



**Clima organizacional y desempeño laboral en el centro
de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra - Lima,
2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Aguirre Mantilla, Joffré Omar

ASESORA:

Dra. Sánchez Aguirre, Flor de María

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de la Salud

LIMA – PERÚ

2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **AGUIRRE MANTILLA JOFFRÉ OMAR**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD LA ENSENADA
DISTRITO DE PUENTE PIEDRA - LIMA, 2018**

Fecha: 24 de agosto de 2018

Hora: 12:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Joaquin Vertiz Osores

Firma:

SECRETARIO: Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco

Firma:

VOCAL: Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

Firma:

Dedicatoria

A mis padres Pedro Aguirre y María Mantilla, a mi novia Jenny Atuncar, a la familia Atuncar Salazar y a todos mis amigos, por darme la fortaleza necesaria para continuar en alcanzar una de mis metas propuestas.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por darme la vida, la inteligencia, sabiduría y fortaleza necesaria para poder lograr mis objetivos, así mismo a la Universidad, a sus docentes y a todos los que contribuyeron, que este trabajo cumpla con su cometido.

Declaración de Autoría

Yo, Joffré Omar Aguirre Mantilla, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Clima organizacional y desempeño laboral en el centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra–Lima, 2018.” presentada, en 122 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 agosto del 2018

Joffré Omar Aguirre Mantilla

DNI: 45551893

Presentación

Señores miembros del Jurado, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo”, dejo a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: “Clima Organizacional y desempeño laboral en el centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – lima, 2018”. Realizado para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. El cual confío sea un referente para otros, que conlleve a su posterior aprobación.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: En el capítulo I. Introducción: se incluye la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos. Capítulo II. Método: considera el diseño de investigación, las variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, método de análisis de datos y aspectos éticos. Capítulo III: incluye los resultados, análisis descriptivo. Capítulo IV. Discusión, Capítulo V conclusión. Capítulo VI recomendaciones. Capítulo VII referencias bibliográficas.

Los resultados indicaron que el clima organizacional se encuentra en un nivel regular (60.4%) y que existe un nivel regular del desempeño laboral (60.4%). Se concluyó que existe una correlación positiva alta y significativa, con un Rho de 0.717 y $p < 0,01$ entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el centro de salud La Ensenada. Señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	18
1.2.1 Antecedentes Internacionales	18
1.2.2 Antecedentes Nacionales	20
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1 Variable 1: Clima organizacional	22
1.3.2 variable 2: Desempeño Laboral	32
1.4 Formulación del problema	43
1.4.1 Problema General	43
1.4.2 Problemas específicos	43
1.5 Justificación	44
1.5.1 Justificación teórica	44
1.5.2 Justificación práctica	44
1.5.3 Justificación Metodológica	44
1.6. Hipótesis	45
1.6.1 Hipótesis General	45
1.6.2 Hipótesis Específica	45
1.7 Objetivos	45
1.7.1 Objetivo General	45
1.7.2 Objetivos Específicos	45

II. Método	47
2.1 Diseño de la Investigación	48
2.2 Variables, operacionalización	50
2.3. Población y muestra	52
2.3.1. Población	52
2.3.2. Muestra	52
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	52
2.4.1 Técnicas e instrumentos	52
2.4.2. Fichas técnicas.	53
2.4.3 Validez	53
2.4.4 Confiabilidad	54
2.5. Métodos de análisis de datos	57
2.6. Aspectos éticos	57
III. Resultados	58
3.1. Análisis descriptivo	59
3.1.2. Descripción de los niveles de la variable clima organizacional	59
3.1.2. Descripción de los niveles de la variable clima organizacional	63
IV. Discusión	71
V. Conclusiones	75
VI. Recomendaciones	77
VII. Referencias	79
Anexos	84
Anexo 1: Artículo científico	
Anexo 2: Matriz de consistencia	
Anexo 3: Autorización de la Institución	
Anexo 4: Instrumentos	
Anexo 5: Validez de los instrumentos	
Anexo 6: Matriz de datos (Excel)	
Anexo 7: Fotografías	

Índice de Tablas

Tabla 1.	Operacionalización de variable de clima organizacional.	50
Tabla 2.	Operacionalización de variable de desempeño laboral.	51
Tabla 3.	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento clima organizacional.	54
Tabla 4.	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento desempeño laboral.	54
Tabla 5.	Análisis de confiabilidad del instrumento clima organizacional.	55
Tabla 6.	Análisis de confiabilidad del instrumento desempeño laboral.	55
Tabla 7.	Correlación.	56
Tabla 8.	Clima organizacional en el centro de salud La Ensenada.	59
Tabla 9.	Variable clima organizacional en su dimensión estructura.	60
Tabla 10.	Clima organizacional en su dimensión comportamiento organizacional.	61
Tabla 11.	Clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales.	62
Tabla 12.	Variable Desempeño laboral en el centro de salud La Ensenada.	63
Tabla 13.	Desempeño laboral en su dimensión funciones.	64
Tabla 14.	Desempeño laboral en su dimensión comportamiento.	65
Tabla 15.	Desempeño laboral en su dimensión rendimiento.	66
Tabla 16.	Prueba de correlación entre clima organizacional y desempeño laboral.	67
Tabla 17.	Prueba de correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión funciones.	68
Tabla 18.	Prueba de correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión comportamiento.	69
Tabla 19.	Prueba de correlación del clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión rendimiento.	70

Índice de figuras

Figura 1.	Modelo de gestión del clima organizacional.	25
Figura 2.	Ciclo de desempeño-satisfacción-esfuerzo.	34
Figura 3.	Jerarquía de necesidades de Maslow.	40
Figura 4.	Diagrama de barras de la variable clima organizacional.	59
Figura 5.	Diagrama de barras de clima organizacional en su dimensión estructura.	60
Figura 6.	Diagrama de barras de clima organizacional en su dimensión comportamiento organizacional.	61
Figura 7.	Diagrama de barras de clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales.	62
Figura 8.	Diagrama de barras de la variable desempeño laboral.	63
Figura 9.	Diagrama de barras del desempeño laboral en su dimensión funciones.	64
Figura 10.	Diagrama de barras del desempeño laboral en su dimensión comportamiento.	65
Figura 11.	Diagrama de barras del desempeño laboral en su dimensión rendimiento.	66

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad principal, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra–Lima, 2018. El centro de salud cuenta con una población de 48 trabajadores, el muestreo empleado es probabilístico donde se han empleado las variables: clima organizacional y desempeño laboral.

Esta investigación cuenta con el diseño de investigación no experimental de alcance correlacional y temporalidad transversal, la información fue obtenida en un momento determinado, desarrollándose al aplicar los instrumentos: Cuestionario Clima Organizacional, el cual estuvo constituido por 36 preguntas en la Escala de Likert (nuca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) y la ficha evaluación de desempeño laboral, el cual estuvo constituido por 36 preguntas, en la Escala de Likert (nuca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre), que contribuyeron con información acerca del clima organizacional y el desempeño laboral, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones y cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

Asimismo, posterior al desarrollo de la investigación, aplicado los instrumentos, se efectuó el procesamiento estadístico de datos, llegando a la conclusión que, si existe relación entre el clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra, demostrando la hipótesis planteada por el investigador.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral, centro de salud.

Abstract

The main purpose of this research was to determine the relationship between the organizational climate and work performance of workers in La Ensenada health center in Puente Piedra district-Lima, 2018. The health center has a population of 48 workers, the sampling used was probabilistic where the variables used were have been used: organizational climate and work performance.

This research has a non-experimental research design of correlational scope and transverse temporality, the information was obtained at a specific time, by applying the following instruments: Organizational Climate Questionnaire, which was constituted by using 36 questions on the Likert Scale (never, sometimes, almost always, always) and the evaluation of job performance, which was also constituted by 36 questions on Likert scale (never, almost never, sometimes, almost always, always), They contributed with information about organizational climate and work performance, through the evaluation of their different dimensions and whose results are presented graphically and textually.

Also, after the development of the research and the instruments applied, the statistical processing of data was carried out, reaching the conclusion that there is a relationship between the organizational climate and the work performance of the workers at La Ensenada health center in Puente Piedra district. This conclusion demonstrating the hypothesis raised by the researcher.

Keywords: Organizational climate, work performance, health center.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Según Chiavenato (2009) el clima organizacional está conformado por dos medios siendo estos interno y externo dentro de una organización, el entorno psicológico tiene la particularidad que existe en cada organización es por ello que lo relacionamos con la motivación de los miembros de la organización. En ese sentido el concepto involucra muchos aspectos en la que se va a determinada una realidad que se proponen conjuntamente en diversos grados, como modelo de organización, políticas, tecnología, meta operacional, reglamento interno (componente estructural); actitudes, sistema de valores y comportamiento social siendo estas acongojados.

De la misma manera Anzola (2003) opinó que el clima organizacional está referida a las estimaciones y análisis eventualmente persistente que los miembros tienen con respecto a su organización, dirigiéndolos a los trabajadores mantener un crédito directa y poder diferenciarlos de una organización con la otra; implicando que en un modelo de condiciones permita restringir algunos de los parámetros que permiten emerger una organización, permitiendo que exista una desigualdad destacada entre lo significativamente valioso en las que se puede presentar dentro de la condición que puede ser conveniente o embrollado en algunos de los casos, para cada uno de los casos de cada organización.

Para Seisdodos (1996) refirió que el clima organizacional denominado como un conjunto de percepciones en general el cual una persona de la mencionada organización tiene evidenciado en las interacciones entre ambos. Reafirma en términos de como percibir los miembros su ambiente organizacional, indiferentemente de como diferenciar los otros, por lo tanto, es una prolongación del integrante independientemente de cómo lo observan los otros, es así que es más una medida del sujeto que de toda una organización.

Mencionaba Schein (1991) con respecto al clima organizacional, también nombró como cultura o atmósfera, es el grupo de aspecto, certeza, méritos y reglamento que asignan sus miembros. El clima organizacional se esclarece a las consideraciones distribuidas por los miembros de la organización en relación con el trabajo, el ámbito en la que se desdoblan, los vínculos particulares que tienen

parte alrededor a él y los diferentes reglamentos sensatos al cual menoscaban dicha función.

También Dessler, (1979) planteó que no existe un acuerdo en relación al concepto de clima organizacional, es por ello que las afirmaciones giran en torno a causas estructurales burdamente desprendido, así como la organización, políticas y normas, tal como características distinguidas parciales tanto la cortesía y el soporte que se denomina dentro del clima organizacional.

De igual manera Méndez (2006) refirió que el clima organizacional a el entorno particular de la organización, creado y observado por la persona en alianza a los requisitos que lucha a su crecimiento en discrepancia social y en la conformación organizacional el cual es sobrentendido por las variables asignando a estas como el objetivo, motivaciones, tipos de liderazgo, control, decisiones, vínculos interpersonales y contribuciones que se organizan en su apreciación, convicción, grado de colaboración y disposición; así mismo señalando su conducta, regocijo y grado de eficacia en el trabajo.

Para Araujo (2007) el Desempeño Laboral se afirmó como el grado de desenlace logrado por los miembros o éxito de los objetivos planteados siendo estas incluidas en las organizaciones en un tiempo establecido. Así mismo, otra definición es la usada por Chiavenato, en la cual explica también el desempeño es la capacidad de los individuos el cual ejercen su trabajo en una organización, el cual es solicitada para cumplimiento de las funciones, con una adecuada articulación en la organización. Es por ello que, el desempeño laboral dependerá de cómo los individuos van mejorando su actuación para así obtener los productos favorables tanto sea para el individuo como para la organización. La diversidad de autores para la definición de la variable para determinar el desempeño de los miembros de una organización, el cual se encuentra afectado por factores tales como capacidad, comunicación, adaptación, anticipación, trabajo en grupo, conocimientos, patrones de trabajo, capacidad en el diseño del trabajo, desarrollo de talentos, maximizando los desempeños. En por ello que el desempeño laboral está definido por circunstancias de actitudes de un individuo y actitudes factores operacionales.

El desempeño laboral según Chiavenato (2009), consideró que es la conducta por parte del trabajador para poder buscar objetivos ya fijados, constituyendo una estrategia individualizada para el logro de todos los objetivos, así mismo, hacen definiciones muy particulares tales como: la capacidad, necesidad, habilidad y cualidad el cual se relacionan con la esencia de una función así como de una organización para elaborar conductas en las que puedan desfavorecer los productos y las modificaciones sin antedicho que se dan para poder otorgar en las organizaciones.

Los tipos de variación incorporan en la obligación que puede ser integrales, desarrollar sin sustentar un fundamento y contestar a las adversidades y a la conveniencia de una hacienda. En ciertas las predisposiciones existentes actualmente el desarrollo de estrategias para mejoramiento de las empresas que es definida como la externalización de ciertas funciones, para obtener una mejora en los procesos al que no se pueda obtener ciertas competencias de una forma esencial, es por ello, en una organización se traspasan ciertas responsabilidades ya debe ser parte de una prioridad en fin de mejorar sus competencias. Las habilidades principalmente podemos entender por todas aquellas funciones las cuales conforman el beneficio primordial de una empresa.

En la actualidad las organizaciones deben contar con competitividad adecuada permitiendo que, al obtener una buena estructura y el vínculo entre sus miembros, admitiendo lograr las metas y objetivos para poder garantizar un horizonte en beneficio de las instituciones en conformidad de la organización. Dichas instituciones públicas valoraran el recurso humano de forma esencial, el cual se considera como un elemento necesario para obtener el éxito, por ello, el trabajador se siente impulsado para ejecutar adecuadamente su trabajo y por ende su desempeño será favorable.

Así mismo, los individuos aportan mucho más de lo que son capaces de realizar, poniendo en juego sus capacidades, habilidades, destrezas, con el fin de dar la altura en la organización para poder así lograr un adecuado desempeño de sus miembros.

Uno de los factores que determina perjudicando en cierta parte la salud es el estrés; causando inoportunos problemas tal es el decaimiento o depresión, tener ciertas percepciones de desconcierto, ausencia de tener hambre, problemas gástricos, ira, falta de sueño, fatiga y aflicciones musculares y más. Es por ello que la necesidad de poder tener causas que produzcan estrés las que se encuentran en el ambiente laboral, estos agentes causales permiten localizarlos durante un determinado tiempo para poder corregir adecuadamente y tomar las medidas necesarias, logrando disminuir las consecuencias que afectan al desempeño laboral a raíz del clima organizacional.

El Centro de Salud La Ensenada ubicada en el distrito de Puente Piedra, se encuentra en deficiencias con respecto al desempeño laboral ya que no existen parámetros que ayuden a mejorar el clima organizacional, siendo este de importancia para desarrollar mejores capacidades que no son aceptables dentro del entorno el cual estos trabajadores se encuentran, porque no se sienten motivados, identificados y especialmente no perciben el reconocimiento de los directivos del establecimiento de salud y es por ello que no trabajan cómodamente y hace que su desempeño laboral se vea disminuida, de la misma manera sucede en el otro establecimiento.

Es por ello, la importancia del talento humano se integre a las instituciones, demostrando mantener muy buenas relaciones en relación con cada personal que labora en su entorno, el cual el problema no solo inicial en el personal, sino también en la misma institución donde el mecanismo no son las más apropiadas para poder darse un desempeño laboral adecuado y a pesar de ello llevar un clima laboral factible para su mejora.

Por lo tanto, se vuelve imprescindible instruir el comportamiento del clima organizacional y desempeño laboral del centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra, Lima.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Zans (2017) en su tesis de postgrado titulada *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa* de la Universidad Nacional de Nicaragua. Sostuvo como objetivo principal el cual consistió en analizar el clima organizacional y la incidencia con el desempeño laboral del personal trabajador siendo docentes y administrativos. La presente investigación sostuvo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo explicativo, método hipotético deductivo, con una muestra de 59; el instrumento fue el cuestionario. Los resultados fueron el grado de requerimiento de los jefes de una manera positiva al estimar el 82% de los trabajadores, se tiene en cuenta que solo el 18% no están de acuerdo con el grado de exigencia existente en algunas áreas de dicha institución con respecto a las funciones y labores dadas. Así mismo con respecto al clima organizacional dentro del ambiente donde laboran es de 44% respondiendo negativamente, no habiendo preocupación por un cambio con el clima organizacional, también el 54% estiman que el jefe no escucha las opiniones de los trabajadores por ello no son participes de las decisiones. Llegando a la conclusión que el optimismo es considerado entre medianamente favorable y desfavorable, considerando al liderazgo ejercido poco participativo, sin arreglo en sostener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo. Del mismo modo los trabajadores administrativos y docentes de la facultad contribuyendo en el mejoramiento del Clima Organizacional incidiendo de alguna manera positivamente en el Desempeño Laboral, y las relaciones interpersonales, por lo que consideran que se debe cultivar.

Agudelo, Echevarría y Moreno (2015) en su tesis de postgrado titulada *Clima organizacional en un hospital público de Quindío Colombia*, en la Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Colegio Mayor De Cundinamarca, Colombia. Su objetivo primordial consistió en caracterizar el clima organizacional notado por funcionarios asistenciales y administrativos dentro de un hospital. El Método de estudio fue cuantitativo de tipo correlacional, el cual mide el clima organizacional de un hospital teniendo una baja complejidad dado por 12 dimensiones caracterizadas. Estuvo conformado por 114 trabajadores asistenciales y

administrativos. Adquiriendo la medición del clima organizacional dando como resultado un promedio general de 69.81 con una calificación de 3.89 catalogándose como un nivel medio para el clima organizacional. Correlacionándolo de forma positiva entre el clima organizacional con la dimensión de relaciones interpersonales. Llegando a una conclusión en la que evidenciamos lo trascendente que el funcionario tiene, la interacción amigable que se interpreta como la relación respetuosa y efectiva con sus compañeros de área, las cuales son necesarias en un ambiente de trabajo en equipo; así mismo se pudo evidenciar la importancia de tener en cuenta las relaciones interpersonales dadas con la coordinación externa el donde se puede interpretar como el valor que el funcionario le otorga al liderazgo con participación en las percepciones del clima organizacional.

Herrán y Pérez (2014) en su tesis titulada *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha. Universidad Central del Ecuador*. El cual tuvo como principal objetivo establecer la relación que existió entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social. La presente investigación fue de un tipo no experimental también tuvo un diseño descriptivo correlacional. Al momento de la recolección de información se utilizó una encuesta que fue aplicada a 40 trabajadores MIES, teniendo como conclusión que existió una relación directa en los trabajadores entre el clima organización y el desempeño laboral. Dichos trabajadores afirman que el vínculo que se encuentran entre los trabajadores no es la más adecuada, ya que puede existir disconformidad y ausencia de entendimiento entre ellos, pero no de todos. La carencia de diálogo ha causado desagrado entre algunas áreas, causando que los roles no sean fructíferos. Por lo tanto, el desempeño laboral se ha comprobado un deterioro por parte de los factores referido, por lo mismo la ausencia o falta de un buen clima laboral causa que las funciones no sean avanzadas de alguna manera muy eficaz.

González, Manríquez y Venegas (2014) realizaron un trabajo de investigación titulada *Clima Organizacional en una Dirección de Administración de Salud Municipal* en la Universidad de Concepción de Chile. Tuvo como objetivo principal explorar las percepciones que presentaron los trabajadores de la Dirección

de Administración de Salud de Concepción. El método fue cuantitativo, descriptivo de corte transversal, se incluyeron en la muestra a todos los trabajadores con contrato indefinido que tenían más de dos años de antigüedad (n=34). Siendo excluidos a aquellos funcionarios que tenían contrato a plazo fijo (n=6). La recolección de datos fue a través de las encuestas. Obteniendo como resultados en promedio general más bajo en la dimensión de recompensa siendo el 48.9% y el más alto en la dimensión normas con un promedio 57.6%. Teniendo como conclusiones un buen clima organizacional en la organización, obteniendo similitudes en la valoración del clima organizacional entre ambos sexos, concordando que el más débil es la dimensión de recompensas.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Solano (2017) en su tesis titulada *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central-Juanjuí, en año 2017*. Universidad César Vallejo postgrado; el cual tuvo como objetivo general precisar relación que pudo existir entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la gerencia siendo este una investigación de tipo descriptivo y también correlacional, en el cual se aplicó cuestionarios a la muestra de 20 colaboradores, en donde , se pudo demostrar si existía una correlación que sea significativa donde se tuvo que el valor P es < a 0.05 es decir “0.001; de la misma manera se observa que el nivel de correlación de Pearson nos muestra un valor positivo y de 0.675. Estos resultados provienen del inapropiado clima organizacional existente, y actos defectuosamente elaborados, teniendo trascendencia directamente en el desempeño de cada uno de los trabajadores de dicha institución.

Meza (2016) en su tesis titulada *Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Carabayllo – ESSALUD* tesis de postgrado de la UCV. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de trabajadores del CAP III Carabayllo Essalud. La investigación se realizó dentro de un ambiente de organizaciones empresariales en salud, la cual pudo tener un valor de caída en lo institucional, en el cual utilizaron una encuesta para determinar si existe o no relación entre ambas variables descritas. La población estuvo conformada por todos los trabajadores del CAP III

Carabayllo - Essalud conformado por 59 trabajadores. La presente investigación fue básica y con un diseño no experimental realizándose un corte transversal y de forma correlacional, se consideró un instrumento de tipo encuesta, con escala de Likert. La investigación tuvo como conclusión que existe correlación significativa media de 0.683 entre clima organizacional y desempeño laboral los colaboradores del CAP III Carabayllo, así mismo el clima organizacional, demostró que hay un 74.1% de los colaboradores juzgan que debería mejorarse, teniendo en consideración que el diseño organizacional a su vez es como no saludable el 42.6% de los encuestados; por otro lado, el desempeño laboral se considera por parte de los encuestados como eficiente el 87.0%, teniendo como valoración en sus tres dimensiones de 80.1% , 74.2% y 82,2% en la motivación, eficiencias y eficacia laboral, relativamente.

Monteza (2016) en su tesis de postgrado titulada *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota*, de la Universidad César Vallejo. Tuvo como objetivo principal determinar la relación que existió entre el clima organizacional y el nivel de desempeño laboral que pudieran tener los trabajadores del Hospital Rural de Picota. El cual la presente investigación fue no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, realizándose la aplicación del instrumento el cual fue una encuesta para ambas variables dados a un total de 63 colaboradores, sin distinción de cargo. En el cual se pudo obtener como resultado primordial que el clima organizacional se considera en un nivel regular con un total de 65% por otra parte el desempeño laboral se pudo considerar que está en un nivel regular con un total de 57%. Por lo tanto, consideraron que existe relación directa y significativa entre las variables en mención, desarrollándose a través de un análisis estadístico el Rho de Spearman revelando un valor positivo de 0.807 el cual demuestra que hay una la relación positiva muy fuerte, puesto que el coeficiente de correlación es 0.807 y por consiguiente es aceptada la hipótesis alterna.

Arias y Ferrer (2015) en su tesis de postgrado titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Centro Materno Infantil Tablada de Lurín, Villa María del Triunfo*. De la universidad César Vallejo. Tuvo como objetivo la relación que existió entre el clima organizacional y la

satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales y administrativos, elaborándose un trabajo de tipo básico, con diseño descriptivo, correlacional y transversal con método hipotético deductivo, durante los meses de enero y febrero del 2015 cuya muestra y población son todos los trabajadores del establecimiento con un total de 102 trabajadores, se utilizó como instrumentos un cuestionario de Clima Organizacional del Ministerio de salud y para la satisfacción laboral el cuestionario de Satisfacción laboral de J.L. Meliá y J.M. Peiró. Obteniendo como resultados que el nivel de satisfacción es alto cuando el clima organizacional es aceptable, en cuanto a la satisfacción y a sus dimensiones de supervisión, participación, ambiente, prestaciones y satisfacción intrínseca se observaron que son altas cuando el clima organizacional es aceptable, así mismo obtuvieron que la satisfacción laboral y el Clima organizacional tienen relación directa, positiva significativa ($p < 0.05$) y Rho de Spearman 0.537.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Variable 1: Clima organizacional

Para Uribe (2015) afirmó que la investigación y el estudio acerca del clima organizacional ha ido desarrollándose a mediados del siglo XX; es decir recientemente, el estudio sobre clima organizacional siempre fue diverso y activo, a raíz de ello se ejecutaron diversos estudios, así como definiciones y como medirlo.

De la misma manera Schneider y Reichers (1983) indicaron que el clima organizacional está referida a la explicación particular del marco social contextualizando a la organización en tal manera formen parte de los trabajadores. Es por ello que el clima organizacional incumbe a las apreciaciones que comparten de cada aspecto, así como procedimentales, políticos y prácticos en una organización siendo estas formal o informal.

También Woodman y King (1978) mencionaron que las definiciones primarias que obtuvieron más aprobación fueron las que se pueden consignar a: Forehand y Gilmer (1964) determinaron que el clima organizacional es conjunto de características que se pueden percibir a través de los trabajadores para detallar a una determinada organización y diferenciarse de otros, teniendo un equilibrio en un

tiempo influenciado por el comportamiento de los trabajadores en una establecida organización.

Los autores Tagiuri y Litwin (1968) consignaron que clima organizacional en un repositorio de interpretaciones realizadas por mientras de las organizaciones y teniendo impacto en la actitud como principal característica y la motivación respectivamente. En el cual el clima organizacional es una es una peculiaridad de algún equilibrio dentro del ambiente interno de la organización con un correcto componente con la calidad, el cual es experimentado por los miembros interviniendo en la conducta que puede ser explicada en periodos para mejorar los valores de un conjunto de singularidades de la organización.

También Martínez (2012) refirió que el clima organizacional implica un adecuado provecho y productibilidad de una organización haciendo que sus miembros se encuentran debidamente motivados indistintamente, de la misma manera se sientan reconocidos con la validez en la organización, permitiendo el resultado de las metas planteadas. Es por ello que el ambiente en el cual los integrantes desarrollaran su labor, el contrato y apreciación que valoran los jefes a los trabajadores, la conexión a través de los miembros y la comunicación son pizas que constituyen comúnmente llamado clima Organizacional.

Es por ello que Martínez (2012) indicó que los elementos primordiales en estudio adentro de una determinada organización en medida de apreciación del trabajador son los espacios físico, acondicionamiento de ruidos, la temperatura, la contaminación, instauración, las maquinarias; así mismo la dimensión de la organización, responsabilidad, forma de centrar un horizonte, las correspondencias y disputas entre personas o entre oficinas, diálogos, la idoneidad, disposición, motivación, posibilidad, el rendimiento, alejamiento, revolución, tensión, felicidad y stress laboral. En general lo nombrado es la incorporación al cual forma al clima organizacional.

Según Chiavenato (2009) adujo que el clima organizacional como al ambiente determinado en donde las personas se relacionan y se notifican, teniendo en cuenta que la primordial característica del clima organizacional es intervenir

directamente en la conducta de los integrantes, así mismo el estado de motivación, el nivel de responsabilidad y el reconocerlo tal como es.

Para Molina (2011) afirmó que el comportamiento de la organización es uno de los factores el cual será derivado al clima organizacional, el comportamiento conlleva aspectos tales como estructura organizacional, motivación, compromiso, poder, trabajo en equipo, comunicación y el clima organizacional. Cabe mencionar que existen características las cuales son:

- Es una especialidad científica estudiada que se haya conjugada a cosas prácticas a los trabajadores y organizaciones para poder alcanzar rangos del desempeño muy altos.
- Enfocado en los problemas identificados de diversos actos de las organizaciones con la finalidad de mejorar y obtener la oportunidad máxima.
- Se usa estrategias científicas y formulas hipotéticas que generalmente son relacionadas al dinamismo de comportamiento en la organización encargada de corroborarlas de manera experimental y real.
- Ligada íntimamente con varias áreas de evaluación como se puede dar las teorías de las organizaciones, las administraciones de los trabajadores y su desarrollo organizacional.

Para Gan y Berbel (2007) mostraron que el clima organizacional acarrea a la fusión de varias apariencias a las que disciernen al liderazgo, las convicciones, el mensaje, y demás. Así mismo se reconoce también, que es el conjunto de valores, normas y formas de razonar que conjuntamente de la actitud y la conducta al cual califican día a día de los trabajadores en una organización. Para que la organización sea buena debe conjuntamente con el clima organizacional siendo esta una afinidad adecuada para poder acceder a cada integrante de una organización. Al incrementar el grado de satisfacción laboral y por ende su calidad para así poder mejorar el clima organizacional, se obliga reflexionar y tener en

cuenta las buenas relaciones que debe permanecer entre los miembros de la organización.

Así mismo Toro y Sanín (2013) mencionaron que un “clima organizacional positivo porque tienen características en las que las personas distinguen realidades laborales tales como el sentir un apoyo por sus superiores y mismos compañeros de trabajo, viendo reflejado en la calidad, así como también en las disposiciones de recursos y herramientas para poder realizar el trabajo con coherencia y teniendo una estabilidad en la organización para así lograr una adaptación con capacidades favorables.

También Toro y Sanín (2013) hicieron referencia que un clima organizacional conveniente proporciona actuaciones en el cual el personal incrementa la satisfacción del mismo cliente y permite una lealtad en los comentarios, alcanzando positivamente respuestas agradables para la organización. Obteniendo un interés por parte del cliente en beneficio de la organización. Proporcionando un modelo de gestión del clima organizacional:



Figura 1: Modelo de gestión del Clima Organizacional

Elementos del clima organizacional

Según Uribe (2015) realizando al clima organizacional, así como el medio ambiente en el cual se implica contundentemente al rendimiento, apreciación y el bienestar

de cada uno de los miembros. De la misma manera, afirma que éste está directamente relacionado en el entendimiento de cada variable ambiental interna, las cuales causan y afectan a la conducta de cada miembro de la organización. El autor afirma que el desempeño que realiza un miembro va a depender de cómo se encuentra el ambiente laboral en la que el acude, siendo el caso que el clima organizacional debería ser la más adecuada.

Pero para Gan y Berbel (2007) reafirmaron que la aparición del factor primordial en el clima organizacional, es esencial considerarlo que ejercerán como preámbulos en el cual facilitarán al clima organizacional percibir de modo conveniente. El principal factor es la independencia siendo este oponente y se absorben al factor control, en el que menciona el autor que se puede discutir de una autonomía, conjugándola a un bajo control y siendo esta una baja autonomía cuando el amplio control es ejercida; siendo de gran importancia la colaboración cuando se inclina el integrante para poder realizar las metas propuestas.

La capitania es un constituyente primordial, permitiendo al individuo a cargo dirigir la adecuada aceptación y cumplimiento de las metas que fueron plasmadas por las organizaciones y para finalmente lidiar con el componente que se relacionen directamente con el desarrollo y las relaciones dadas para las ocupaciones en el valor como son las comunicaciones. Los valores de la comunicación son componentes importantes en la apreciación del clima organizacional, conllevando a generar un vicio y malas relaciones interpersonales. Se afirma que en el interior de una organización los susurros aparecen cuando la información dada no es la adecuada, no coincidiendo y siendo esta no clara, de la misma manera cuando se hace alteraciones en la comunicación habiendo información, agregando información que no son correspondientes a la información única.

Entonces Castellano (2012) afirmó que el clima organizacional, afecta a la captación que poseen los miembros de una organización con relación a la estructura, entornos y proceso donde laboran; la categoría con respecto a la satisfacción, motivación y compromisos al cual los miembros necesitan en el lugar donde se encuentran.

También Toro y Sanín (2013) citó a Toro (2010) hicieron mención que el atributo del clima organizacional considerado como la percepción del nivel de soberbia obtenido del vínculo a la organización, sustancialmente con la responsabilidad y el compromiso de las relaciones con sus programaciones y objetivos empleados. El cual se encuentra integrado por aspectos importantes bien definidos en donde se mencionan en primer lugar al compromiso organizacional siendo examinado, clasificado a través de aspectos, refiriéndose a la obligación el cual el empleado percibe, el segundo al compromiso derivado de las relaciones con respecto al beneficio y costo los cuales han sido establecidas en la organización; el otro componente sería la responsabilidad el cual permite la percepción del nivel de cumplimiento de las labores por parte de todos siendo estos os directivos, jefes y trabajadores.

También Jiménez (2012) señaló que el clima organizacional hace mencionan que las consideraciones al cual tiene cada integrante de las organizaciones en relación al ambiente en donde ejercen una actividad laboral; esta también está relacionada de alguna forma directamente a través de las motivaciones y por ende a las satisfacciones de cada integrante dentro del clima organizacional. Por lo tanto, cuando un miembro de una organización está motivado, el grado de complacencia en relación a su trabajo tendrá un alto nivel, así como también su rentabilidad y humildad en una organización siendo ésta muy notable.

Para Bañuelos (2010), afirmó que un clima organizacional adecuado y bueno está enmarcado por el objetivo general de una organización, en cambio cuando hay un mal clima organizacional transforma negativamente el ambiente donde se labora provocando actos conflictivos y repercutiendo en el bajo rendimiento. Concluyendo que las organizaciones tienen características de tal manera que son semejantes a los objetivos buscados dentro del ambiente en el cual de desarrollan, por lo tanto, las funciones están comprendidas según las metas cumplidas.

Por todo Rojo (2004) nos indicó que a todo ello debemos tener ciertas consideraciones en el conocimiento del clima organizacional en la que proporciona retroinformación sobre los procesos que puede decretar las organizaciones a través de su comportamiento, el cual permitir cambios en los comportamiento y actitudes

de cada integrante como se podrá mencionar en la estructura organizacional o en los demás subsistemas de clima organizacional.

Valoración del clima organizacional

Para los autores Gan y Berbel (2007) citan a Litwin y Stingel (1978), el clima laboral se consideró como un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de la empresa (estructura, liderazgo, toma de decisiones), en donde se puede estudiar el clima organizacional accediendo a la comprensión de lo que está ocurriendo en la organización y de las consecuencias que estos fenómenos están generando sobre las motivaciones de sus trabajadores y sobre correspondiente comportamientos y reacciones. Las percepciones y las respuestas que comprende el clima organizacional se establecen, según Litwin y Stinger, en una gran diversidad de factores. Proponiendo la existencia de tres dimensiones impredecibles por medio que se explicarían al clima organizacional existente en una determinada organización.

En la valoración del clima organizacional, es necesario considerar ciertas dimensiones tales como se describirán a continuación: estructura, comportamiento organizacional, relaciones interpersonales y la identidad.

Dimensión 1

Estructura

Según Gan y Berbel (2007), se refirió en la apariencia de la organización en su forma de normativa, delimitación y estructuración en un rango al cual se debe cumplir las metas y objetivos de la organización; todo ello en beneficios de esta, para poder permitir que el trabajador pueda desarrollar sus actividades en plena comodidad, eligiendo al personal competente para formar un engranaje a base de la jerarquía, sobre todo con la importancia de que se pueda ayudar a conseguir el objetivo principal de manera eficaz.

Para Gan y Berbel (2007), es precisó delimitar las dimensiones las cuales están constituidos por los indicadores siguientes:

- Tamaño:

En este contexto se puede asignar al número de miembros al cual integran en una organización; así mismo, esto puede perjudicar el clima organizacional ya existente, hace referencia a la cantidad de trabajadores que posee la organización, en el caso de que la organización no tiene un espacio adecuado, encontrándose más integrantes trabajando comprometerá que los miembros de la organización se lamenten de las incomodidades creando un clima enfrentado.

- **Estilo de dirección:**

Al momento de canalizar a los miembros de una organización se utilizan diversas maneras de dirección los cuales son las más adecuadas en la que los integrantes intervienen a los otros. Estas maneras de dirección causan diversos climas efectivos las cuales podemos describirlas: (a) Forma Autócrata: El líder implanta sus propias normas y reglamentos no teniendo en cuenta las opiniones de los otros causando un clima tenso; (b) Forma Paternal: El líder se preocupa por el subordinado a pesar de ello es el único que tiene la última determinación; (c) Forma Dejen hacer: El líder no se interpone en la decisión no promoviendo y tampoco influyendo, dejando que los integrantes labores de forma independiente es decir con libertad originando que el clima sea un poco confuso; (d) Forma Demócrata: En consecuencia, que el líder tiene la última determinación, convoca a los demás integrantes de la organización colaborar para poder tomar una determinación, causando que el clima sea más agradable dentro del centro de trabajo; (e) Forma Institucionalizado. El líder se acondiciona a la disposición tomada en el trabajo, buscando tener una buena comunicación, ser más tolerantes, con seguridad en cada uno de sus integrantes que pretenden implicar y así recompensar a los integrantes que realizan su labor.

- **Estructura formal:**

Se reafirma la estructura que se presenta en el organigrama, las mismas en la que son representadas gráficamente sirviendo como base al cual los integrantes de la organización conozcan su función y como así poder conocer a quien se tiene que replicar, es por ello que los integrantes deben

reconocer su propio trabajo es decir tener una identificación con ello. Los integrantes deben tener en cuenta la competitividad en la organización, permitiendo de esta manera ayudar y conseguir las metas que fueron planeados.

Dimensión 2

Comportamiento organizacional

Así mismo para Gan y Berbel (2007) indicaron que la sensación de los integrantes de las organizaciones al respecto de su independencia en el instante de poder tomar una determinación con respecto a su trabajo, de esta manera intervenir con los consiguientes indicadores a mencionar:

- Rendimiento o productividad

Estimamos al existir un clima organizacional propicio, encontraríamos una correcta conducta organizacional trayendo consigo ser más eficaz con altos estándares.

- Tensión y estrés

Se refiere a que el trabajador deplora una opresión en su centro de labor, ocasionando un clima pernicioso. Siendo el estrés causante de que el trabajador no realice su labor con adecuada eficiencia.

- Aptitud y actitud

Son las capacidades que posee un trabajador al desarrollar algunas actividad y tarea con un triunfo, teniendo capacidad para desarrollar el conocimiento y costumbre, causando que el clima sea competitivo, para tener mejor superioridad por parte de los integrantes. Por eso, cuando se analiza al clima organizacional, empezando por estudiar los comportamientos de cada integrante en donde laboran.

- Motivación

Los trabajadores permiten dirigirse para poder relacionarse con el fin a la necesidad que puedan tener, siendo este un medio en el cual utilizan las

organizaciones para satisfacer las necesidades que puedan tener, es por ello que cuando hay necesidad de motivación en la organización se debe mejorar para así lograr sus metas identificándose con la institución cumpliendo con la articulación eficaz.

- Expectativa

Mejorando la posibilidad en los miembros de las organizaciones obteniendo así un horizonte para el futuro guiándose en relación a ello, permaneciendo dentro de las organizaciones.

Dimensión 3

Relaciones Interpersonales

Según Gan y Berbel (2007), son las percepciones que tienen los integrantes en relación de la realidad en un determinado ambiente siendo este satisfactorio a pesar de que pueda ser de buenas o malas vinculación social, pudiendo ser con los jefes o subordinados o también inversamente. Es por ello que podemos considerar en esta dimensión los siguientes indicadores:

- Comunicación

Considerado como la base en un adecuado clima organizacional, permitiendo que los miembros de la organización aumenten su nivel de seguridad y esperanza. Una correcta comunicación garantiza que el vínculo entre los integrantes se la más apropiada, comprometiendo y considerando rotundamente a la comunicación como parte de los directivos en la organización. Buscando habilidades con el cual los miembros puedan comunicarse y comprender más apropiado.

- Compañerismo

El nexos actual y el soporte al cual ofrecen a los miembros de una organización traerán consigo mayor provecho con un ambiente cómodo, fraternal y sobre todo cálido permitiendo ser efectivo en los logros de objetivos y las metas planteadas. La esencia de poder ayudar por los

directores y algunos trabajadores de la organización permite conocer las relaciones buenas que hay en una organización.

- **Conflicto interpersonal**

La realidad posibles conflictos por parte de los miembros de las organizaciones, permite conocer el tipo de ambiente enfrentado que puede existir dañando en la ejecución de las metas propuestas. La sensación de los integrantes de las organizaciones, acata o rechazan la opinión discrepante y así poder solucionar la cuestión en duda con prontitud.

1.3.2 variable 2: Desempeño Laboral

Para Chiavenato (2009), la admiración sobre el desempeño en un procedimiento de calificación del desempeño en relación al puesto de un integrante y así poder mejorar su capacidad. El ejecutor elabora un método para evaluar al desempeño como parte indispensable en actividades administrativas.

Pero para Pernía y Carrera (2014), afirmaron que es la productividad laboral y la acción en la que revela al integrante en la realización de su actividad y función primordialmente atribuyendo cargos en el entorno laboral determinado de intervención, siendo favorable para poder demostrar su profesional desempeño.

Para Robbins, Stephen y Coulter (2013), definieron al desempeño laboral como un proceso en la que se determina el éxito y cuanto ha sido en una determinada organización al momento de obtener logros por las actividades y objetivos ejecutados; en modo general las mediciones para el desempeño laboral nos permiten evaluar las metas cumplidas a través de estrategias individualmente.

También Isea (2013), argumentó que es la rentabilidad mostrando a un colaborador elaborando cada una de sus capacidades, profesionalismo y habilidad para desempeñar su función de manera que faculten a la realización de cada meta establecida por las entidades públicas presentes.

A pesar Uzcategui (2011), consideró que es la utilidad en la que los miembros puedan ejecutar en lo laboral, constatando la habilidad y su capacidad

para poder permitir y realizar su actividad de una forma eficaz, cooperando para poder cumplir con cada objetivo replanteado desde una instancia principal.

También Newstrom (2011) mencionó que “la alta satisfacción conduce siempre a un elevado desempeño del trabajador, sin embargo, este supuesto no es correcto” (p. 223); siendo este en la realidad es totalmente diferente ya que pueden tener un alta, mediana o baja productividad, teniendo en cuenta lo que primordialmente tenía con respecto al desempeño laboral. Considerando que la relación de la satisfacción y el desempeño es mucho más complicada que un simple rumbo de la satisfacción dirigiendo al desempeño.

Por otro lado, Newstrom (2011), mencionó que aparece un escenario totalmente diferente si el desempeño laboral es bajo, por las que el trabajador no puede percibir una recompensa adecuada, generando insatisfacciones por parte de los trabajadores presentando por parte de ellos unas conductas negativas provocando ausentismo laboral, atrasos en su desempeño.

Por otro lado, Bittel (2000), argumentó que el desempeño laboral está influenciado por las percepciones que tiene el trabajador y la expectativa, sus metas que plantea para obtener logros y deseos de que todo sea de forma armónica. En conclusión, el desempeño laboral está relacionado con la habilidad y conocimiento que se obtienen por parte del trabajador, con finalidad de concretar los objetivos de la organización.

Al cual, Ghiselli (1998), mencionó que el desempeño laboral se encuentra asociado por cuatro factores siendo estas la habilidad, motivaciones, rasgos personales, aceptación, claridad y oportunidad para ejecutarse de forma correcta y con directrices claras.

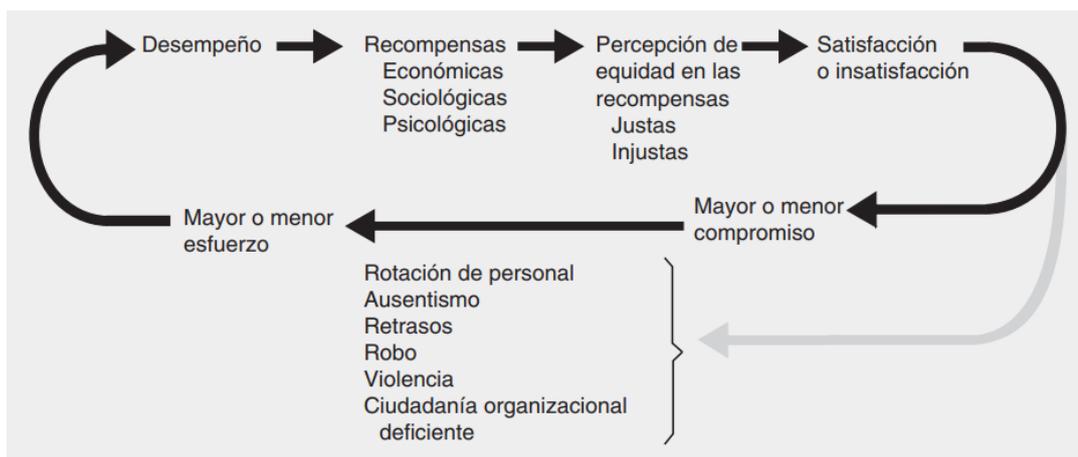


Figura 2: ciclo de desempeño-satisfacción-esfuerzo.

Consideraciones sobre el nivel de desempeño

Por eso se debe tener en cuenta Pernía y Carrera (2014), mencionaron que teniendo en cuenta que el desempeño laboral prima en la complementación de una nueva política compensatoria, aumenta la condición laboral permitiendo ayudar en la toma de una decisión correcta o también con la ubicación, causando constituir si hay la posibilidad de existir con la obligación de retomar una capacitación, así mismo el error con los diseños que permiten ayudar a observar si hay conflicto laboral dañando a los integrantes con su desempeño de un puesto.

Para Dessler (2001) mencionó que hay razones en las cuales se puede evaluar al desempeño laboral siendo estas cuatro razones descritas a continuación: primero, la evaluación en la cual la información fue proporcionada en la toma de decisiones en relación al incremento de sueldos. Segundo, dispone que el jefe y el trabajador revisen la conducta de otro trabajador, implicando a que ambos construyan un plan para rectificar las dificultades descubiertas en las evaluaciones y esto permita mejorar lo que se realiza adecuadamente. Tercero, las evaluaciones pertenecen a las organizaciones que permiten planificar las actividades, ofreciendo la posibilidad de repaso de planes para las actividades del trabajador, considerando defectos y virtudes existentes.

Hay muchas alternativas para poder evaluar en las que Dessler (2001) propusieron a continuación:

- Supervisor inmediato

Considerado al personal que se encontraría y en general está en una mejor posición para poder evaluar y observar al desempeño laboral de un trabajador, teniendo la responsabilidad sobre este trabajador con respecto al desempeño laboral.

- Evaluación de los compañeros

Estas evaluaciones realizadas por parte de sus propios compañeros de labor causan una efectiva en la cual se puede predecir el éxito del trabajo a realizar; teniendo un problema los lazos y posibles ayudas entre ellos, y en síntesis los trabajadores se juntarían para ponerse calificaciones elevadas entre ellos mismos.

- Comité de estimación

Generalmente está conformado por el jefe inmediato del trabajador considerando entre ellos los más allegados a este y permitiendo de alguna manera favorecimiento en la elaboración de una evaluación.

- Autoestimación

Son realizadas por el mismo trabajador, es decir, el mismo se evalúa su desempeño siendo el problema principal en que los trabajadores se colocarían una nota alta en las que los jefes no lo consideran apropiado.

- Evaluaciones de los subordinados

Considerado como una retroalimentación ascendente en las que se aplica en todas las organizaciones y permiten ayudar en el diagnóstico mejorando las administraciones de la organización.

- Retroalimentación de 360 grados

Mencionar que toda la información recolectada de toda la organización y por el cual el método empleado es usado para las capacitaciones y el desarrollo del desempeño laboral.

Aplicaciones y propósitos en la evaluación de desempeño laboral

Para Chiavenato (2009) afirmó que existen formas de evaluar al desempeño las cuales se puede considerar a continuación:

- **Proceso para sumas a las personas**

Siendo un instrumento la evaluación para conocer cómo funciona los insumos para el registro de las habilidades con la finalidad de elaborar un conjunto de talentos con planificaciones de los trabajadores; estableciendo una base de datos para reclutar y seleccionar las características y actividades correctas de los novatos para la proyección y así tener resultados de sus agrupaciones en la organización.

- **Proceso para la colocación del personal**

En este proceso nos permite proporcionar una información con respecto a la forma al cual los trabajadores se constituyen para identificarse con el puesto, competencias y tareas que realizan en la organización.

- **Proceso para compensar a los trabajadores**

Señalan cuando los trabajadores tienen motivaciones y de la misma manera se sienten recompensados y motivados por parte de la organización; ayudan a la organización a conocer quienes deben recibir las recompensas salariales o promocionales y así mismo conocer quienes deben ser retirados para mejorar a la organización.

- **Procesos en el desarrollo de los trabajadores**

Se aprecia el punto débil y fuerte de cada trabajador, los cuales requieren ser entrenados y capacitados a través de un programa para su entrenamiento, facilitando las relaciones de asesoría entre los trabajadores y el jefe logrando que las observaciones en el comportamiento permiten a mejorar a la organización.

Objetivo del nivel de desempeño

El cual Pernía y Carrera (2014), reafirmaron que el integrante con una habilidad y capacidad es facilitar al trabajador de tener capacidades y habilidades que le admitan desligarse en su centro de trabajo. Con la finalidad de conseguir uno mismo con los métodos de evaluación debiendo estar directamente relacionados con el puesto a desempeñar, siendo confiables y prácticas. No se puede disminuirse a un simple juicio unilateral y externo del jefe con respecto al comportamiento funcional del trabajador, es impredecible disminuir más para poder localizar las causas y poder determinar apariencias en común de acuerdo con lo evaluado.

Así mismo Robbins y Judge (2013) mencionaron que la satisfacción laboral tiene una relación directa con el desempeño laboral, teniendo un comportamiento en la organización, viendo esto reflejado en el cliente y cambio de personal en primera instancia. El cual puede medirse utilizando métodos diferentes, considerando como primordial a la respuesta generada por el trabajador, de cuanto se siente conforme en su puesto de labor; el segundo método, considerado más complicado, tomando en cuenta los componentes primordiales de la labor, siendo unidas en una sola escala de manera estandarizada. La utilidad dada por el primer método es que se realiza en un tiempo limitado es decir de manera rápida y el segundo nos permite establecer en que elemento se encuentra el problema. Cuando existe insatisfacción con respecto al comportamiento se considera que se está abandonando a la organización, tendiendo como principales características la lealtad, negligencia siendo negativamente.

Beneficios para evaluar al desempeño laboral

Mencionó Chiavenato (2007) que para poder evaluar al desempeño laboral se debe plantear, coordinar y entender adecuadamente los beneficios siendo estos a corto, mediano o largo plazo, las cuales los beneficios principales son:

- Beneficio para el gerente

Siendo parte importante a evaluar el comportamiento y al mismo desempeño de los trabajadores en base a factores que son esenciales en la evaluación

aplicando un sistema de medición con la capacidad de contrarrestar la objetividad.

- Alcanzar alternativas para mejorar el estándar del desempeño laboral

Teniendo comunicación directa con los trabajadores con la finalidad de hacer de su conocimiento que las evaluaciones sobre desempeño es un sistema objetivo en el cual conocer el nivel en el que se encuentra su desempeño laboral.

- Bondades para el trabajador

Reconocer las normas de las actividades siendo estas los comportamientos que realizan los trabajadores las cuales serán valorados por la organización con la finalidad de garantizar y mejorar el desempeño. Conociendo las expectativas de los jefes y saber las fortalezas o debilidades.

- Bondades para la organización

Las bondades en las que podemos encontrar al momento de evaluar el potencial humano en un mediano o largo plazo, de la misma manera permite conocer el aporte a la organización por parte de cada trabajador.

Aspectos que afectan al desempeño laboral

Según Maslow (1954), mencionó que para poder reconocer la satisfacción laboral y que tanto hay una afección al desempeño laboral es necesario hablar de las necesidades que pueden tener los trabajadores, las cuales el autor en mención nos indica que existe una escala para su clasificación y entendimiento, se considerará a continuación:

- Necesidad filosófica

Constituida como la principal prioridad de una persona relacionadas directamente con la supervivencia del individuo. Dentro de ello podemos encontrar más necesidades considerando a la homeóstasis, una alimentación, colmar de sed, temperatura corporal adecuada, así mismo se consideran otros tipos de necesidades.

- Necesidad de seguridad

Con las satisfacciones del individuo se registra al mantenimiento y creación de un estado siendo este con seguridad y ordena, encontrando a la estabilidad teniendo una protección y orden entro todos. Relacionándolas con el temor de cada persona a abandonar el control de su propia vida, ligándose directamente al miedo de lo desconocido.

- Necesidad social

Se considera a la motivación para esta necesidad el cuan tiene relación directa con la necesidad que pueda tener el individuo, con ciertos rasgos siendo afectivo y participaciones sociales. Considera también a la comunicación con los demás, estableciendo lazos de amistad, manifestando y recibiendo afecto viviendo en comunión con todas las partes de un grupo siendo aceptado dentro de él y con los demás.

- Necesidad de reconocimiento

Esta necesidad es considera como la del ego o autoestima, radicando sentirse apreciado y considerado en el grupo, también se considera el tener prestigio destacando del grupo; del mismo modo está incluido la autovaloración y destetarse a uno mismo.

- Necesidad de autosuperación

En esta es considerado la autorrealización o también llamada autoactualización considerado como el perfecto para cada persona. Considerando también que el individuo tiene q ser trascendente, dejando huellas, realizar una obra que sea propia, desarrollando su propio talento lo más que se pueda.



Jerarquía de necesidades de Maslow

Figura 3: jerarquía de necesidades de Maslow

Valoración del desempeño laboral

En la valoración que se tuvo en cuenta para el desarrollo del desempeño laboral es preciso tener en cuenta la teoría proporcionada por Pernía y Carrera (2014), donde se determinó los alcances en las cuales se tiene como parte primordial a una correcta evaluación, donde se podrá tener en cuenta las siguientes dimensiones: Funciones, comportamiento organizacional y rendimiento del desempeño laboral el cual evidenciará al miembro de una organización en el centro donde labora, permitiendo una valoración con eficiencia y eficaz para dicha organización.

Dimensión 1

Funciones

Para Pernía y Carrera (2014) afirmaron que son las funciones realizadas por los integrantes, siendo preciso mencionar como tiene que desempeñar con eficiencia, es por el cual los integrantes deberían nutrirse con conocimientos de su labor, también las capacidades de poder analizar, todo ello con una finalidad de colaborar con la realización de todos las metas y objetivos.

- **Conocimiento del trabajo**

Permite medir el nivel de conocimiento y capacidad de laborar, conociendo los preámbulos, concepción, procedimiento, condición, etc. Impredecibles en el desempeño de tareas en un puesto de trabajo. Principalmente la preferencia, transformación, innovación y recientes percepciones en el ambiente pudiendo mejorar la extensión para poder desempeñar un adecuado puesto de trabajo.

- **Capacidad de análisis**

Sucesos que emplean los integrantes en fin de ajusticiar las funciones propuestas en las funciones. Denominado también como análisis de prioridad y sentido común, teniendo en cuenta el tipo de razonamiento al que puede llegar a razonar y en que el trabajador también puede organizarse en el trabajo para mejorar el comportamiento.

Dimensión 2

Comportamientos

Para Pernía y Carrera (2014) indicaron que son las aptitudes y condiciones en las que se manifiestan los miembros de una organización en relación a las funciones del desempeño laboral, las cuales son asignadas en el proceso del desarrollo en ellas. Donde se tiene que evaluar los siguientes indicadores: las habilidades, las actitudes y las satisfacciones que muestran los integrantes para el comportamiento del desempeño laboral.

- **Habilidades**

Es la condición del resultado en beneficio de cualquier organización siendo sostenida en las operaciones estables del sistema y labor, así mismo esto se puede conseguir con integrantes motivados y capaces de desenvolver una buena labor en la organización.

- Actitudes:

Es la capacidad que permite desvincular una actividad y decisión fomentando trabajo en grupo para permitir garantizar el resultado correcto. Estando relacionadas con el comportamiento regido en el entorno a lo que se plantea ejecutar y se hacen referencia.

- Satisfacciones:

Considerado como el nivel de regocijo que presentan los integrantes durante tareas asignadas, las cuales son asignadas para su ejecución, de igual manera necesita del provecho que pueda percibir para poder ajusticiar eficazmente las tareas o trabajos para su realización.

Dimensión 3

Rendimientos

Según Pernía y Carrera (2014), reafirmaron al nivel de rendimiento el cual se presenta a través de los colaboradores con respecto a las funciones asignadas, de igual manera la eficiencia las cuales son ejecutadas señaló que el nivel de productibilidad laboral en el que manifiesta el trabajador delante de las actividades a realizar, de la misma manera la eficiencia con las que se ejecutaran, el cual es estimada con las capacidades resolutivas de determinados problemas, así como también el ausentismo que es parte primordial, tenemos también al compromiso el cual se encuentra ligado con el tipo de trabajo siendo este reconocido y relacionado en las distintas agrupaciones dentro y fuera de la organización en el cual el desempeño laboral considerando como parte primordial en rendimiento de los trabajadores.

- La resolución de problemas

Esto es la disposición que pueden presentar los integrantes en la resolución de posibles deficiencias presenciadas día a día en su centro de labor, siendo el caso de tener uso de ciertos recursos que permitan ayudar para que se puedan cumplir con las metas establecidas inicialmente.

- El ausentismo

Considerado como la conducta que puede presentar el trabajador durante un incumplimiento de las tareas en un determinado tiempo, establecidas por la organización, es cuando el colaborador tiene que exponer su responsabilidad y puntualidad como parte importante y primordial.

- El compromiso

Realiza su función sin tener la necesidad de indicar lo que tiene que hacer, siendo eficiente y eficaz para desafiar posiciones y problemas insólitos. Es así que debe haber ideas que sean nuevas, iniciativas de un acto y muestras particulares en el momento de guiar posiciones de trabajo pudiendo laborar de forma independiente.

- El trabajo en equipo

La voluntad de un trabajador obteniendo una tarea en conjunto con sus demás colegas denominado como trabajo colectivo, realizándolo conjuntamente entre todos, es considerando a través de las determinaciones para respaldar las ideas de cada trabajador.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿Cuál es relación entre clima organizacional y desempeño laboral del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima-2018?

1.4.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño de las funciones laborales del trabajador del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima-2018?

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los comportamientos laborales del trabajador del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima-2018?

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los rendimientos laborales del trabajador del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima-2018?

1.5 Justificación

1.5.1 Justificación teórica

La presente investigación se realizó teniendo en cuenta las teorías ya existentes en relación a las variables estudiadas, para ello se consideró la teoría de Gan Y Berbel (2007) el cual brinda una importancia de evaluación en el caso para la variable clima organizacional y por otro lado el desempeño laboral se evaluó teniendo en cuenta los criterios en mención por parte de Pernía Y Carrera (2014), proporcionándonos las siguientes dimensiones: funciones, comportamiento, rendimiento para de esta manera realizar una correcta evaluación del nivel de desempeño laboral en el personal que trabaja en el centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra, Lima.

1.5.2 Justificación práctica

Los resultados de la investigación contribuirán a que el personal de los establecimientos de salud, permitiendo tener capacidad de reconocer los factores de riesgo que puedan interferir en el correcto desempeño en sus funciones, por otro lado, controlarlos y en algunos casos de poder abolirlo. Todo ello con la única finalidad de obtener un ambiente agradable y conveniente para poder trabajar, protegiendo la salud mental de los usuarios siendo este interno o externo.

1.5.3 Justificación Metodológica

Con el propósito de solucionar los objetivos planteados en la presente investigación, se procedió a la creación de instrumentos para las evaluaciones, las cuales permitieron obtener información conveniente y afirmativa; por consiguiente, tener resultados verdaderos para la investigación.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

Existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del centro de salud La Ensenada distrito Puente Piedra, Lima-2018.

1.6.2 Hipótesis Específica

Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su dimensión de las funciones laborales del trabajador del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima-2018.

Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su dimensión de los comportamientos laborales del trabajador del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima-2018.

Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su dimensión de los rendimientos laborales del trabajador del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima-2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar relación entre clima organizacional y el desempeño laboral del centro de salud La Ensenada distrito Puente Piedra, Lima-2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su dimensión de las funciones laborales del trabajador del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima-2018.

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su dimensión de los comportamientos laborales del trabajador del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima-2018.

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su dimensión de los rendimientos laborales del trabajador del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima 2018.

II. Método

2.1 Diseño de la Investigación

La presente investigación fue de tipo descriptivo correlacional ya que permitió que se procediera a especificar las variables a estudiar las cuales fueron clima organizacional y desempeño laboral; y sensatamente se procedió a constituir una correlación entre el uno y el otro, con el único propósito de resolver los problemas originales.

El paradigma de la investigación

Fue positivista. Según Vasilachis (1997) hicieron mención que los paradigmas son los marcos teóricos metodológico de análisis en la que los fenómenos sociales son adoptados y/o creados por parte de los científicos sociales en consecuencia de suposiciones al que se buscar responder ciertas preguntas planteadas oportunamente.

Así mismo Martínez (2013) citó a Vasilachis quien afirmó la existencia de tres paradigmas el cual permitirán la aproximación a una realidad, considerando el materialismo histórico, los positivistas y los interpretativos, posteriormente estos paradigmas de investigación son apoyados en un sistema filosófico, operacionalizando de acuerdo a una investigación sistemática.

El enfoque de la investigación

Se consideró cuantitativo, Hernández, Fernández y Baptista (2007) refirió que el enfoque cuantitativo utiliza la acumulación de datos para poder probar hipótesis fomentada en un principio numérico y con un análisis estadístico, para desarrollar modelos de conducta y poder probar las teorías.

El nivel de la investigación

Fue descriptivo correlacional, Hernández, Fernández y Baptista (2010) indicó que es descriptivo porque busca determinar las características, propiedades y el perfil de las personas, asociaciones, sociedades, procesos, objetos o también cualquier otros fenómenos que se sometan a un correcto análisis y así mismo los estudios correlacionales tiene como finalidad saber la relación o nivel de asociaciones que

pueda existir a través de una o más ideas, categorías o alternativa en un determinado entorno propicio.

El método

Fue hipotético deductivo así menciona Bernal (2006) el cual consideró como un procedimiento que inicia de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y permite buscar una refutación o también poder falsear las hipótesis, suponiendo de ellas conclusiones que puedan controlarse con sus propios hechos.

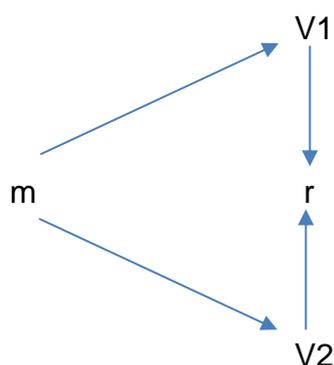
El tipo de investigación

Es básica, Sierra (2008) indicó que posee como motivo poder mejorar la comprensión y el conocimiento de los posibles fenómenos sociales que puedan suscitarse y se llama básica porque es la base de otras investigaciones.

El diseño de la investigación

Es no experimental, Hernández *et al.* (2014) refirió que “la investigación no experimental se refiere a los que son resultado de la imposibilidad en la manipulación de las variables o de que se pueda colocar aleatoriamente a los participantes a las condiciones” (p. 149).

Esquema:



Dónde:

m = Personal del centro de salud La Ensenada distrito Puente Piedra, Lima 2018

V1 = Clima organizacional

V2 = Desempeño laboral

r = relación

2.2 Variables, operacionalización

Variable 1

Clima organizacional: es la capacidad o entorno en el cual las personas se vinculan y tienen una buena comunicación. Siendo la principal característica del clima organizacional a la conducta de todos los miembros, así mismo en nivel de motivación, reconocimiento y responsabilidad. (Gan y Berbel 2007).

Definición operacional de la variable 1: Clima organizacional

La operacionalización se realizó utilizando un instrumento llamado cuestionario constituido por 36 preguntas, para medir las tres dimensiones del clima organizacional: estructura, comportamiento organizacional y relaciones interpersonales. Cada dimensión estuvo conformada por nueve, dieciocho y nueve ítems respectivamente, todos medidos en escala de Likert.

Operacionalización de variables

Tabla 1: *Operacionalización de la variable de clima organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Nº Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Estructura	Tamaño	1, 2, 3, 4, 5, 6,	Ordinal	Muy inadecuado (1)
	Estilo de dirección	7, 8, 9.	Nunca	(36-64)
	Estructura formal		Casi nunca	Inadecuado (2)
Comportamiento organizacional	Productividad	10, 11, 12, 13,	A veces	Regular (3)
	Tensiones y estrés	14, 15, 16, 17,		(94-122)
	Aptitudes y actitudes	18, 19, 20, 21,		Adecuado (4)
	Motivación	22, 23, 24, 25,		(123-151)
Relaciones interpersonales	Expectativas	26, 27.	Casi siempre	Muy Adecuado (5)
	Comunicación	28, 29, 30, 31,		(152-180)
	Compañerismo	32, 33, 34, 35,		
	Conflictos interpersonales	36.		Siempre

Variable 2

Desempeño laboral. Se denomina a la utilidad laboral y a la acción que permite mostrar el trabajador al momento de accionar su función y actividad primordialmente cuando son atribuidos un cargo en relación a una labor específica de cómo debe actuar, demostrando una profesionalidad excelente en beneficio de una organización, así mismo demostrar que el desempeño laboral es positivamente favorable en las actividades realizables. (Pernía y Carrera 2015).

Definición operacional de la variable 2: Desempeño laboral

La operacionalización se realizó utilizando un instrumento llamado cuestionario constituido por 36 preguntas, para medir las tres dimensiones del desempeño laboral: funciones, comportamiento y rendimiento. Cada dimensión estuvo conformada por ocho, doce y dieciséis ítems respectivamente, todos medidos en escala de Likert.

Tabla 2: *Operacionalización de la variable de desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Nº Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Funciones	Conocimiento del trabajo. Capacidad de análisis.	1 , 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8.	Ordinal	Muy bajo (1) (36-64)
			Nunca	Bajo (2) (65-93)
Comportamiento	Habilidades. Actitud. Satisfacción.	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20.	Casi nunca	Regular (3) (94-122)
			A veces	Alto (4) (123-151)
Rendimiento	Resolución de problemas Ausentismo. Compromiso. Trabajo en Equipo.	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36.	Casi siempre	Muy alto (5) (152-180)
			Siempre	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población objetivo del presente estudio estuvo conformada por el censo de la poblacional conformado por 48 trabajadores del centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra, Lima 2018, sin tener distinción por el tipo de contrato, el tiempo de permanencia que pudiera tener, género y sobre todo cargo; sobre las cuales se ejecutarán los instrumentos de evaluación.

2.3.2. Muestra

Según Hernández *et al.* (2010) señalaron a la muestra como una porción o un subgrupo de la población, es decir corresponde a los elementos que forman un subconjunto el cual pertenece a un conjunto definido en sus características el cual se denomina población. En tal sentido no hubo muestra en la presente investigación porque se consideró el censo de la población por lo que no se sometió a ninguna fórmula para determinarlo.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas e instrumentos

Para la recolección de información con respecto al clima organizacional y desempeño laboral se procederá a usar como técnica la encuesta considerando como instrumento un cuestionario el cual permitirá la evaluación de las variables para su mejor estudio; y la obtención de los resultados, se procederá a evaluar a la variable clima organizacional conformado por las dimensiones entre ellas son Estructura, Comportamiento Organizacional, Relaciones Interpersonales; de la misma manera, para la evaluación del desempeño Laboral se utilizará instrumentos utilizando las dimensiones Funciones, Comportamiento, Rendimiento. También cabe indicar que la técnica a utilizarse lo realizará el medico jefe evitando de esta manera el sesgo y permitirá el desarrollo de cada uno de los objetivos en el cual sea a través de la información recolectada tras el empleo del instrumento correctamente.

2.4.2. Fichas técnicas.

Variable 1: Clima Organizacional.

Nombre del instrumento	: Cuestionario de Clima Organizacional.
Autor	: Gan y Berbel (2007)
Fecha de aplicación	: 2018
Administración	: Individual y colectiva
Ámbito de aplicación	: un centro de salud
Significación	: 0.05
Duración	: 30 minutos

Estructura: el instrumento estuvo compuesto por tres dimensiones: estructura (9 ítems), comportamiento organizacional (18 ítems) y relaciones interpersonales (9 ítems). En total el instrumento cuenta con 36 ítems, siendo su escala de medición la siguiente: (1) Muy inadecuado, (2) Inadecuado, (3) Regular, (4) Adecuado, (5) Muy adecuado.

Variable 2: Desempeño Laboral

Nombre del instrumento	: Cuestionario de Desempeño Laboral
Autor	: Pernía Y Carrera (2014)
Fecha de aplicación	: 2018
Administración	: Individual y colectiva
Ámbito de Aplicación	: un centro de salud
Significación	: 0.05
Duración	: 30 minutos

Estructura: El instrumento está compuesto por 3 dimensiones: funciones (8 ítems), comportamiento (12 ítems), rendimiento (16 ítems). En total el instrumento cuenta con 36 ítems, siendo su escala de medición la siguiente: (1) Muy Bajo, (2) Bajo, (3) Regular, (4) Alto, (5) Muy alto.

2.4.3 Validez

La presente validación se realizó con un grupo de jueces, debidamente categorizados de acorde al nivel de Doctorado, con su colegiatura y habilidad; por

otro lado, la confiabilidad del instrumento a través de un programa estadístico SPSS 24, con el procesamiento de datos la prueba de alfa de crombrach.

Así mismo para Hernández, Fernández, y Baptista (2010), la validación de los instrumentos, argumenta que es el nivel de medición y que realmente pretende hacer una medición. Y también Hernández, Fernández, y Baptista (2010), la confiabilidad cada uno de los instrumentos de medición son referidos al nivel en el cual su aplicación repetida en el mismo sujeto u objeto provoca resultados similares.

Tabla 3: *Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento clima organizacional*

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Metodólogo	Flor de María Sánchez Aguirre	Aplicable
2	Temático	César Garay Guilardi	Aplicable
3	Temático	Joaquín Vértiz Osos	Aplicable

Tabla 4: *Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento desempeño laboral*

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Metodólogo	Flor de María Sánchez Aguirre	Aplicable
2	Temático	César Garay Guilardi	Aplicable
3	Temático	Joaquín Vértiz Osos	Aplicable

2.4.4 Confiabilidad

De acuerdo con Valderrama (2015), el grado de confiabilidad de cada instrumento de medida se corroborará con la prueba de Alfa de Cronbach, con el propósito de

determinar el nivel de uniformidad que presentan los ítems de los instrumentos para poder medirlos.

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos, se realizó una prueba piloto conformada por 15 trabajadores de un centro de salud que tiene las mismas características y se empleó la prueba Alfa de Cronbach obteniéndose valores mayores a 0.9.

A pesar de ello, Hernández *et al.* (2010). establecieron una medida que concediera diagnosticar la confiabilidad aprobado por las siguientes valoraciones en mención: nula (-1 a 0), muy baja confiabilidad (0 a 0.2), baja confiabilidad (0.2 a 0.4), regular confiabilidad (0.4 a 0.6), aceptable confiabilidad (0.6 a 0.8), elevada confiabilidad (0.8 a 1). Considerándose como un instrumento fiable.

Tabla 5: *Análisis de confiabilidad del instrumento clima organizacional.*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.951	36

En la Tabla 5, se observa un alfa de Cronbach de 0.951 por lo que se puede decir que el instrumento presenta un nivel de correlación positiva muy fuerte, siendo esta muy confiable para la variable clima organizacional.

Tabla 6: *Análisis de confiabilidad del instrumento desempeño laboral.*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.966	36

En la tabla 6, se observa un alfa de Cronbach de 0.966 el cual se puede decir que el instrumento empleado en la variable desempeño laboral presenta un nivel de correlación positiva muy fuerte, considerado dentro de la escala, siendo esta muy confiable para la variable desempeño laboral.

Coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman)

Considerado como una medida al que se puede asociar linealmente usando rangos, número de orden, cada grupo de sujetos y así permitiendo comprar dichos rangos. También permite identificar el grado de asociación entre las variables, es por ello que con Rho de Spearman se puede determinar la independencia o dependencia de las variables aleatorias (Elorza, Medina y Sandoval, 1999)

Los rangos de los coeficientes de Spearman son desde -1.0 hasta +1.0, y se interpreta así: los valores cercanos a +1.0, el análisis de los valores se ha podido reflejar en escala el cual se hace mención en la siguiente tabla. (Hernández y Fernández, 1998)

Tabla 7: *Niveles de correlación*

Coeficiente de Rho de Spearman	Nivel de correlación
- 1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
+0.01 a +0.19	Correlación positiva muy baja
+0.2 a +0.39	Correlación positiva baja
+0.4 a +0.69	Correlación positiva moderada
+0.7 a +0.89	Correlación positiva alta
+0.9 a +0.99	Correlación positiva muy alta
+1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Hernández S. y Fernández C. (1998).

2.5. Métodos de análisis de datos

Valderrama (2015) añadió que, al momento de obtener las cifras, el siguiente avance de ejecutar la indagación de ellos mismos para poder conseguir las soluciones de los interrogantes originales, y si este pertenece, permitir reprobar o aprobarla teoría de la presente investigación.

Este método de análisis de desarrollará por una estadística al cual se considera a juicio de expertos para la verificación de la fiabilidad de la investigación, siendo estas.

- Estadísticas descriptivas.
- Estadísticas inferenciales.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación es asumida de acuerdo al Decreto Supremo N°017-2015-MINEDU, en el cual se respeta la autoría del contenido y la totalidad del trabajo de investigación, respetando las normas y parámetros establecidos por la Universidad Cesar Vallejo, argumentar responsabilidad en el procesamiento al momento de aplicar los instrumentos en la recolección de los datos, demostrando responsabilidad en el procesamiento de los datos logrados al aplicar los instrumentos de recaudación de los datos.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo

3.1.2. Descripción de los niveles de la variable clima organizacional

Tabla 8

Distribución de frecuencia de la variable Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	4	8,3	8,3	8,3
	Regular	29	60,4	60,4	68,8
	Adecuado	12	25,0	25,0	93,8
	Muy adecuado	3	6,3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

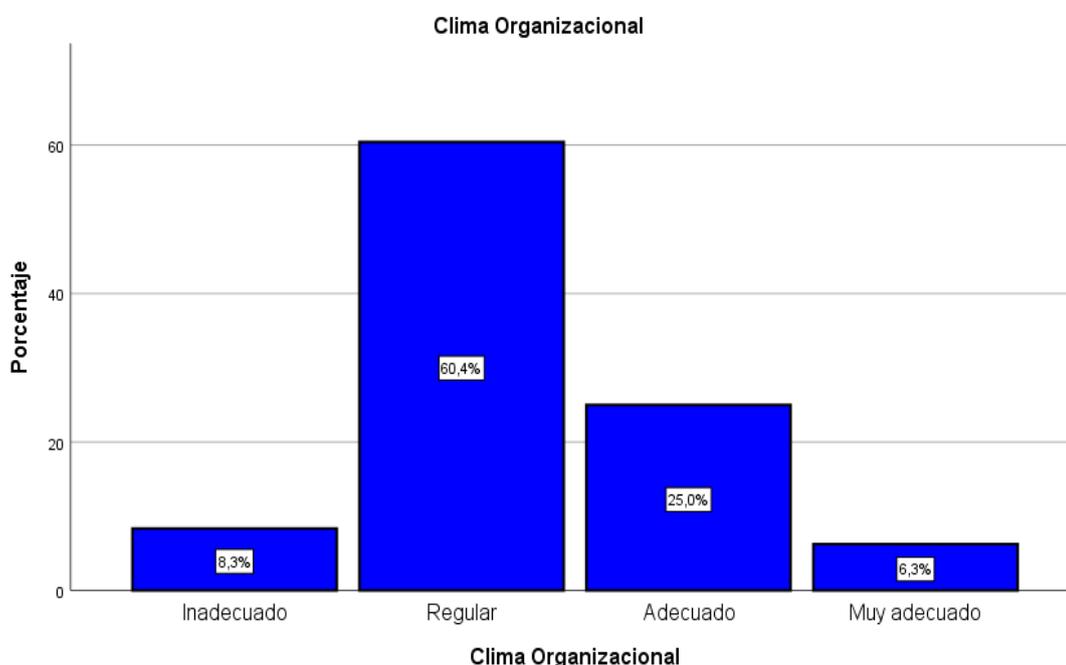


Figura 4. Diagrama de barras de la variable Clima Organizacional

Interpretación: después de evaluar al clima organizacional originado en el centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra-Lima, podemos observar que en la Tabla 8 y Figura 4 que de acuerdo con las respuestas de los trabajadores del centro de salud, la variable Clima organizacional responden que el 8.3% se encuentra muy inadecuado, reflejándose en tan solo cuatro trabajadores; el 60.4% se encuentra regular, el cual nos refleja que es el valor más alto mencionando que está conformado por 29 trabajadores; el 25.0% se encuentra de manera adecuada con 12 participantes y por último solo el 6.3% muy adecuado conformado por 3 trabajadores.

Tabla 9

Variable clima organizacional en su dimensión estructura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy inadecuado	1	2,1	2,1	2,1
	Inadecuado	4	8,3	8,3	10,4
	Regular	21	43,8	43,8	54,2
	Adecuado	17	35,4	35,4	89,6
	Muy adecuado	5	10,4	10,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

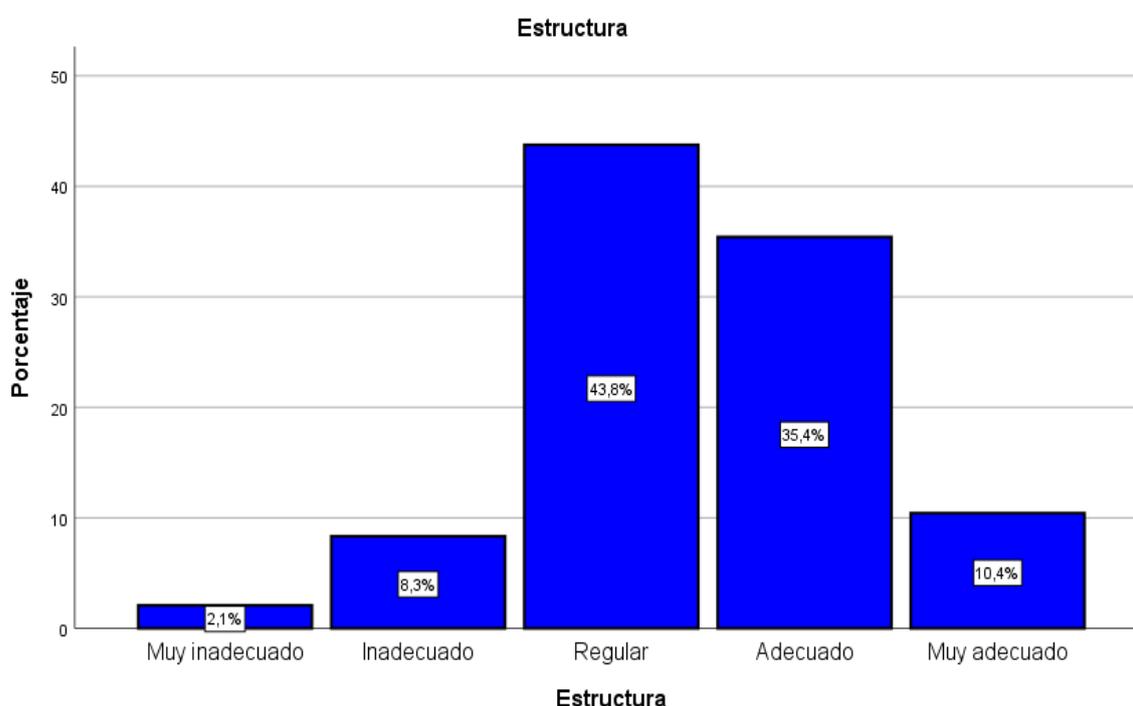


Figura 5. Diagrama de barras de clima organizacional en su dimensión Estructura

Interpretación: después de evaluar al clima organizacional en su dimensión Estructura originado en el centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra-Lima, podemos afirmar que en la Tabla 9 Figura 5, de acuerdo con las respuestas de los trabajadores del centro de salud, de la dimensión estructura, responden que solo el 2.1% muy inadecuado, el 8.3% se encuentra inadecuado, el 43.8% se encuentra Regular, el 35.4% se encuentra adecuado y el 10.4% se encuentra Muy adecuado. Considerándose de manera regular en la dimensión cultura con 21 trabajadores.

Tabla 10

Clima organizacional en su dimensión comportamiento organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	7	14,6	14,6	14,6
	Regular	20	41,7	41,7	56,3
	Adecuado	18	37,5	37,5	93,8
	Muy adecuado	3	6,3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

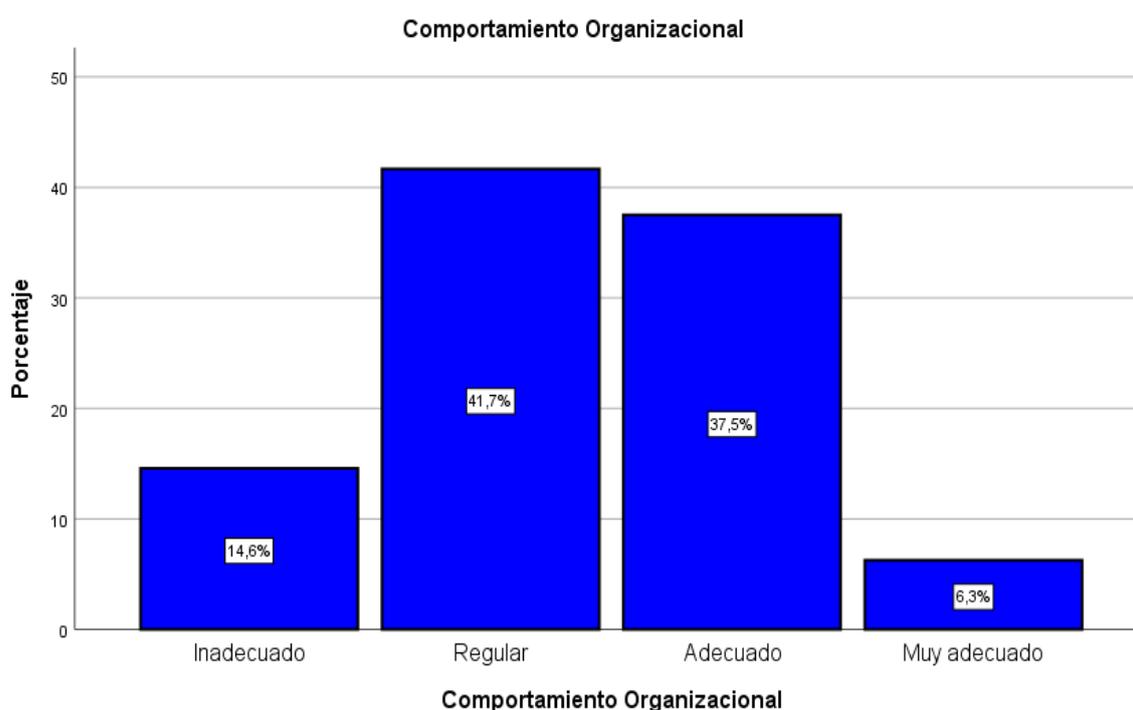


Figura 6. Diagrama de barras de clima organizacional en su dimensión Comportamiento Organizacional

Interpretación: después de evaluar al clima organizacional en su dimensión Comportamiento Organizacional originado en el centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra-Lima, podemos afirmar que en la Tabla 10 y Figura 6, de acuerdo con las respuestas de los trabajadores del centro de salud, de la dimensión comportamiento organizacional, responden que el 6.3% se encuentra Muy adecuado, el 37.5% se encuentra adecuado, el 41.7% se encuentra Regular y el 14.6% se encuentra inadecuado.

Tabla 11

Clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	5	10,4	10,4	10,4
	Regular	28	58,3	58,3	68,8
	Adecuado	13	27,1	27,1	95,8
	Muy adecuado	2	4,2	4,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

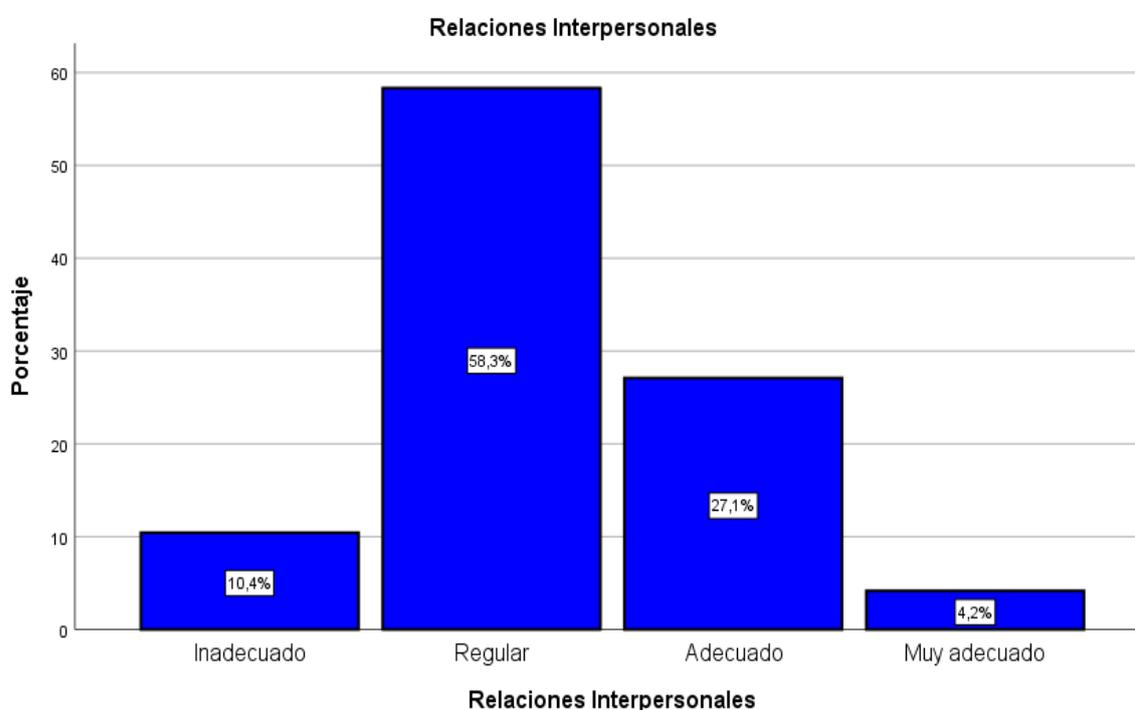


Figura 7. Diagrama de barras de clima organizacional en su dimensión Relaciones Interpersonales

Interpretación: después de evaluar al clima organizacional en su dimensión Relaciones Interpersonales originado en el centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra-Lima, podemos afirmar que en la Tabla 11 y Figura 7, de acuerdo con las respuestas de los trabajadores del centro de salud, de la dimensión relaciones interpersonales, responden que solo el 10.4% se encuentra inadecuado, el 58.3% se encuentra Regular, el 27.1% se encuentra adecuado y el 4.2% se encuentra Muy adecuado. Determinando que también es de manera regular el clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales conformadas por 28 trabajadores.

3.1.2. Descripción de los niveles de la variable clima organizacional

Tabla 12

Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,1	2,1	2,1
	Regular	29	60,4	60,4	62,5
	Alto	13	27,1	27,1	89,6
	Muy alto	5	10,4	10,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

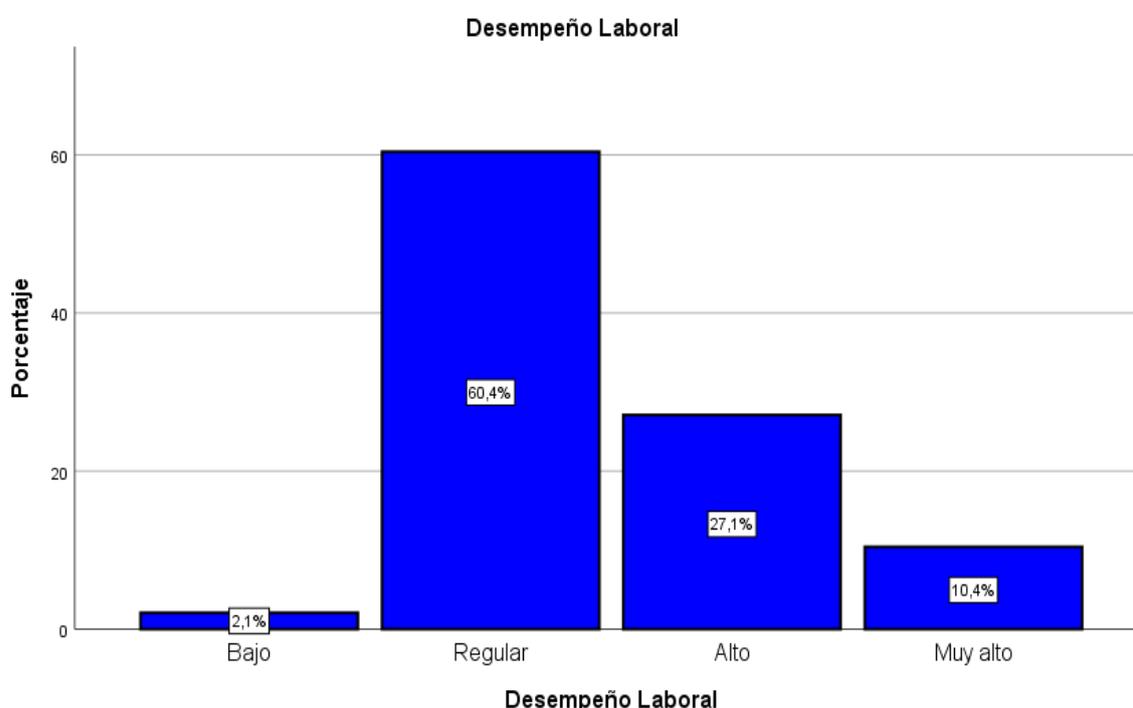


Figura 8. Diagrama de barras de la variable Desempeño Laboral

Interpretación: después de evaluar al desempeño laboral originado en el centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra-Lima, podemos afirmar que en la Tabla 12 y Figura 8, de acuerdo con las respuestas de los trabajadores del centro de salud de la variable Desempeño laboral, responden que solo el 2.1% se encuentra en un nivel bajo, el 60.4% se encuentra en un nivel Regular, el 27.1% se encuentra en un nivel alto y el 10.4% se encuentra en un nivel Muy alto. Cabe mencionar que tan igual como en el anterior la variable desempeño laboral también es de manera regular considerado por las respuestas de 29 trabajadores.

Tabla 13

Desempeño laboral en su dimensión funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	6,3	6,3	6,3
	Regular	22	45,8	45,8	52,1
	Alto	14	29,2	29,2	81,3
	Muy alto	9	18,8	18,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

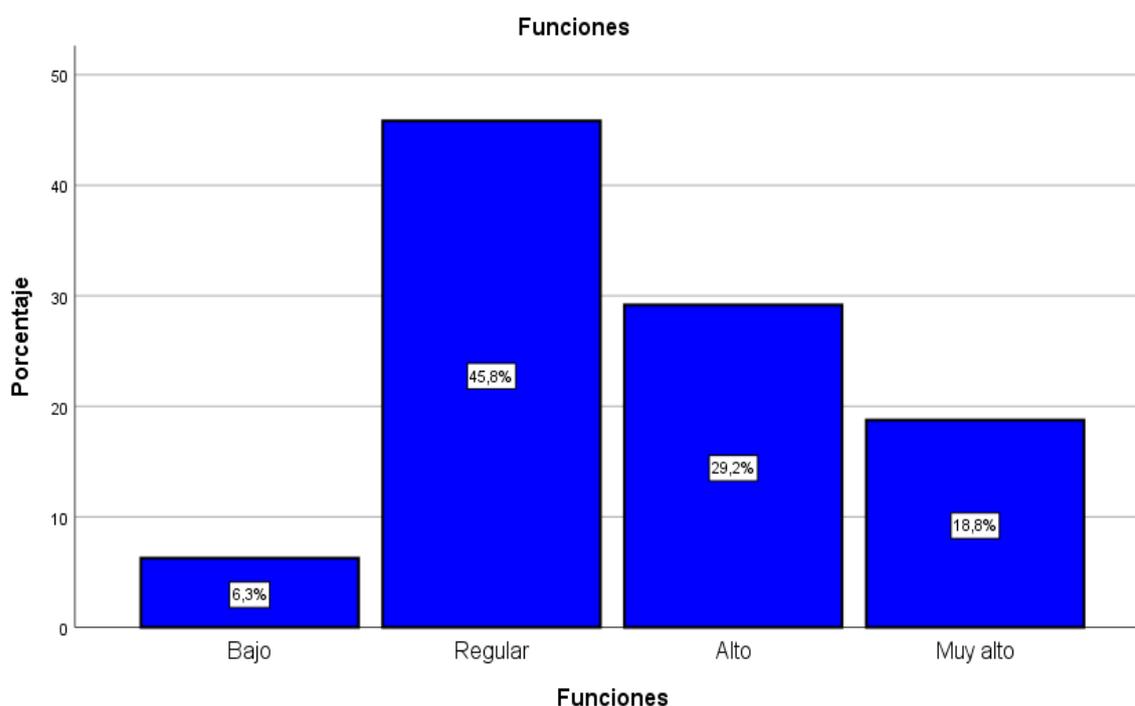


Figura 9. Diagrama de barras del desempeño laboral en su dimensión Funciones

Interpretación: después de evaluar al desempeño laboral en su dimensión Funciones originado en el centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra-Lima, podemos afirmar que en la Tabla 13 y Figura 9, de acuerdo con las respuestas de los trabajadores del centro de salud, de la dimensión funciones, responden que el 6.3% se encuentra en un nivel bajo, el 45.8% se encuentra en un nivel Regular, el 29.2% se encuentra en un nivel alto 18.8% se encuentra en un nivel Muy alto.

Tabla 14

Desempeño laboral en su dimensión Comportamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	4,2	4,2	4,2
	Regular	32	66,7	66,7	70,8
	Alto	11	22,9	22,9	93,8
	Muy alto	3	6,3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

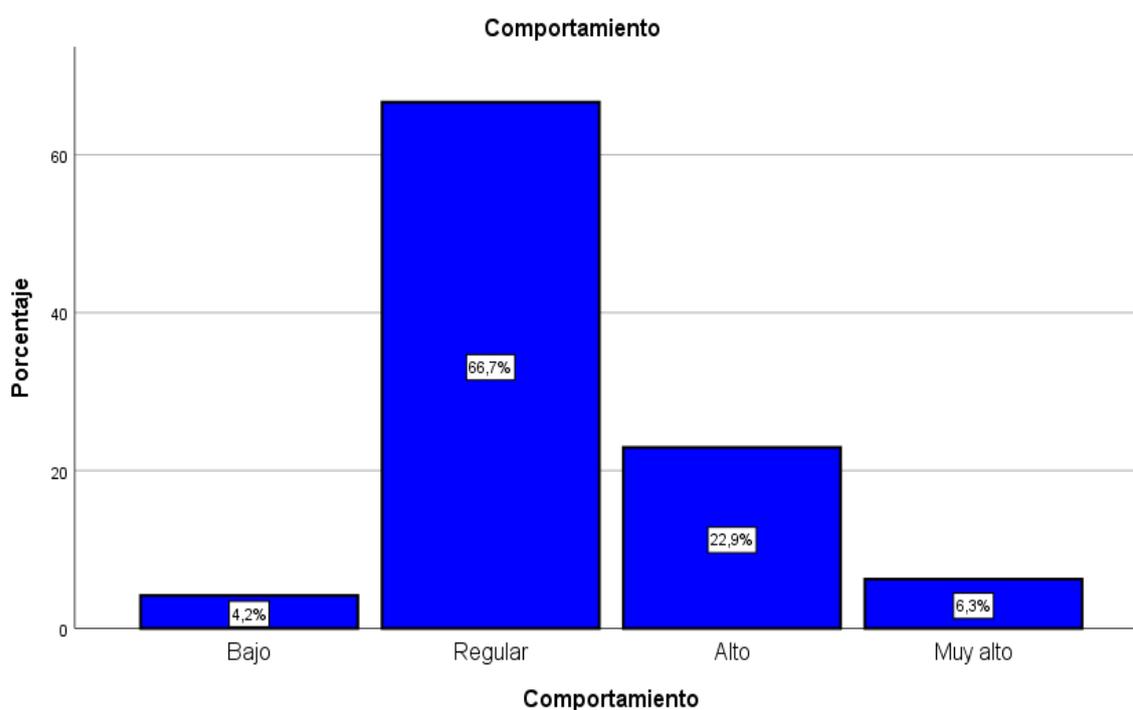


Figura 10. Diagrama de barras del desempeño laboral en su dimensión Comportamiento

Interpretación: después de evaluar al desempeño laboral en su dimensión Comportamiento originado en el centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra-Lima, podemos afirmar que en la Tabla 14 y Figura 10, de acuerdo con las respuestas de los trabajadores del centro de salud, de la dimensión comportamiento, responden que solo el 4.2% se encuentra en un nivel bajo, el 66.7% se encuentra en un nivel Regular, el 22.9.2% se encuentra en un nivel alto y el 6.3% se encuentra en un nivel Muy alto.

Tabla 15

Desempeño laboral en su dimensión Rendimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	6,3	6,3	6,3
	Regular	29	60,4	60,4	66,7
	Alto	12	25,0	25,0	91,7
	Muy alto	4	8,3	8,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

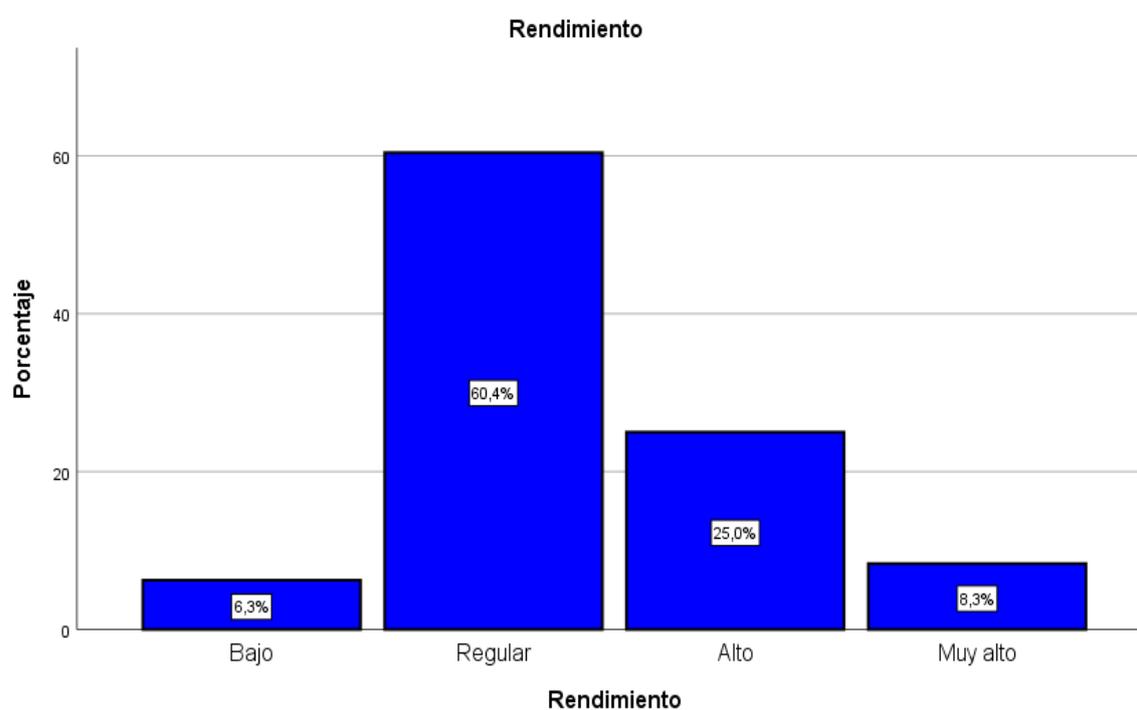


Figura 11. Diagrama de barras del desempeño laboral en su dimensión Rendimiento

Interpretación: después de evaluar al desempeño laboral en su dimensión Rendimiento originado en el centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra-Lima, podemos afirmar que en la Tabla 15 y Figura 11, de acuerdo con las respuestas de los trabajadores del centro de salud, de la dimensión rendimiento, responden que solo el 6.3% se encuentra en un nivel bajo, el 60.4% se encuentra en un nivel Regular, el 25.0% se encuentra en un nivel alto y el 8.3% se encuentra en un nivel Muy alto.

Resultados inferenciales

Clima organizacional y desempeño laboral

Hipótesis General

Ho: No existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del centro de salud La Ensenada distrito Puente Piedra, Lima año 2018.

Ha: Existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del centro de salud La Ensenada distrito Puente Piedra, Lima-2018.

$\alpha = 0.05$ (significancia teórica).

Tabla 16:

Prueba de correlación entre Clima organizacional y Desempeño laboral

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: A partir de lo que se observa en la Tabla 16 la sig = 0.001 < 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto quiere decir que existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra, Lima - 2018, además que presenta una correlación positiva media de 0,717. Considerando que en la escala de Rho Spearman tiene una correlación positiva alta.

Clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión Funciones
Hipótesis Específica 1

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su dimensión funciones laborales del trabajador del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima 2018.

Ha: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su dimensión de las funciones laborales del trabajador del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima-2018.

$\alpha = 0.05$ (significancia teórica).

Tabla 17:

Prueba de correlación entre Clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión Funciones

		Clima organizacional		Funciones	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,782**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	48	48	
	Funciones	Coeficiente de correlación	,782**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	48	48	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: A partir de lo que se observa en la Tabla 17 la sig = 0.001 < 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto quiere decir que existe una relación directa entre el clima organizacional y funciones del centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra, Lima - 2018, además que presenta una correlación positiva media de 0,782. Considerando que en la escala de Rho Spearman tiene una correlación positiva alta.

Clima Organizacional y desempeño laboral en su dimensión Comportamiento

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su dimensión comportamientos laborales del trabajador del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima 2018.

Ha: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su dimensión de los comportamientos laborales del trabajador del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima-2018.

$\alpha = 0.05$ (significancia teórica).

Tabla 18:

Prueba de correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión comportamiento

		Clima organizacional Comportamiento		
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,626**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Comportamiento	Coeficiente de correlación	,626**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: A partir de lo que se observa en la Tabla 18 la sig = 0.001 < 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto quiere decir que existe una relación directa entre el clima organizacional y comportamiento del centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra, Lima - 2018, además que presenta una correlación positiva media de 0,626. Considerando que en la escala de Rho Spearman tiene una correlación positiva moderada.

Clima Organizacional y desempeño laboral en su dimensión Rendimiento

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su dimensión rendimientos laborales del trabajador del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima 2018.

Ha: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su dimensión de los rendimientos laborales del trabajador del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima-2018.

$\alpha = 0.05$ (significancia teórica).

Tabla 19:

Prueba de correlación del clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión rendimiento

		Clima organizacional		Rendimiento
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,495**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
Rendimiento	Rendimiento	Coeficiente de correlación	,495**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: A partir de lo que se observa en la Tabla 19 la sig = 0.001 < 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto quiere decir que existe una relación directa entre el clima organizacional y rendimiento del centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra, Lima - 2018, además que presenta una correlación positiva media de 0,495. Considerando que en la escala de Rho Spearman tiene una correlación positiva moderada.

IV. Discusión

En cuanto a los resultados obtenidos, se evidenció una relación directa y positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral del centro de salud La Ensenada distrito Puente Piedra, Lima-2018, siendo el Rho de Spearman igual 0.717 con valor de significancia $p < 0.01$. Estos resultados son similares con el estudio de Zans (2017) donde demostró que el clima organizacional incide positivamente en el desempeño laboral. De igual forma, existe concordancia con la investigación de Herran y Perez (2014) en una muestra de 40 colaboradores, ya que se encontró una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Asimismo, el resultado de Monteza es concordante con el presente estudio ya que demostró una relación directa fuerte y significativa entre las variables en estudio (Rho=0.807).

También existe concordancia con los resultados de Solano (2017) ya que se demostró que si existe una relación entre el clima de una organización con el desempeño laboral de los empleados. De igual manera existe similitud con los resultados de Meza en una muestra de 59 trabajadores comprobándose también una correlación significativa.

Los resultados obtenidos en el presente estudio, respecto a la hipótesis general demuestran una correlación alta entre ambas variables. Esto difiere del trabajo de Solano (2017) donde se evidencio una correlación moderada (Rho=0.675, $p < 0.05$), al igual de Meza (2016) quien obtuvo una correlación media también (Rho=0.683). Esto puede ser debido a que los trabajadores pertenecen a otro tipo de institución ya que el clima organizacional es diferente en cada una.

Según los resultados en la constatación de la primera hipótesis específica se obtuvo que existe una relación directa entre el clima organizacional y funciones del centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra, Lima - 2018, además que presenta una correlación positiva media. Considerando que en la escala de Rho Spearman tiene una correlación positiva alta (Rho= 0,782sig = 0.001 < 0.05), teniendo en cuenta de acuerdo a los resultados que los trabajadores no están realizando las funciones encomendadas y desempeñando las funciones de acuerdo a la planificación dadas por parte de los directivos institucionales.

Así como lo afirma Meza (2016) en la que afirma que existe una correlación positiva alta en la que el 87.2% se considera como eficiente en sus funciones, teniendo como la motivación, eficiencia y eficacia laboral, partes principales para el correcto funcionamiento de una organización o institución de salud.

Por otro lado Arias y Ferrer (2015) nos menciona que la satisfacción laboral también es pieza principal para ver reflejado las funciones de los trabajadores, en la que pudo evidenciar que la satisfacción cuanto más alta es, el clima organización será mucho más aceptado y por ende las funciones de cada uno serán realizadas con los más altos estándares de aceptación. Como pudo tener en su estudio una relación directa significativa de Rho 0.537, considerado como aceptable.

De acuerdo a la contrastación de la segunda hipótesis existe una relación directa positiva y moderada entre el clima organizacional y comportamiento del centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra, Lima - 2018, $\rho=0,626.$, sig = 0.001 < 0.05), esto es debido a que las circunstancias de clima organizacional afectaban directamente al desempeño en su dimensión comportamiento, aduciendo que los trabajadores no se sienten satisfechos con las actividades a desarrollar y esto es reflejado en el comportamiento organizacional de cada trabajador.

Así como pudo mencionar Agudelo, Echevarría y Moreno (2015) que existe relación directa en el comportamiento de los funcionarios, interpretada con la relación respetuosa y afectiva con sus compañeros de área las cuales son necesarias en un ambiente de trabajo, también teniendo en cuenta las relaciones interpersonales como parte primordial en las coordinaciones externas donde se pudo interpretar como el valor que el funcionario le otorga al liderazgo con la participación en las percepciones que se puede tener del clima organizacional, obteniendo con respecto a este calificaciones altas de 69.81, catalogándose como un nivel medio para el clima organizacional. Por otro lado Monteza (2016) pudo constatar que existe una relación directa con respecto al comportamiento, obteniendo una correlación de Rho 0.807 siendo esta una relación positiva muy fuerte, considerando que también que en este estudio el clima organizacional se considera en un nivel regular al igual que el desempeño laboral.

Respecto a la contrastación de la tercera hipótesis específica, existe una relación directa positiva media, entre el clima organizacional y rendimiento del centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra, Lima - 2018, ($\rho = 0,495$. $\text{sig} = 0.001 < 0.05$). Debido a que las circunstancias por causa de la afección en el desempeño laboral, el rendimiento de los trabajadores es el reflejo de los percances que pasan en la institución como se ve reflejado en el resultado de la dimensión rendimiento, causando que este repercuta en el clima organizacional y desencadenando una afección en general.

Así como Solano (2016) menciona en sus resultados que al obtener un clima organizacional defectuoso causa que el desempeño laboral no sea de la mejor manera como se ve reflejado por el mal rendimiento de los trabajadores obtenidos en su relación como resultado de un inapropiado clima organizacional con un 0.675 teniendo trascendencia en los trabajadores, al realizar un trabajo en pocas personas existe la posibilidad de que estos resultados tenga un grado de distinción o sesgo el cual no se puede ver reflejado con mayor precisión.

Por otro lado Zans (2017) en su estudio el rendimiento básicamente está reflejado por las por el grado de confianza que existe en los trabajadores como menciona que él las funciones encomendadas reflejan en el rendimiento de cada trabajador, por lo que se tuvo que realizar requerimiento por parte de los jefes para poder mejorar y cambiar ello obteniendo como resultado la estimación de 44% respondiendo negativamente, esto permitió que el clima organizacional sea incidido positivamente en el desempeño laboral y ello mejorar las relaciones interpersonales considerando que se tiene que cultivar para su mejor resultado en el rendimiento de los trabajadores.

V. Conclusiones

- Primera:** La presente investigación demuestra que existe una relación positiva media entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima–2018, según el rho de Spearman de 0.717, siendo el índice de significancia bilateral de 0.000 que es menor de 0.01. Por lo que se puede inferir que a un mayor nivel de clima organizacional, mayor desempeño laboral.
- Segunda:** Se determina que existe una relación positiva media entre el clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión funciones en el centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima–2018, según el rho de Spearman de 0.782, siendo el índice de significancia bilateral de 0.000 que es menor de 0.01.
- Tercera:** Se determina que existe una relación positiva media entre el clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión comportamiento en el centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima–2018, según el rho de Spearman de 0.626, siendo el índice de significancia bilateral de 0.000 que es menor de 0.01.
- Cuarta:** Se determina que existe una relación positiva media entre el clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión rendimiento en el centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima–2018, según el rho de Spearman de 0.495, siendo el índice de significancia bilateral de 0.000 que es menor de 0.01.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda realizar estudios con una mayor población y en otras poblaciones para poder demostrar de esta manera la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, asimismo ejecutar planes de contingencia con la finalidad de que las actividades sean desarrolladas eficientemente y creando un ambiente laboral más ameno.
- Segunda:** Se recomienda tomar en cuenta los resultados para que el centro de salud puede tomar medidas al respecto y mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud, realizando una óptima evaluación del rendimiento laboral de los trabajadores con la finalidad de mejorar y optar nuevas soluciones.
- Tercera:** Se recomienda realizar trabajos de investigación longitudinales para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral en otros centros de salud u hospitales con la finalidad de acrecentar el nivel de clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en las diferentes dimensiones tales como la estructura, funciones.
- Cuarta:** Se recomienda realizar estudios comparativos en diferentes organizaciones como las públicas y privadas y plantear estrategias de mejora, aplicando organigramas que permitan favorecer la identidad de cada colaborador.
- Quinto:** Realizar eficientemente reconocimientos a través de ascensos laborales, las cuales permitan soluciones ante los diferentes problemas que suelen suscitarse en los directivos de las instituciones.

VII. Referencias

- Agudelo, L., Echeverry, R., Echeverry, M. y Beltrán, C. (2016). *Clima organizacional en un hospital público de Quindío Colombia en la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca* (Tesis de maestría Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, Colombia). Recuperado de <http://www.cadernosdeterapiaocupacional.ufscar.br/index.php/cadernos/article/view/1735/874>.
- Anzola, M. O. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Colombia: Editorial Universidad externado de Colombia.
- Arias, F. R., y Ferrer, D. I. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Centro Materno Infantil Tablada de Lurín, Villa María del Triunfo – 2014* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6436>
- Bañuelos, F. (2010). *Mejora el clima laboral en tu empresa e incrementa la eficiencia de tu PYME*. Recuperado de <http://ideasparapymes.com/contenidos/diagnostico--clima-laboral->
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos en capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGrawhill / interamericana Editores S.A.
- Dessler, y Varela, J. (2001). *Administración de personal* (8va ed.). México: Pearson Educación.
- Elorza, H., y Medina Sandoval, J. C. (1999). *Estadística para las ciencias sociales y del comportamiento*. México: Oxford University.
- Gan F. y Berbel, G. (2007). *Manual de recursos humanos. 10 programas para la gestión y el desarrollo del Factor Humano en las organizaciones actuales*. España: Editorial UOC.

- Ghiselli, J. (1998). *Administración de personal. Traducción José Real Gutiérrez*. Recuperado en <http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/142437.pdf>
- Hernández, R., Fernández C., y Baptista, M. (1998). *Metodología de la investigación* (4ta ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill / Interamericana Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill / Interamericana Editores.
- Hernández, R., Fernández C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill / Interamericana Editores.
- Herrán, P., y Pérez Ch. (2014). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha*. (Tesis de maestría, Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador) Recuperado en <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3707>
- Huamani, C. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Villa el Salvador, Perú). Recuperado en http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf
- Martínez, R. y Campos, F. Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36 (3), 181-191. Recuperado en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004

- Meza, F. (2016). *Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Carabayllo – ESSALUD*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6010>
- Monteza, A. Y. (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima Perú). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/789>
- Pernía, K. y Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático*. México: EAE.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13era. ed.). México: Mc Graw Hill
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional* (11era. ed.). México: Editorial Prentice Hall Hispanoamérica.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15ta.ed.). México: Pearson.
- Schein, E. (1991). *La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica*. España: Plaza & Janes Editores. P.
- Seisdedos, R. (1996). *El clima laboral y su medida. Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011b/966/indice.htm>
- Solano, R. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1725>
- Toro, F., y Sanín, A. (2013). *Gestión del clima organizacional, intervención basada en evidencias*. Recuperado de <http://www.cincel.com.co/libros/1/libro.pdf>

- Uribe, P. (2015). *Clima y ambiente organizacional, trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Editorial El Manual Moderno, S. A. de C.V.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta* (2da. ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Woodman, R. W. y King, D. C. (1978). Organizational climate: Science or folklore. *The Academy of Management Review*, 3 (4), 816-826. Recuperado de <https://documat.unirioja.es/descarga/articulo/2486886.pdf>
- Zans, C. (2016). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Matagalpa, Nicaragua). Recuperada de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/>

Anexos

Anexo 1: Artículo científico
Clima organizacional y desempeño laboral en un centro de salud

Joffré Omar Aguirre Mantilla

omar030409@gmail.com

Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad principal, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra–Lima, 2018. El centro de salud cuenta con una población de 48 trabajadores, el muestreo empleado es probabilístico donde se han empleado las variables: clima organizacional y desempeño laboral. Esta investigación cuenta con el diseño de investigación no experimental de alcance correlacional y temporalidad transversal, la información fue obtenida en un momento determinado, desarrollándose al aplicar los instrumentos: Cuestionario Clima Organizacional, el cual estuvo constituido por 36 preguntas en la Escala de Likert (nuca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) y la ficha evaluación de desempeño laboral, el cual estuvo constituido por 36 preguntas, en la Escala de Likert (nuca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre), que contribuyeron con información acerca del clima organizacional y el desempeño laboral, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones y cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. Asimismo, posterior al desarrollo de la investigación, aplicado los instrumentos, se efectuó el procesamiento estadístico de datos, llegando a la conclusión que, si existe relación entre el clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra, demostrando la hipótesis planteada por el investigador.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral y centro de salud La Ensenada.

Abstract

The main purpose of this research was to determine the relationship between the organizational climate and work performance of workers in La Ensenada health center in Puente Piedra district-Lima, 2018. The health center has a population of 48 workers, the sampling used was probabilistic where the variables used were have been used: organizational climate and work performance. This research has a non-experimental research design of correlational scope and transverse temporality, the information was obtained at a specific time, by applying the following instruments: Organizational Climate Questionnaire, which was constituted by using 36 questions on the Likert Scale (never, sometimes, almost always, always) and the evaluation of job performance, which was also constituted by 36 questions on Likert scale (never, almost never, sometimes, almost always, always), They contributed with information about organizational climate and work performance, through the evaluation of their different dimensions and whose results are presented graphically and textually. Also, after the development of the research and the instruments applied, the statistical processing of data was carried out, reaching the conclusion that there is a relationship between the organizational climate and the work performance of the workers at La Ensenada health center in Puente Piedra district. This conclusion demonstrating the hypothesis raised by the researcher.

Keywords: Organizational climate, work performance and La Ensenada health center.

Introducción

En la actualidad las organizaciones deben contar con competitividad adecuada permitiendo que, al obtener una buena estructura y el vínculo entre sus miembros, admitiendo lograr las metas y objetivos para poder garantizar un horizonte en beneficio de las instituciones en conformidad de la organización. Dichas instituciones públicas valoraran el recurso humano de forma esencial, el cual se considera como un elemento necesario para obtener el éxito, por ello, el trabajador se siente impulsado para ejecutar adecuadamente su trabajo y por ende su desempeño será favorable. Asimismo, los individuos aportan mucho más de lo que son capaces de realizar, poniendo en juego sus capacidades, habilidades, destrezas, con el fin de dar la altura en la organización para poder así lograr un

adecuado desempeño de sus miembros. Uno de los factores que determina perjudicando en cierta parte la salud es el estrés; causando inoportunos problemas tal es el decaimiento o depresión, tener ciertas percepciones de desconcierto, ausencia de tener hambre, problemas gástricos, ira, falta de sueño, fatiga y aflicciones musculares y más. Es por ello que la necesidad de poder tener causas que produzcan estrés las que se encuentran en el ambiente laboral, estos agentes causales permiten localizarlos durante un determinado tiempo para poder corregir adecuadamente y tomar las medidas necesarias, logrando disminuir las consecuencias que afectan al desempeño laboral a raíz del clima organizacional.

El Centro de Salud La Ensenada ubicada en el distrito de Puente Piedra, se encuentra en deficiencias con respecto al desempeño laboral ya que no existen parámetros que ayuden a mejorar el clima organizacional, siendo este de importancia para desarrollar mejores capacidades que no son aceptables dentro del entorno el cual estos trabajadores se encuentran, porque no se sienten motivados, identificados y especialmente no perciben el reconocimiento de los directivos del establecimiento de salud y es por ello que no trabajan cómodamente y hace que su desempeño laboral se vea disminuida, de la misma manera sucede en el otro establecimiento.

Es por ello, la importancia del talento humano se integre a las instituciones, demostrando mantener muy buenas relaciones en relación con cada personal que labora en su entorno, el cual el problema no solo inicial en el personal, sino también en la misma institución donde el mecanismo no son las más apropiadas para poder darse un desempeño laboral adecuado y a pesar de ello llevar un clima laboral factible para su mejora. Por lo tanto, se vuelve imprescindible instruir el comportamiento del clima organizacional y desempeño laboral del centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra, Lima.

Problema

¿Cuál es relación entre clima organizacional y desempeño laboral del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima 2018?

Antecedentes y Bases teóricas

Zans (2017) en su tesis de postgrado titulada *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa* de la Universidad Nacional de Nicaragua. Sostuvo como objetivo principal el cual consistió en analizar el clima organizacional y la incidencia con el desempeño laboral del personal trabajador siendo docentes y administrativos. La conclusión fue que el optimismo es considerado entre medianamente favorable y desfavorable, considerando al liderazgo ejército poco participativo, sin arreglo en sostener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo. Del mismo modo los trabajadores administrativos y docentes de la facultad contribuyendo en el mejoramiento del Clima Organizacional incidiendo de alguna manera positivamente en el Desempeño Laboral, y las relaciones interpersonales, por lo que consideran que se debe cultivar.

Herrán y Pérez (2014) en su tesis titulada *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha. Universidad Central del Ecuador*. El cual tuvo como principal objetivo establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social, en 40 trabajadores, teniendo como conclusión que existió una relación directa en los trabajadores entre el clima organización y el desempeño laboral.

Solano (2017) en su tesis titulada *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central-Juanjuí, en año 2017*. Universidad César Vallejo postgrado; el cual tuvo como objetivo general precisar relación que pueda existir entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en una muestra de 20 colaboradores, se pudo demostrar que si existía una correlación que sea significativa donde se tuvo que el valor $P < 0.05$ es decir "0.001; de la misma manera se observa que el nivel de correlación de Pearson nos muestra un valor positivo y de 0.675. Estos resultados provienen del inapropiado clima organizacional existente, y actos defectuosamente elaborados, teniendo trascendencia directamente en el desempeño de cada uno de los trabajadores de dicha institución.

Meza (2016) en su tesis titulada *Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Carabayllo – ESSALUD* tesis de postgrado de la UCV. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de trabajadores del CAP III Carabayllo Essalud. En una población de 59 trabajadores. La investigación tuvo como conclusión que existe correlación significativa media de 0.683 entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores.

Monteza (2016) en su tesis de postgrado titulada *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota*, de la Universidad César Vallejo. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de desempeño laboral que pudieran tener los trabajadores del Hospital Rural de Picota en un total de 63 colaboradores, sin distinción de cargo. Los resultados indicaron que existe una relación directa y significativa entre las variables en mención, desarrollándose a través de un análisis estadístico el Rho de Spearman revelando un valor positivo de 0.807 el cual demuestra que hay una la relación positiva muy fuerte, puesto que el coeficiente de correlación es 0.807 y por consiguiente es aceptada la hipótesis alterna.

Clima organizacional

Es la capacidad o entorno en el cual las personas se vinculan y tienen una buena comunicación. Siendo la principal característica del clima organizacional a la conducta de todos los miembros, así mismo en nivel de motivación, reconocimiento y responsabilidad. (Gan y Berbel 2007).

Desempeño laboral

Se denomina a la utilidad laboral y a la acción que permite mostrar el trabajador al momento de accionar su función y actividad primordialmente cuando son atribuidos un cargo en relación a una labor específica de cómo debe actuar, demostrando una profesionalidad excelente en beneficio de una organización, así mismo demostrar que el desempeño laboral es positivamente favorable en las actividades realizables. (Pernía y Carrera 2015).

Objetivo

Determinar relación entre clima organizacional y el desempeño laboral del centro de salud La Ensenada distrito Puente Piedra, Lima año 2018.

Materiales y métodos

El paradigma de la investigación fue positivista. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, El nivel de la investigación fue descriptivo correlacional, Hernández, Fernández y Baptista (2010) indicó que es descriptivo porque busca determinar las características, propiedades y el perfil de las personas, asociaciones, sociedades, procesos, objetos o también cualquier otros fenómenos que se sometan a un correcto análisis y así mismo los estudios correlacionales tiene como finalidad saber la relación o nivel de asociaciones que pueda existir a través de una o más ideas, categorías o alternativa en un determinado entorno propicio. El método fue hipotético deductivo. El tipo de investigación fue básica y el diseño de la investigación fue no experimental, Hernández *et al.* (2014) refirió que “la investigación no experimental se refiere a los que son resultado de la imposibilidad en la manipulación de las variables o de que se pueda colocar aleatoriamente a los participantes a las condiciones” (p. 149).

Resultados

Tabla 1

Descripción de las variables de estudio

		Frecuencia	Porcentaje
Clima organizacional	Inadecuado	4	8,3
	Regular	29	60,4
	Adecuado	12	25,0
	Muy adecuado	3	6,3
Desempeño laboral	Bajo	1	2,1
	Regular	29	60,4
	Alto	13	27,1
	Muy alto	5	10,4

En la tabla 1, se presenta los resultados sobre el clima organizacional y desempeño laboral en el centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra. Como se puede observar la mayoría (60,4%) considera que el clima organizacional es regular, y que el 60.4% tiene un nivel de desempeño laboral regular.

Tabla 2

Prueba de correlación entre Clima organizacional y Desempeño laboral

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 2 la sig = 0.001 < 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto quiere decir que existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra, Lima - 2018, además que presenta una correlación positiva media de 0,717. Considerando que en la escala de Rho Spearman tiene una correlación positiva alta.

Discusión

En cuanto a los resultados obtenidos, se evidenció una relación directa y positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral del centro de salud La Ensenada distrito Puente Piedra, Lima-2018, siendo el Rho de Spearman igual 0.717 con valor de significancia $p < 0.01$. Estos resultados son similares con el estudio de Zans (2017) donde demostró que el clima organizacional incide positivamente en el desempeño laboral. De igual forma, existe concordancia con la investigación de Herran y Perez (2014) en una muestra de 40 colaboradores, ya que se encontró una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Asimismo, el resultado de Monteza es concordante con el presente estudio

ya que demostró una relación directa fuerte y significativa entre las variables en estudio ($Rho=0.807$).

También existe concordancia con los resultados de Solano (2017) ya que se demostró que si existe una relación entre el clima de una organización con el desempeño laboral de los empleados. De igual manera existe similitud con los resultados de Meza en una muestra de 59 trabajadores comprobándose también una correlación significativa.

Los resultados obtenidos en el presente estudio, respecto a la hipótesis general demuestran una correlación alta entre ambas variables. Esto difiere del trabajo de Solano (2017) donde se evidencio una correlación moderada ($Rho=0.675$, $p < 0.05$), al igual de Meza (2016) quien obtuvo una correlación media también ($Rho=0.683$). Esto puede ser debido a que los trabajadores pertenecen a otro tipo de institución ya que el clima organizacional es diferente en cada una.

Conclusión

Se concluye que existe una relación directa fuerte o alta y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el centro de salud la Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima-2018. ($Rho = 0.717$; $p < 0.01$).

Referencias

- Gan F. y Berbel, G. (2007). *Manual de recursos humanos. 10 programas para la gestión y el desarrollo del Factor Humano en las organizaciones actuales*. España: Editorial UOC.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill / Interamericana Editores.
- Hernández, R., Fernández C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill / Interamericana Editores.

- Herrán, P., y Pérez Ch. (2014). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha*. (Tesis de maestría, Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador) Recuperado en <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3707>
- Meza, F. (2016). *Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Carabayllo – ESSALUD*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6010>
- Monteza, A. Y. (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima Perú). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/789>
- Pernía, K. y Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático*. México: EAE.
- Solano, R. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1725>
- Zans, C. (2016). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Matagalpa, Nicaragua). Recuperada de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/>

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: “Clima organizacional y desempeño laboral del centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra, Lima – 2018”

Autor: Br. Joffré Omar Aguirre Mantilla

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general ¿Cuál es relación entre clima organizacional y desempeño laboral del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima 2018?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño de las funciones laborales del trabajador del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima 2018? ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los comportamientos laborales del trabajador del centro de salud La</p>	<p>Objetivo general Determinar relación entre clima organizacional y el desempeño laboral del centro de salud La Ensenada distrito Puente Piedra, Lima año 2018.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su dimensión de las funciones laborales del trabajador del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima 2018. Determinar la relación entre el clima organizacional y el</p>	<p>Hipótesis general Existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del centro de salud La Ensenada distrito Puente Piedra, Lima año 2018.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su dimensión de las funciones laborales del trabajador del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima 2018. Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su dimensión de los comportamientos laborales del trabajador del centro</p>	Variable 1: Clima Organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e Índices	Niveles y rangos
			Estructura	Tamaño Estilo de dirección Estructura formal	Del 1 al 9	Likert	Muy inadecuado (1) (36-64) Inadecuado (2) (65-93) Regular (3) (94-122) Adecuado (4) (123-151)
			Comportamiento Organizacional	Productividad Tensiones y estrés Aptitudes y actitudes Motivación Expectativa	Del 10 al 27	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Muy Adecuado (5) (152-180)
Relaciones Interpersonales	Comunicación Compañerismo Conflictos interpersonales	Del 28 al 36	Fuente: Gan y Berbel (2007)				

		Variable 2: Desempeño Laboral					
		Dimensiones	Indicadores	Ítems			
Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima 2018? ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los rendimientos laborales del trabajador del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lma 2018?	desempeño laboral en su dimensión de los comportamientos laborales del trabajador del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima 2018. Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su dimensión de los rendimientos laborales del trabajador del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima 2018.	de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima 2018. Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su dimensión de los rendimientos laborales del trabajador del centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima 2018.	Funciones	Conocimiento del trabajo	Del 1 al 8	Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Muy bajo (1) (36-64) Bajo (2) (65-93) Regular (3) (94-122) Alto (4) (123-151) Muy alto (5) (152-180)
				Capacidad de análisis			
			Comportamiento	Habilidades Actitud Satisfacción	Del 9 al 20		
			Rendimiento	Resolucion de problemas Ausentismo Compromiso Trabajo en equipo	Del 21 al 36		
Fuente: Pernía y Carrera (2014)							

Anexo 3: Autorización de la Institución



PERÚ

Ministerio de Salud

Dirección de Redes
Integradas de Salud
Lima Norte"Año del Diálogo y la
Reconciliación Nacional"

CENTRO DE SALUD LA ENSENADA

"AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN"

Por medio de la presente se autoriza al Cirujano Dentista **Joffré Omar AGUIRRE MANTILLA**, estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad Cesar Vallejo; a fin de brindar las facilidades para recopilación de información para el desarrollo de la Investigación Titulado "Clima organizacional y desempeño laboral en el centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra - Lima, 2018"; donde se aplicará a todo el personal de salud, asistencial y administrativo que está conformado el Centro de Salud La Ensenada.

Puente Piedra, julio 2018



Freddy Hernán Paredes Alpaca
MÉDICO JEFE C.S. LA ENSENADA
C.M.P. 40127

Anexo 4: Instrumentos

Cuestionario para evaluar el Clima Organizacional

El presente instrumento tiene como fin, conocer el nivel de clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima año 2018. En donde se le pide que conteste de manera verídica, y cierta marcando con una (x) en el recuadro que crea correspondiente.

Nunca = Muy inadecuado..... (1)

Casi nunca = Inadecuado..... (2)

A veces = Regular..... (3)

Casi siempre= Adecuado..... (4)

Siempre= Muy Adecuado..... (5)

DIMENSIÓN: ESTRUCTURA						
N°	Tamaño	1	2	3	4	5
1	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.					
2	Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.					
3	Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.					
N°	Estilo de dirección	1	2	3	4	5
4	El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores.					
5	El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión.					
6	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.					
N°	Estructura Formal	1	2	3	4	5
7	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.					
8	Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.					
9	Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio					
DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL						
N°	Productividad	1	2	3	4	5
10	Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan.					
11	Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad.					
12	Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad.					
N°	Tensiones y estrés	1	2	3	4	5
13	La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato.					
14	Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado.					
15	El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.					
N°	Aptitudes y actitudes	1	2	3	4	5
16	Los trabajadores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.					

17	Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan.					
18	Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución.					
N°	Ausentismo	1	2	3	4	5
19	Los problemas con respecto al ausentismo del trabajador son comprendidos por el jefe inmediato.					
20	Los problemas con el avance de los trabajos a realizar ocasionados por el ausentismo de los trabajadores son comprendidos por el jefe inmediato.					
21	El jefe utiliza medidas o reglas que ayudan al trabajador a evitar problemas con respecto a la ausencia de su trabajo.					
N°	Motivaciones	1	2	3	4	5
22	Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.					
23	Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores.					
24	Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo.					
N°	Expectativas	1	2	3	4	5
25	Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en el centro de salud, objeto en estudio.					
26	Tienes mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades.					
27	Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en el centro de salud son efectivos					
DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES						
N°	Comunicación	1	2	3	4	5
28	Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.					
29	Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas del centro de salud.					
30	Existe una buena comunicación entre los compañeros del centro de salud.					
N°	Compañerismo	1	2	3	4	5
31	Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar.					
32	Con que frecuencia dentro del centro de salud se premian los logros alcanzados por los trabajadores de un mismo servicio de trabajo.					
33	Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores del centro de salud.					
N°	Conflicto interpersonales o interdepartamentales	1	2	3	4	5
34	Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o servicios del centro de salud son evitados por los jefes de servicio.					
35	Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o servicios del centro de salud, objeto en investigación.					
36	Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro del centro de salud.					

Fuente: Adaptación a la teoría de Gan y Berbel (2007) "Manual de Recursos Humanos"

Cuestionario para evaluar el Desempeño Laboral

La presente encuesta a aplicar tiene como finalidad educativa, comprender el grado de desempeño de los trabajadores del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima año 2018. Obteniendo únicamente información.

Indicaciones: Contestar las preguntas en forma sincera y marque con una “X” según corresponda; asimismo, precise su respuesta si la pregunta lo amerita.

Nunca = Muy bajo..... (1)

Casi nunca = Bajo..... (2)

A veces = Regular..... (3)

Casi siempre= Alto..... (4)

Siempre= Muy Alto..... (5)

Ítem	DIMENSIÓN: FUNCIONES	Escala				
		1	2	3	4	5
	Conocimiento del trabajo					
1	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.					
2	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, se rige a las normas y especificaciones del trabajo.					
3	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, cuenta con autonomía para la toma de decisiones.					
4	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.					
	Capacidad de análisis					
5	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.					
6	El colaborador se comunica en tiempos oportunos con su jefe inmediato.					
7	El personal es confiable para manejar información confidencial.					
8	Constantemente el personal brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo.					
Ítem	COMPORTAMIENTO	Escala				
		1	2	3	4	5
	Habilidades					
9	El colaborador cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.					
10	Las destrezas en el puesto del colaborador se diferencian del resto.					
11	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, es eficiente en el desarrollo de sus funciones.					
12	Constantemente el colaborador compite con sus compañeros para optimizar el tiempo.					
	Actitud					
13	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta.					
14	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, sigue las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento.					

15	El colaborador tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.					
16	El colaborador evita conflictos entre compañeros.					
Satisfacción						
17	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, está satisfecho con sus acciones a desarrollar en el puesto.					
18	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, está satisfecho con las responsabilidades en su puesto.					
19	El colaborador está contento con el salario obtenido.					
20	Se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado.					
Ítem	RENDIMIENTO	Escala				
		1	2	3	4	5
Resolución de problemas						
21	El colaborador tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.					
22	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, soluciona conflictos de manera rápida y oportuna.					
23	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.					
24	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.					
N°	Ausentismo					
25	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, constantemente llega tarde a su centro de labor.					
26	El colaborador no presenta a tiempo sus informes de avance.					
27	El colaborador justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo.					
28	Se cuenta con el personal para la toma de decisiones dentro del área.					
Compromiso						
29	Considero que el personal se siente identificado con la organización.					
30	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.					
31	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, no tiene registro de salidas antes del horario establecido.					
32	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.					
Trabajo en equipo						
33	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, no tiene dificultades para trabajar en equipo.					
34	El colaborador muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.					
35	Considero que el colaborador propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.					
36	El resultado alcanzado por el colaborador es más eficiente cuando trabajan en conjunto.					

Fuente: Adaptación a la teoría de Pernía Y Carrera (2014). “Desempeño Laboral”

Anexo 5: Validez de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIONES ESTRUCTURA. Tamaño								
1	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.	X		X		X		
2	Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.	X		X		X		
3	Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.	X		X		X		
DIMENSION ESTRUCTURA. Estilo de dirección								
4	El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores.	X		X		X		
5	El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión.	X		X		X		
6	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.	X		X		X		
DIMENSION ESTRUCTURA. Estructura formal								
7	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.	X		X		X		
8	Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.	X		X		X		
9	Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio.	X		X		X		
DIMENSION: COMPORTEAMIENTO ORGANIZACIONAL. Productividad								
10	Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan.	X		X		X		
11	Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad.	X		X		X		
12	Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad.	X		X		X		
DIMENSION: COMPORTEAMIENTO ORGANIZACIONAL. Tensiones y estrés								
13	La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato.	X		X		X		
14	Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado.	X		X		X		
15	El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.	X		X		X		
DIMENSION: COMPORTEAMIENTO ORGANIZACIONAL. Actitudes y aptitudes								
16	Los trabajadores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.	X		X		X		
17	Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan.	X		X		X		
18	Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución.	X		X		X		
DIMENSION: COMPORTEAMIENTO ORGANIZACIONAL. Ausentismo								
19	Los problemas con respecto al ausentismo del trabajador son comprendidos por el jefe inmediato.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

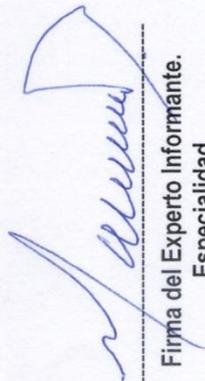
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: *Caray Chibandi Pesar* DNI: *06408163*

Especialidad del validador: *Magister en Administración*

09 de Febr del 2013

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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 del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	DIMENSIÓN: ESTRUCTURA. Conocimiento del trabajo El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.	X		X		X		
2	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, se rige a las normas y especificaciones del trabajo.	X		X		X		
3	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, cuenta con autonomía para la toma de decisiones.	X		X		X		
4	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: ESTRUCTURA. Capacidad de análisis							
5	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.	X		X		X		
6	El colaborador se comunica en tiempos oportunos con su jefe inmediato.	X		X		X		
7	El personal es confiable para manejar información confidencial.	X		X		X		
8	Constantemente el personal brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO. Habilidades							
9	El colaborador cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.	X		X		X		
10	Las destrezas en el puesto del colaborador se diferencian del resto.	X		X		X		
11	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, es eficiente en el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		
12	Constantemente el colaborador compete con sus compañeros para optimizar el tiempo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO. Actitud							
13	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta.	X		X		X		
14	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, sigue las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento.	X		X		X		
15	El colaborador tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.	X		X		X		
16	El colaborador evita conflictos entre compañeros.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO. Satisfacción							
17	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, está satisfecho con sus acciones a desarrollar en el puesto.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es muy suficiente en esta

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg/a Garay Guibandi César DNI: 06408163
Especialidad del validador: Magister en Administración

09 de Junio del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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 del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIONES / ítems								
DIMENSIÓN ESTRUCTURA. Tamaño								
1	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.	X		X		X		
2	Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.	X		X		X		
3	Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.	X		X		X		
DIMENSIÓN ESTRUCTURA. Estilo de dirección								
4	El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores.	X		X		X		
5	El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión.	X		X		X		
6	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.	X		X		X		
DIMENSIÓN ESTRUCTURA. Estructura formal								
7	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.	X		X		X		
8	Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.	X		X		X		
9	Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio.	X		X		X		
DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. Productividad								
10	Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan.	X		X		X		
11	Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad.	X		X		X		
12	Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad.	X		X		X		
DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. Tensiones y estrés								
13	La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato.	X		X		X		
14	Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado.	X		X		X		
15	El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.	X		X		X		
DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. Actitudes y aptitudes								
16	Los trabajadores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.	X		X		X		
17	Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan.	X		X		X		
18	Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución.	X		X		X		
DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. Ausentismo								
19	Los problemas con respecto al ausentismo del trabajador son comprendidos por el jefe inmediato.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SANCHEZ ASESORAS FLORES DE CLARA DNI: 09104532

Especialidad del validador: MEDICINA

..... de del 2018.

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - ³Claridad: 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 del Experto Informante.
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	DIMENSIÓN: ESTRUCTURA. Conocimiento del trabajo El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.	X		X		X		
2	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, se rige a las normas y especificaciones del trabajo.	X		X		X		
3	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, cuenta con autonomía para la toma de decisiones.	X		X		X		
4	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: ESTRUCTURA. Capacidad de análisis							
5	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.	X		X		X		
6	El colaborador se comunica en tiempos oportunos con su jefe inmediato.	X		X		X		
7	El personal es confiable para manejar información confidencial.	X		X		X		
8	Constantemente el personal brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO. Habilidades							
9	El colaborador cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.	X		X		X		
10	Las destrezas en el puesto del colaborador se diferencian del resto.	X		X		X		
11	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, es eficiente en el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		
12	Constantemente el colaborador compete con sus compañeros para optimizar el tiempo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO. Actitud							
13	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta.	X		X		X		
14	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, sigue las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento.	X		X		X		
15	El colaborador tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.	X		X		X		
16	El colaborador evita conflictos entre compañeros.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO. Satisfacción							
17	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, está satisfecho con sus acciones a desarrollar en el puesto.	X		X		X		

18	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, está satisfecho con las responsabilidades en su puesto.	X		X				X	
19	El colaborador está contento con el salario obtenido.	X		X				X	
20	Se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado.	X		X				X	
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO. Resolución de problemas									
21	El colaborador tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.	X		X				X	
22	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, soluciona conflictos de manera rápida y oportuna.	X		X				X	
23	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.	X		X				X	
24	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.	X		X				X	
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO. Ausentismo									
25	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, constantemente llega tarde a su centro de labor.	X		X				X	
26	El colaborador no presenta a tiempo sus informes de avance.	X		X				X	
27	El colaborador justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo.	X		X				X	
28	Se cuenta con el personal para la toma de decisiones dentro del área.	X		X				X	
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO. Compromiso									
29	Considero que el personal se siente identificado con la organización.	X		X				X	
30	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.	X		X				X	
31	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, no tiene registro de salidas antes del horario establecido.	X		X				X	
32	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.	X		X				X	
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO. Trabajo en equipo									
33	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, no tiene dificultades para trabajar en equipo.	X		X				X	
34	El colaborador muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.	X		X				X	
35	Considero que el colaborador propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.	X		X				X	
36	El resultado alcanzado por el colaborador es más eficiente cuando trabajan en conjunto.	X		X				X	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Hernández Suchoz Acuña DNI: 09104533

Especialidad del validador: Psicopedagogico

09 de 06 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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]
 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION ESTRUCTURA. Tamaño								
1	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.	X		X		X		
2	Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.	X		X		X		
3	Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.	X		X		X		
DIMENSION ESTRUCTURA. Estilo de dirección								
4	El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores.	X		X		X		
5	El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión.	X		X		X		
6	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.	X		X		X		
DIMENSION ESTRUCTURA. Estructura formal								
7	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.	X		X		X		
8	Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.	X		X		X		
9	Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio.	X		X		X		
DIMENSION: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. Productividad								
10	Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan.	X		X		X		
11	Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad.	X		X		X		
12	Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad.	X		X		X		
DIMENSION: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. Tensiones y estrés								
13	La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato.	X		X		X		
14	Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado.	X		X		X		
15	El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.	X		X		X		
DIMENSION: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. Actitudes y aptitudes								
16	Los trabajadores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.	X		X		X		
17	Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan.	X		X		X		
18	Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución.	X		X		X		
DIMENSION: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. Ausentismo								
19	Los problemas con respecto al ausentismo del trabajador son comprendidos por el jefe inmediato.	X		X		X		



20	Los problemas con el avance de los trabajos a realizar ocasionados por el ausentismo de los trabajadores son comprendidos por el jefe inmediato.	X					X		
21	El jefe utiliza medidas o reglas que ayudan al trabajador a evitar problemas con respecto a la ausencia de su trabajo.	X					X		
DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. Motivaciones									
22	Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.	X					X		
23	Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores.	X					X		
24	Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo.	X					X		
DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. Expectativas									
25	Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en el centro de salud, objeto en estudio.	X					X		
26	Tienes mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades.	X					X		
27	Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en el centro de salud son efectivos	X					X		
DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES. Comunicación									
28	Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.	X					X		
29	Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas del centro de salud.	X					X		
30	Existe una buena comunicación entre los compañeros del centro de salud.	X					X		
DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES. Compañerismo									
31	Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar.	X					X		
32	Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo.	X					X		
33	Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores del centro de salud.	X					X		
DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES. Conflictos personales									
34	Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o servicios del centro de salud son evitados por los jefes de servicio.	X					X		
35	Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o servicios del centro de salud, objeto en investigación.	X					X		
36	Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro del centro de salud.	X					X		



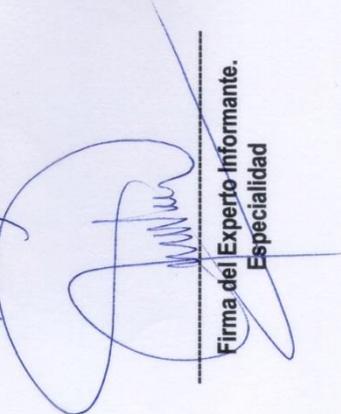
Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Walter Torres, 1029214 DNI: 16735482
Especialidad del validador: Neofolología - Dr. Pacheco

14 de Jun del 2018

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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 del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.	X		X		X			
2	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, se rige a las normas y especificaciones del trabajo.	X		X		X			
3	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, cuenta con autonomía para la toma de decisiones.	X		X		X			
4	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.	X		X		X			
DIMENSION: ESTRUCTURA. Capacidad de análisis									
5	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.	X		X		X			
6	El colaborador se comunica en tiempos oportunos con su jefe inmediato.	X		X		X			
7	El personal es confiable para manejar información confidencial.	X		X		X			
8	Constantemente el personal brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo.	X		X		X			
DIMENSION: COMPORTAMIENTO. Habilidades									
9	El colaborador cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.	X		X		X			
10	Las destrezas en el puesto del colaborador se diferencian del resto.	X		X		X			
11	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, es eficiente en el desarrollo de sus funciones.	X		X		X			
12	Constantemente el colaborador compete con sus compañeros para optimizar el tiempo.	X		X		X			
DIMENSION: COMPORTAMIENTO. Actitud									
13	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta.	X		X		X			
14	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, sigue las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento.	X		X		X			
15	El colaborador tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.	X		X		X			
16	El colaborador evita conflictos entre compañeros.	X		X		X			
DIMENSION: COMPORTAMIENTO. Satisfacción									
17	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, está satisfecho con sus acciones a desarrollar en el puesto.	X		X		X			



UNIVERSIDAD
CESAR VALLEJO

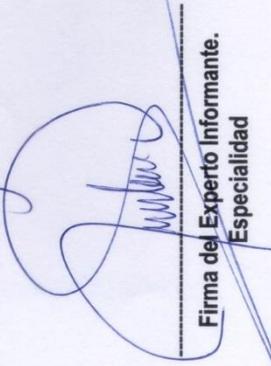
18	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, está satisfecho con las responsabilidades en su puesto.	X		X		X	
19	El colaborador está contento con el salario obtenido.	X		X		X	
20	Se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado.	X		X		X	
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO. Resolución de problemas							
21	El colaborador tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.	X		X		X	
22	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, soluciona conflictos de manera rápida y oportuna.	X		X		X	
23	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.	X		X		X	
24	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.	X		X		X	
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO. Ausentismo							
25	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, constantemente llega tarde a su centro de labor.	X		X		X	
26	El colaborador no presenta a tiempo sus informes de avance.	X		X		X	
27	El colaborador justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo.	X		X		X	
28	Se cuenta con el personal para la toma de decisiones dentro del área.	X		X		X	
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO. Compromiso							
29	Considero que el personal se siente identificado con la organización.	X		X		X	
30	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.	X		X		X	
31	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, no tiene registro de salidas antes del horario establecido.	X		X		X	
32	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.	X		X		X	
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO. Trabajo en equipo							
33	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, no tiene dificultades para trabajar en equipo.	X		X		X	
34	El colaborador muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.	X		X		X	
35	Considero que el colaborador propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.	X		X		X	
36	El resultado alcanzado por el colaborador es más eficiente cuando trabajan en conjunto.	X		X		X	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable
Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Ventiz Oroses Joaquín DNI: 10735402
Especialidad del validador: Patólogo - Dr Ciencias

14 de Jun del 2018


Firma del Experto Informante.
Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

Anexo 6: Matriz de datos (Excel)

Datos: variable Clima Organizacional

Trabajadores	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22	P.23	P.24	P.25	P.26	P.27	P.28	P.29	P.30	P.31	P.32	P.33	P.34	P.35	P.36	
1	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	
2	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	2	4	4	
3	4	4	2	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	2	4	4	5	3	4	5	5	5	
4	1	2	3	5	4	2	4	1	5	3	3	3	2	3	3	4	3	1	5	5	1	3	3	3	1	1	3	3	3	2	5	2	3	2	3	2	
5	4	4	4	4	4	4	1	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	
6	1	3	1	1	1	1	4	1	5	3	1	1	1	5	3	5	3	5	1	3	1	4	3	5	3	3	3	3	1	4	3	3	5	3	3	3	
7	3	5	2	1	4	4	4	2	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	1	4	3	3	3	5	3	3	5	5	3	1	3	5	4	4	4	
8	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
9	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
10	3	3	4	1	4	3	5	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	2	3	4	4	3	3	3	3	3	
11	1	3	3	3	2	2	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	5	5	3	3	5	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	
12	3	4	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	1	2	3	4	2	2	4	4	2	
13	4	3	5	4	2	3	4	1	2	3	4	3	2	2	4	5	4	4	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	1	3	4	3	4	3	4	4	
14	5	4	4	3	2	2	4	1	1	2	3	3	1	4	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	1	
15	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	3	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	
16	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	2	4	2	5	5	5	4	5	3	4	2	3	3	5	3	2	4	5	3	2	3	5	3	4	
17	4	4	4	1	1	3	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	1	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	2	2	
18	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
19	1	4	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
20	3	4	3	1	1	1	3	3	4	2	3	3	1	3	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	1	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	
21	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
22	3	4	4	5	4	5	4	5	2	5	4	3	3	3	5	5	4	5	3	4	3	4	5	2	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	
23	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
24	2	2	2	3	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	
25	5	5	5	2	3	2	3	5	5	4	5	3	2	5	3	5	5	5	5	3	4	3	3	4	2	3	2	5	3	5	5	5	3	3	5	3	
26	5	5	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	4	2	4	4	4	3	2	3	3	3	3	
27	3	3	3	2	2	3	3	5	5	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	
28	3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	2	2	2	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	2	2	3	3	2	3	3	5	5	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	
30	3	2	3	2	2	4	4	5	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	
31	2	3	2	3	2	2	4	5	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	4	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	
34	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	
35	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	1	3	3	4	3	3	2	3	3	3	
36	4	5	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	2	3	2	3	
37	1	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
38	4	3	3	2	3	3	4	2	3	2	5	5	3	4	3	5	5	5	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	
39	5	5	4	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	5	5	5	5	5	5	5	5	
40	5	5	4	1	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	4	4
41	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	
42	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	2	3	3	2	2	1	1	2	3	3
43	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	3	2	3	3	2	5	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	2	
44	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2
45	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
46	5	5	5	5	4	5	2	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	5	5	3	3	4	4	4	4
47	1	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	3	3	5	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
48	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	1	2	3	4	2	2	4	4	2

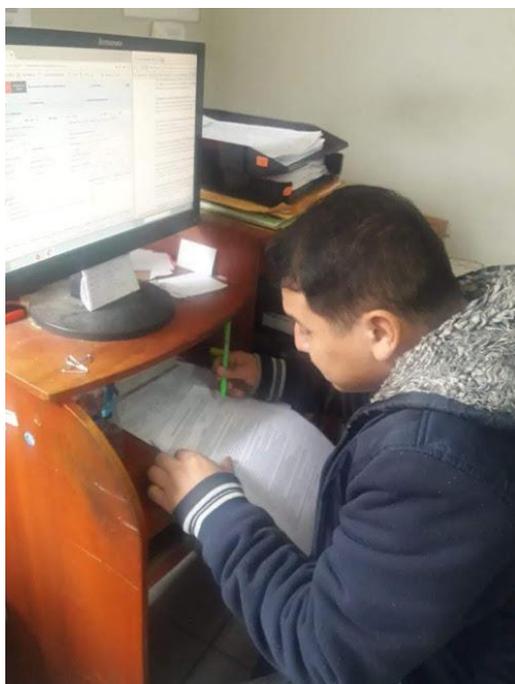
Datos: variable Desempeño Laboral

Trabajadores	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22	P.23	P.24	P.25	P.26	P.27	P.28	P.29	P.30	P.31	P.32	P.33	P.34	P.35	P.36	
1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
2	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	
3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	2	2	4	4	5	4	5	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	5	
4	3	3	3	3	1	2	1	3	5	5	5	1	3	3	3	3	3	4	2	2	5	5	2	3	4	3	2	2	3	4	5	3	2	5	5	5	
5	4	3	2	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	4	1	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	4	1	3	4	3	3	4	3	3	2	1	5	3	4	3	5	5	3	5	5	
7	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	1	4	3	3	3	1	3	1	4	4	3	
8	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	
9	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	5	4	3	3	4	
10	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	1	1	5	3	5	1	5	4	4	5	5
11	5	5	4	4	5	4	2	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	1	2	3	4	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	
14	1	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	2	3	3	4	2	1	1	3	2	2	3	
15	5	5	1	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	2	2	2	5	3	4	5	4	5	5	4	5	
17	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	
20	4	4	1	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
21	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	
22	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
23	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	1	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	5	3	3	4	4	
24	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	5	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	3	4	
25	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	33	5	4	3	3	3	5	5	3	1	5	2	5	5	3	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	1	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	4	2	4	
27	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	4	4	2	4	
28	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	
29	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	4	3	2	2	2	3	4	2	2	3	4	3	3	4	
30	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	4	4	3	4	
31	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	2	1	1	3	3	3	2	1	1	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
33	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	4	
34	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	2	2	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	
36	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	2	3	1	3	3	3		
37	3	2	3	3	2	3	2	4	2	4	3	4	4	3	4	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
38	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	2	3	5	5	4	4	1	1	5	2	4	5	1	5	4	5	5	5	
39	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	1	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	1	1	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	
40	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
41	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	1	3	2	4	4	4	4	
43	3	3	3	4	4	4	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	
44	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	3	
45	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	
46	5	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2	2	4	4	4	3	3	2	2	3	4	2	4	3	4	4	2	3	
47	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	
48	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	3	3	3	4	

Anexo 7: Fotografías



Centro de salud La Ensenada



Personal del centro de salud llenando los cuestionarios



Personal del centro de salud llenando los cuestionarios



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Flor de María Sánchez Aguirre, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada “**Clima organizacional y desempeño laboral en el centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra - Lima, 2018**” del (de la) estudiante **Joffré Omar Aguirre Mantilla** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de agosto del 2018

Firma

Flor de María Sánchez Aguirre

DNI: 09104533

Resumen de coincidencias

23 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9 %
3	Rubén D. A. Loaiza, Cla... Publicación	1 %
4	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	1 %
5	clubensayos.com Fuente de Internet	1 %
6	www.elisverdspv.net Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y desempeño laboral en el centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra - Lima, 2018

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

AUTOR:
Br. Aguirre Mantilla, Joffré Omar

ASESORA:
Dra. Sánchez Aguirre, Flor de María



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

... AGUIRRE MANTILLA, JOFFRÉ OMAR

D.N.I. : 45551893

Domicilio : AV. VIRGEN DEL CARMEN N° 42 H. 18 URB. SAN DIEGO - S.M.P.

Teléfono : Fijo : Móvil : 961754256

E-mail : ..omar.030409@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : .. MAESTRO

Mención : .. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

... AGUIRRE MANTILLA JOFFRÉ OMAR

Título de la tesis:

... CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD ...

... LA ENSENADA... DISTRITO DE PUENTE PIEDRA - LIMA, 2018.

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 12.10.2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

AGUIRRE MANTILLA JOFFRÉ OMAR

INFORME TITULADO:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL CENTRO DE

SAUD LA ENSENADA DISTRITO DE PUENTE PIEDRA-LIMA, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 24 DE AGOSTO DE 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN