,05$ , donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis del nula.

- Sexto** Se llega a la conclusión que el el clima laboral tiene relación directa y significativa con la disponibilidad de recursos en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; puesto que los resultados estadísticos, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman, indican que el coeficiente de relación es de 0,639, lo que significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,000 < 0,05$ , donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis del nula.
- Séptimo** Se llega a la conclusión que el el clima laboral tiene relación directa y significativa con la estabilidad en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; puesto que los resultados estadísticos, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman, indican que el coeficiente de relación es de 0,596, lo que significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,000 < 0,05$ , donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis del nula.
- Octavo** Se llega a la conclusión que el el clima laboral tiene relación directa y significativa con la claridad y coherencia en la dirección en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; puesto que los resultados estadísticos, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman, indican que el coeficiente de relación es de 0,491, lo que significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,000 < 0,05$ , donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis del nula.
- Noveno** Se llega a la conclusión que el el clima laboral tiene relación directa y significativa con los valores colectivos en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; puesto que los resultados estadísticos, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman, indican que el coeficiente de relación es de 0,677, lo que significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,000 < 0,05$

## **12. Recomendaciones**

- Primera** Habiendo demostrado estadísticamente relación directa entre las variables en estudio, es necesario que los directivos implementen políticas con respecto a mejorar el clima laboral, considerando las evaluaciones periódicas como un aspecto de mejora programando planes de mejora continua, de esta manera garantizar un ambiente donde favorezca un mejor desempeño de todos los trabajadores del Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martin Altuna .del distrito de Puente Piedra, en la ciudad de Lima.



- Segunda** A los directivos hacer una gestión donde el tener y mantener las buenas relaciones personales sean uno de los principios fundamentales en la organización, ya que las buenas relaciones conllevan a realizar una labor de confianza entre pares y grupos de trabajadores, ellos serán los protagonistas de la búsqueda de las buenas relaciones.
- Tercera** A los directivos, deben de manejar una gestión cuya dirección tenga un estilo democrático, participativo e innovador, donde los trabajadores tengan la oportunidad de participar con sus ideas prospectivas, aprovechar de la inteligencia y capacidades de sus trabajadores para el logro de los objetivos en la institución.
- Cuarta** Es importante que todos los trabajadores tengan los objetivos claros y comunes para el logro de los mismos considerando a cada trabajador en un puesto donde tenga las condiciones para desarrollarlo y pueda desarrollar su papel sin dificultades.
- Quinta** Se recomienda que exista una política de incentivos y estímulos para los trabajadores que realicen su labor eficazmente, el incentivo estimulará a la consecución de los propósitos de la institución.
- Sexta** Que todos los trabajadores especialmente los directivos y coordinadores planifiquen su trabajo de acuerdo a las políticas de trabajo donde los recursos tanto humanos como materiales se les asignen de manera oportuna para darles el eficiencia en su uso.
- Séptima** El brindar estabilidad laboral a un trabajador es muy estimulante y confianza de tener permanencia en el trabajo, es por ello se recomienda a los trabajadores que se esfuercen y realicen bien su trabajo para que así alcancen una renovación oportuna del contrato ya que su permanencia no perjudicará los logros alcanzados hasta entonces.
- Octava** Se recomienda que los directivos y a los que administren a la organización tengan un buen manejo de su rol clara y con coherencia, entender que son ellos los que van a conllevar los destinos de la organización con las decisiones, con los valores compartidos y con la capacidad que les caracterice.
- Novena** Se recomienda ampliar el estudio con un nuevo nivel de investigación a que conlleve de mayor profundidad sobre la problemática para dar mayor cobertura a la solución de los problemas con la información presentada en el estudio.

### 13. Referencias

- Alfaro (2012), “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”
- Ferrari y Gamarra (2012) quienes en su investigación titulada: “Clima Laboral y motivación del personal en una institución de servicio de salud de Asunción-Paraguay”

- Malisa (2012) Clima organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi. Tesis Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.
- Sotomayor (2013), en su investigación titulada: “Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua”

## Anexo 7. Validaciones

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por lo tanto se lo que se espera de mí.	✓		✓		✓		
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	✓		✓		✓		
3	En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	✓		✓		✓		
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	✓		✓		✓		
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	✓		✓		✓		
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	✓		✓		✓		
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	✓		✓		✓		
8	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	✓		✓		✓		
9	Creo que los trabajadores son tratados bien independientemente del cargo que ocupan.	✓		✓		✓		
10	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalias.	✓		✓		✓		
11	El nombre y prestigio del CSMIDEMA es gratificante para mí.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN CON LOS JEFES</b>								
N°		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	Los directivos y o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	✓		✓		✓		
13	Los directivos y o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	✓		✓		✓		
14	Los directivos y o jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		
15	Los directivos y o jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	✓		✓		✓		
16	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	✓		✓		✓		

17	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	✓		✓		✓	
Nº	<b>DIMENSIÓN 3: BIENESTAR EN EL TRABAJO.</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b> SI NO		<b>Relevancia<sup>2</sup></b> NO SI		<b>Claridad<sup>3</sup></b> SI NO	<b>Sugerencias</b>
18	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	✓		✓		✓	
19	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal, interrelación con los compañeros de trabajo.	✓		✓		✓	
20	Los compañeros de trabajo en general estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	✓		✓		✓	
21	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	✓		✓		✓	
22	La capacitación recibida está de acuerdo a mis logros.	✓		✓		✓	
23	Mis remuneraciones están de acuerdo a mi nivel profesional	✓		✓		✓	
24	Contamos con centro de esparcimiento adecuados.	✓		✓		✓	
25	La institución cuenta con premios o estímulos para el personal.	✓		✓		✓	
26	Cuando las cosas salen mal son rápidos en juzgar a otros.	✓		✓		✓	
27	Los servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otros.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento está expedido para su aplicación

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable   
 16 de febrero del 2015

Apellidos y nombres del juez evaluador: Epiguina Chancal y sus cónyuge Miguina   DNI: 33432467  
 Especialidad del evaluador: Dr. en Educación: Temático

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Miguina Epiguina Chancal y sus cónyuge  
 DR. EN EDUCACIÓN

Firma

## Anexo 4

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: RELACIONES INTERPERSONALES</b>							
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones.	✓		✓		✓		
2	Soy aceptado por mi Grupo de Trabajo.	✓		✓		✓		
3	Los miembros del Grupo son distantes conmigo.	✓		✓		✓		
4	Mi Grupo de Trabajo me hace sentir incómodo.	✓		✓		✓		
5	El Grupo de Trabajo valora mis aportes.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: ESTILO DE DIRECCIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mi Jefe crea una atmosfera de confianza en el Grupo de Trabajo.	✓		✓		✓		
7	El Jefe es mal Educado.	✓		✓		✓		
8	Mi Jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.	✓		✓		✓		
9	Las órdenes impartidas por el Jefe son arbitrarias.	✓		✓		✓		
10	El Jefe desconfía del Grupo de Trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: SENTIDO DE PERTENENCIA</b>	✓		✓		✓		
11	Entiendo bien los beneficios que tengo en el Centro Materno.	✓		✓		✓		
12	Los Beneficios de Salud que recibo en el Centro Materno satisfacen mis necesidades.	✓		✓		✓		
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.	✓		✓		✓		
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas del Centro Materno.	✓		✓		✓		
15	Los servicios de salud que recibo en el Centro Materno son deficientes.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: RETRIBUCIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Realmente me interesa el futuro del Centro Materno.	✓		✓		✓		
17	Recomiendo a mis amigos el Centro Materno como un excelente sitio de trabajo.	✓		✓		✓		
18	Me avergüenzo decir que soy parte del Centro Materno.	✓		✓		✓		
19	Sin remuneraciones no trabajo Horas Extras.	✓		✓		✓		
20	Sería más feliz en otra Institución.							
N°	<b>DIMENSIONES / ítems</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>

<b>DIMENSION 5: DISPONIBILIDAD DE RECURSOS</b>		Si	No	Si	No	Si	No
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.	✓		✓		✓	
22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado.	✓		✓		✓	
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que realizo.	✓		✓		✓	
24	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.	✓		✓		✓	
25	La iluminación del área de trabajo es deficiente.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSION 6: ESTABILIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No
26	El Centro Materno despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.	✓		✓		✓	
27	El Centro Materno brinda estabilidad laboral.	✓		✓		✓	
28	El Centro Materno contrata personal por terceros.	✓		✓		✓	
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.	✓		✓		✓	
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSION 7: CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN</b>		Si	No	Si	No	Si	No
31	Entiendo de manera clara y precisa las metas del Centro Materno.	✓		✓		✓	
32	Conozco muy bien como el Centro Materno está logrando sus metas.	✓		✓		✓	
33	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas.	✓		✓		✓	
34	El jefe no da a conocer los logros del Centro Materno.	✓		✓		✓	
35	Las metas del Centro Materno son poco entendibles.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSION 8: VALORES COLECTIVOS</b>		Si	No	Si	No	Si	No
36	El trabajo en equipo con otros servicios es bueno.	✓		✓		✓	
37	Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.	✓		✓		✓	
38	Cuando necesito información de los otros servicios la puedo conseguir fácilmente.	✓		✓		✓	
39	Cuando las cosas salen mal los Servicios son rápidos	✓		✓		✓	

	en culpar a otros.	✓		✓	✓	
40	Los Servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otros.	✓		✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento está especificado para su aplicación


Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]  
 .....de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Epigênio Chancalucana Migdania DNI: 33432467

Especialidad del evaluador: Dr. en Educación: Temático

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Epigênio Chancalucana  
 Dr. EN EDUCACION

Firma



## Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: RELACIONES INTERPERSONALES</b>							
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones.	✓		✓		✓		
2	Soy aceptado por mi Grupo de Trabajo.	✓		✓		✓		
3	Los miembros del Grupo son distantes conmigo.	✓		✓		✓		
4	Mi Grupo de Trabajo me hace sentir incómodo.	✓		✓		✓		
5	El Grupo de Trabajo valora mis aportes.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 2: ESTILO DE DIRECCIÓN</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mi Jefe crea una atmósfera de confianza en el Grupo de Trabajo.	✓		✓		✓		
7	El Jefe es mal Educado.	✓		✓		✓		
8	Mi Jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.	✓		✓		✓		
9	Las órdenes impartidas por el Jefe son arbitrarias.	✓		✓		✓		
10	El Jefe desconfía del Grupo de Trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 3: SENTIDO DE PERTENENCIA</b>							
11	Entiendo bien los beneficios que tengo en el Centro Materno.	✓		✓		✓		
12	Los Beneficios de Salud que recibo en el Centro Materno satisfacen mis necesidades.	✓		✓		✓		
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.	✓		✓		✓		
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas del Centro Materno.	✓		✓		✓		
15	Los servicios de salud que recibo en el Centro Materno son deficientes.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 4: RETRIBUCIÓN</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Realmente me interesa el futuro del Centro Materno.	✓		✓		✓		
17	Recomiendo a mis amigos el Centro Materno como un excelente sitio de trabajo.	✓		✓		✓		
18	Me avergüenzo decir que soy parte del Centro Materno.	✓		✓		✓		
19	Sin remuneraciones no trabajo Horas Extras.	✓		✓		✓		
20	Sería más feliz en otra Institución.	✓		✓		✓		
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems</b>							<b>Sugerencias</b>



<b>DIMENSION 5: DISPONIBILIDAD DE RECURSOS</b>		Si	No	Si	No	Si	No
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.	✓		✓		✓	
22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado.	✓		✓		✓	
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que realizo.	✓		✓		✓	
24	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.	✓		✓		✓	
25	La iluminación del área de trabajo es deficiente.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSION 6: ESTABILIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No
26	El Centro Materno despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.	✓		✓		✓	
27	El Centro Materno brinda estabilidad laboral.	✓		✓		✓	
28	El Centro Materno contrata personal por terceros.	✓		✓		✓	
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.	✓		✓		✓	
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSION 7: CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN</b>		Si	No	Si	No	Si	No
31	Entiendo de manera clara y precisa las metas del Centro Materno.	✓		✓		✓	
32	Conozco muy bien como el Centro Materno está logrando sus metas.	✓		✓		✓	
33	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas.	✓		✓		✓	
34	El jefe no da a conocer los logros del Centro Materno.	✓		✓		✓	
35	Las metas del Centro Materno son poco entendibles.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSION 8: VALORES COLECTIVOS</b>		Si	No	Si	No	Si	No
36	El trabajo en equipo con otros servicios es bueno.	✓		✓		✓	
37	Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.	✓		✓		✓	
38	Cuando necesito información de los otros servicios la puedo conseguir fácilmente.	✓		✓		✓	
39	Cuando las cosas salen mal los Servicios son rápidos	✓		✓		✓	

	en culpar a otros.	✓		✓		✓	
40	Los Servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otros.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene eficiencia, puede ser aplicable


Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]  
 ...18...de...02...del 2015.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: QUITO AGUILAR RAÚL JESÚS    DNI: 32020966

Especialidad del evaluador: Temático

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Firma

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por lo tanto se lo que se espera de mí.	✓		✓		✓		
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	✓		✓		✓		
3	En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	✓		✓		✓		
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	✓		✓		✓		
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	✓		✓		✓		
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	✓		✓		✓		
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	✓		✓		✓		
8	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	✓		✓		✓		
9	Creo que los trabajadores son tratados bien independientemente del cargo que ocupan.	✓		✓		✓		
10	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalias.	✓		✓		✓		
11	El nombre y prestigio del CSMIDEMA es gratificante para mí.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN CON LOS JEFES</b>								
N°		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	Los directivos y o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	✓		✓		✓		
13	Los directivos y o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	✓		✓		✓		
14	Los directivos y o jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		
15	Los directivos y o jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	✓		✓		✓		
16	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	✓		✓		✓		

17	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Nº	<b>DIMENSIÓN 3: BIENESTAR EN EL TRABAJO.</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b> SI NO	<b>Relevancia<sup>2</sup></b> NO SI	<b>Claridad<sup>3</sup></b> SI NO	<b>Sugerencias</b>	
18	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
19	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal, interrelación con los compañeros de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
20	Los compañeros de trabajo en general estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
21	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
22	La capacitación recibida está de acuerdo a mis logros.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
23	Mis remuneraciones están de acuerdo a mi nivel profesional	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
24	Contamos con centro de esparcimiento adecuados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
25	La institución cuenta con premios o estímulos para el personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
26	Cuando las cosas salen mal son rápidos en juzgar a otros.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
27	Los servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otros.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene eficiencia, puede ser aplicable

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]  
 .....18 de 02 del 2015.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: QUITO AGUILAR RAÚL JESÚS .....DNI: 32020966 .....

Especialidad del evaluador: Temático .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Raúl Quito  
 \_\_\_\_\_  
 Firma

## Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: RELACIONES INTERPERSONALES</b>							
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones.	✓		✓		✓		
2	Soy aceptado por mi Grupo de Trabajo.	✓		✓		✓		
3	Los miembros del Grupo son distantes conmigo.	✓		✓		✓		
4	Mi Grupo de Trabajo me hace sentir incómodo.	✓		✓		✓		
5	El Grupo de Trabajo valora mis aportes.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 2: ESTILO DE DIRECCIÓN</b>							
6	Mi Jefe crea una atmósfera de confianza en el Grupo de Trabajo.	✓		✓		✓		
7	El Jefe es mal Educado.	✓		✓		✓		
8	Mi Jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.	✓		✓		✓		
9	Las órdenes impartidas por el Jefe son arbitrarias.	✓		✓		✓		
10	El Jefe desconfía del Grupo de Trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 3: SENTIDO DE PERTENENCIA</b>							
11	Entiendo bien los beneficios que tengo en el Centro Materno.	✓		✓		✓		
12	Los Beneficios de Salud que recibo en el Centro Materno satisfacen mis necesidades.	✓		✓		✓		
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.	✓		✓		✓		
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas del Centro Materno.	✓		✓		✓		
15	Los servicios de salud que recibo en el Centro Materno son deficientes.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 4: RETRIBUCIÓN</b>							
16	Realmente me interesa el futuro del Centro Materno.	✓		✓		✓		
17	Recomiendo a mis amigos el Centro Materno como un excelente sitio de trabajo.	✓		✓		✓		
18	Me avergüenzo decir que soy parte del Centro Materno.	✓		✓		✓		
19	Sin remuneraciones no trabajo Horas Extras.	✓		✓		✓		
20	Sería más feliz en otra Institución.	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias



<b>DIMENSION 5: DISPONIBILIDAD DE RECURSOS</b>		Si	No	Si	No	Si	No
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.	✓		✓		✓	
22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado.	✓		✓		✓	
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que realizo.	✓		✓		✓	
24	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.	✓		✓		✓	
25	La iluminación del área de trabajo es deficiente.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSION 6: ESTABILIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No
26	El Centro Materno despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.	✓		✓		✓	
27	El Centro Materno brinda estabilidad laboral.	✓		✓		✓	
28	El Centro Materno contrata personal por terceros.	✓		✓		✓	
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.	✓		✓		✓	
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSION 7: CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN</b>		Si	No	Si	No	Si	No
31	Entiendo de manera clara y precisa las metas del Centro Materno.	✓		✓		✓	
32	Conozco muy bien como el Centro Materno está logrando sus metas.	✓		✓		✓	
33	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas.	✓		✓		✓	
34	El jefe no da a conocer los logros del Centro Materno.	✓		✓		✓	
35	Las metas del Centro Materno son poco entendibles.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSION 8: VALORES COLECTIVOS</b>		Si	No	Si	No	Si	No
36	El trabajo en equipo con otros servicios es bueno.	✓		✓		✓	
37	Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.	✓		✓		✓	
38	Cuando necesito información de los otros servicios la puedo conseguir fácilmente.	✓		✓		✓	
39	Cuando las cosas salen mal los Servicios son rápidos	✓		✓		✓	

	en culpar a otros.	✓		✓		✓		
40	Los Servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otros.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable


Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]  
...15 de 02 del 2015...

Apellidos y nombres del juez evaluador: Menacho Rivera Alejandro S. DNI: 32403439

Especialidad del evaluador: Metodólogo

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Dr. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA  
Ced. SUNEDU: A 01535756  
Ced. Reg. UCY N° 3 FL: 347 N° 18  
DNI: 32403439

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
1.	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por lo tanto se lo que se espera de mí.	✓		✓		✓		
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	✓		✓		✓		
3	En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	✓		✓		✓		
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	✓		✓		✓		
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	✓		✓		✓		
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	✓		✓		✓		
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	✓		✓		✓		
8	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	✓		✓		✓		
9	Creo que los trabajadores son tratados bien independientemente del cargo que ocupan.	✓		✓		✓		
10	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalias.	✓		✓		✓		
11	El nombre y prestigio del CSMIDEMA es gratificante para mí.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN CON LOS JEFES</b>								
N°		Pertinencia <sup>1</sup> Si No		Relevancia <sup>2</sup> Si No		Claridad <sup>3</sup> Si No		Sugerencias
12	Los directivos y o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	✓		✓		✓		
13	Los directivos y o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	✓		✓		✓		
14	Los directivos y o jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		
15	Los directivos y o jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	✓		✓		✓		
16	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	✓		✓		✓		



17	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	✓		✓		✓		
Nº	<b>DIMENSIÓN 3: BIENESTAR EN EL TRABAJO.</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b> SI NO		<b>Relevancia<sup>2</sup></b> NO SI		<b>Claridad<sup>3</sup></b> SI NO		<b>Sugerencias</b>
18	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
19	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal, interrelación con los compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
20	Los compañeros de trabajo en general estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	✓		✓		✓		
21	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	✓		✓		✓		
22	La capacitación recibida está de acuerdo a mis logros.	✓		✓		✓		
23	Mis remuneraciones están de acuerdo a mi nivel profesional	✓		✓		✓		
24	Contamos con centro de esparcimiento adecuados.	✓		✓		✓		
25	La institución cuenta con premios o estímulos para el personal.	✓		✓		✓		
26	Cuando las cosas salen mal son rápidos en juzgar a otros.	✓		✓		✓		
27	Los servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otros.	✓		✓		✓		

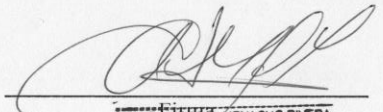
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]  
 ..... 15 de 02 del 2015 .....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Menacho Rivera Alejandro S. DNI: 32403439

Especialidad del evaluador: Metodólogo

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
**DR. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA**  
 Cod. SUNEDU: A 01536756  
 Cocl. Reg. UCV N° 3 FL: 347 N° 18  
 DNI: 32403439