



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y desempeño laboral en el  
Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-  
Chincha, 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Quijano Saenz, Dennis Wladimir

**ASESOR:**

Mg. Villacorta Valencia, Henry

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Reforma y Modernización del Estado

**PERÚ –2018**

**PAGINA DEL JURADO**



---

**Dr. Pedro Prado Lozano**  
**Presidente**



---

**Mg. Angélica Pacherras Ruiz**  
**Secretaria**



---

**Mg. Henry Villacorta Valencia**  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

A mi esposa, por su cariño, apoyo incondicional y comprensión. A mí amada hija por su amor y ternura. A ustedes mis amores Cynthia y Francesca por darme fuerzas para seguir adelante cada día

A mi madre Betty por sus enseñanzas, sabios consejos y por creer en mí. A mi hermana Deysi por darme aliento y confianza en todo momento.

A mi Abuela Juana y mi padre Gilbert que desde el cielo me cuidan y a todos mis familiares que confiaron en mí y por hacerme saber siempre que yo sí puedo.

***Dennis Wladimir***

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por guiar mis pasos en el camino de la vida.

Al Divino Niño Jesús y a su Santa madre Virgen de El Carmen por no dejarme sola ni un solo momento.

Al Dr. Henry Villacorta por su orientación y tiempo dedicado a la asesoría de este trabajo de investigación

Al Dr Pedro Prado por ser una gran persona, por su comprensión y por su orientación.

A mis compañeros de clase con quienes compartimos todas nuestras experiencias enriqueciendo día a día nuestros conocimientos.

A todas las personas que de diferentes formas han colaborado y hecho posible la realización de este trabajo de investigación.

***El autor***

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Br. QUIJANO SAENZ, Dennis Wladimir, estudiante del Programa maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N°21882745; con la tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Trujillo, 18 de agosto de 2018

Nombres y apellidos: Br. Quijano Saenz Dennis Wladimir



## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018, con la finalidad de determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Maestro en Gestión pública.

Esperando cumplir con los requisitos técnicos y científicos establecidos por la escuela, espero que la investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

Autor.

# ÍNDICE

	Pág.
<b>CARÁTULA</b>	
Titulo	
Asesor	
autor	
Línea de investigación	
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	xi
<b>ABSTRACT</b>	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	28
1.5. Justificación del estudio	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos	29
<b>II. METODO</b>	30
2.1 Diseño de investigación	30
2.2 Variables, Operacionalización	30
2.3 Población, muestra	39
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.5 Métodos de análisis de datos	42
<b>III. RESULTADOS</b>	43
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	60

<b>V. CONCLUSIONES</b>	63
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	64
<b>VII. REFERENCIAS</b>	65
<b>ANEXOS</b>	68
ANEXO 1: Matriz de operacionalización	69
ANEXO 2: Matriz de consistencia	77
ANEXO 3: Validación de los instrumentos	80
ANEXO 4: Instrumentos de recolección de datos	90
ANEXO 5: Data de confiabilidad	94
ANEXO 6: Constancia de aplicación	96
ANEXO 7: Evidencia fotográfica	98
ANEXO 8. Data de resultados	100

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Clima organizacional en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.	44
Tabla 2	Identidad organizacional en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.	45
Tabla 3	Resolución de conflictos en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.	46
Tabla 4	Motivación laboral en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.	47
Tabla 5	Desempeño laboral en trabajadores del Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.	48
Tabla 6	Competencias cognitivas en trabajadores del Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.	49
Tabla 7	Competencias actitudinales-sociales en trabajadores del Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.	50
Tabla 8	Competencias de capacidad técnica en trabajadores del Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.	51
Tabla 9	Estadígrafos de las variables clima organizacional.	52
Tabla 10	Estadígrafos de las variables desempeño laboral.	53
Tabla 11	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	54
Tabla 12	Correlación entre las dimensiones de la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral.	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Clima organizacional en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.	44
Figura 2	Identidad organizacional en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.	45
Figura 3	Resolución de conflictos en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.	46
Figura 4	Motivación laboral en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.	47
Figura 5	Desempeño laboral en trabajadores del Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.	48
Figura 6	Competencias cognitivas en trabajadores del Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.	49
Figura 7	Competencias actitudinales-sociales en trabajadores del Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.	50
Figura 8	Competencias de capacidad técnica en trabajadores del Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.	51

## RESUMEN

El trabajo de investigación titulada: Clima organizacional y desempeño laboral en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018, tuvo la finalidad de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín de Sunampe 2018.

La metodología es cuantitativa con un diseño de tipo no experimental: transversal –correlacional. La población y la muestra estuvo formada por 20 trabajadores del Policlínico Municipal San Martín elegidos a través del muestreo censal. La técnica es la encuesta y sus instrumentos son un cuestionario para evaluar el Clima Organizacional y otro para evaluar el Desempeño Laboral. La validación del cuestionario se realizó a través de la técnica de juicio de expertos. La confiabilidad se hizo a través del coeficiente de confiabilidad de Alpha de Cronbach, en donde para el primer instrumento se obtuvo un valor de 0,936; y para el segundo instrumento se obtuvo un valor de 0,942. Los métodos de análisis de datos se hicieron a través de la estadística descriptiva e inferencial. Se utilizó la prueba paramétrica Rho Spearman con el fin de determinar si las variables se relacionan.

De los resultados obtenidos, se puede inferir que existe relación directa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,700 que indica que a un buen clima organizacional le corresponde un buen desempeño laboral, y viceversa.

**Palabras Clave:** Clima, organizacional, desempeño y laboral.

## ABSTRACT

The research work entitled: Organizational climate and work performance in the Municipal Polyclinic "San Martín", Sunampe-Chincha, 2018, had the purpose of determining the relationship that exists between the organizational climate and work performance of the workers of the San Martín Municipal Polyclinic of Sunampe 2018.

The methodology is quantitative with a non-experimental design: transversal - correlational. The population and sample consisted of 20 workers from the San Martín Municipal Polyclinic, chosen through census sampling. The technique is the survey and its instruments are a questionnaire to evaluate the Organizational Climate and another to evaluate the Work Performance. The validation of the questionnaire was carried out through the technique of expert judgment. The reliability was made through the reliability coefficient of Alpha de Cronbach, where for the first instrument a value of 0.936 was obtained; and for the second instrument a value of 0.942 was obtained. The methods of data analysis were made through descriptive and inferential statistics. The Rho Spearman parametric test was used in order to determine if the variables are related.

From the results obtained, it can be inferred that there is a direct relationship between the organizational climate and work performance of the workers of the San Martín Municipal Polyclinic - Sunampe 2018; since a Rho Spearman correlation coefficient of 0.700 has been obtained which indicates that a good organizational climate corresponds to good job performance, and vice versa

**Keywords:** Climate, organizational, performance and work.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

En la actualidad existen una serie de investigaciones que han evidenciado mejorar la efectividad institucional de modo que se pueda brindar un óptimo servicio y asegurar la permanencia de la misma en la sociedad. Dentro de estos factores se pueden mencionar el clima organizacional y el desempeño laboral como factores principales que debe desarrollar la institución para incrementar sus niveles de efectividad. Sin embargo, en muchas instituciones se observa que las instituciones muestran desinterés por estas variables.

A nivel mundial, se puede observar que muchas instituciones que ofrecen un servicio a la sociedad presentan deficiencias en torno a su clima organizacional, tal es el caso de Costa Rica, en el que se observa que dentro de las instituciones que brindar un servicio de salud existen causas comunes de insatisfacción, como el recargo de funciones y la falta de incentivos en los colaboradores, una mala comunicación entre coordinadores y colaboradores, más del 60% de los colaboradores consideró que los incentivos económicos y no económicos no generan motivación, la mayoría de los colaboradores no se sienten realizados, no se nota compañerismo y capacidad de trabajar bajo presión sin detrimento de las relaciones interpersonales, lo cual genera un clima organizacional deficiente dentro de la institución (Dora y Ugalde, 2015, p.7).

Así mismo en Ecuador, se observa que muchas en muchas clínicas sanitarias los trabajadores desarrollan una deficiente atención a los pacientes, la inadecuada forma en la que se atienden a los pacientes crea un nivel de disconformidad en los usuarios que reciben algún servicio y esto se debe a la poco incentivo que presentan para ofrecer un mejor servicio, si se logrará la optimización de ciertos factores contribuiría en lograr la confianza de los servicios que brinda dicha entidad. Los pocos procedimientos crean demora al momento de realizar una atención, así como al momento de entregar resultados de manera que existe desconfianza del servicio que se brinda, lo cual se debe muchas veces a la falta de capacitación de los profesionales, los cuales siguen ejecutando su

labor de manera habitual y compleja, lo cual se debe a la inconveniente aplicación de la técnica y procedimiento que logra conllevar a que existan dificultades en sus labores lo cual crea algún tipo de molestia. Las pocas autoevaluaciones organizacionales no contribuyen en la identificación de alguna oportunidad de mejora continua, el identificar la expectativa y la necesidad del equipo de trabajo para de esta forma se pueda prestar un servicio de salud de calidad (Bohórquez, 2015, p.32).

En el Perú, se evidencia en diversas instituciones de servicios de salud se observa que el ambiente o clima donde una el trabajador se desenvuelve presenta serias deficiencias, caracterizándose por una mala relación entre colaboradores y pacientes, una mala comunicación y colaboración entre los miembros, una sobre carga laboral, una ambigüedad en el cumplimiento de sus funciones, sumado a una escasa presencia de incentivos al desempeño, constituyen obstáculos para lograr en buen desempeño de la entidad en su totalidad o de explícitos individuos que están tanto dentro o fuera de esta (Chilón, 2016, p.13).

En diversas clínicas del país, por más que cuenten con las tecnologías apropiadas y estrategias de planificación deslumbrante, pasando por alto la parte más importante que es el trabajo colectivo como el sitio de arranque para el desarrollo organizacional, observándose mucho déficit en el trabajo organizativo y un incumplimiento en sus funciones, lo cual genera inconformidad en las personas que hacen uso del servicio (Robles, 2017, p.65).

A nivel de la región Ica, se puede observar que dentro de las clínicas que ofrecen un servicio de la salud no existen acciones ni estrategias que tiendan a generar un apropiado clima organizacional con el propósito de que el trabajador se sienta motivado, por lo cual muchos trabajadores no afianzan sus compromisos con su labor y la entidad para el progreso de una calidad de atención primaria en salud adecuada, ya que no se promueve el reconocimiento del logro obtenido y del resultado alcanzado, por lo que no se propicia ni el crecimiento ni el desarrollo tanto personal como profesional de manera que puedan afrontar algún reto. Estos factores influyen negativamente en el nivel de desempeño de los trabajadores, quienes no se sienten motivados por cumplir con sus funciones

adecuadamente, por buscar la satisfacción del paciente, por incrementar sus niveles de productividad, lo cual genera una deficiencia en el desempeño de la institución en general (Cáceres, 2016, p.71).

En el Policlínico Municipal “San Martín” se observa una realidad igual de preocupante, observándose que en los empleadores de la organización no se observa un adecuado nivel de identidad y compromiso para con su institución, no existen mecanismos adecuados de resolución de conflictos, así como la existencia de un bajo nivel de motivación entre los trabajadores, lo cual genera un clima organizacional inadecuado y poco beneficioso para la institución, que repercute negativamente en el desempeño de los trabajadores, quienes no se sienten motivados para mejorar su desempeño, para capacitarse, para adquirir de forma autónoma conocimientos que le permitan desarrollar y fortalecer sus habilidades y destrezas para desarrollar sus funciones de forma óptima, lo cual dificulta más el desarrollo de un buen servicio institucional.

El análisis de esta realidad, señala conveniente analizar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A nivel Internacional**

López, D. (2015) en su trabajo de investigación. “Síntomas del estrés y la relación con el nivel de desempeño laboral en tres dimensiones”. Tesis de la Universidad Internacional SEK; Quito-Ecuador. Estudio cuantitativo, relacional, transversal, no experimental. Quedando su muestra constituida por 71 trabajadores. Utilizándose como medio de recolección de datos cuestionarios. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario. Se arribó a la siguiente conclusión: En los resultados arrojados no se logró la obtención de una relación significativa entre las variables del estudio, pero se alcanzó lograr con el coeficiente de correlación de Pearson una relación tangible muy baja, de estadística significativa.

Bohórquez, K. (2015) en su trabajo de investigación. “La cultura organizacional y el desempeño laboral en el laboratorio clínico del Hospital Básico San Miguel”. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Su metodología aplicada fue de tipo descriptivo con un enfoque correlacional. Siendo su muestra de 30 trabajadores y 30 pacientes. Empleándose cuestionario como instrumento de recolección de datos. Llegando a la conclusión de: Del 48% de los encuestados señalan que el trato percibido por parte de los profesionales era regular, consideran que se necesita un cambio en la manera de como tratan a los pacientes, así como el hecho de ser puntuales al momento de ejecutar algún examen.

Araya, M. y Ugalde, D. (2015) en su trabajo de investigación. “Identificar el Clima Organizacional de la Clínica de Chomes, en el mes de octubre 2015”. (Tesis de maestría). Instituto Centroamericano de Administración Pública, Costa Rica. Siguiendo una metodología de tipo descriptiva con un enfoque no experimental. Empleándose cuestionarios como instrumentos de medición. Llegando a la conclusión de: Que sí existe Motivación en los funcionarios, también se puede afirmar que la mayoría de ellos no están satisfechos; el Liderazgo es satisfactorio, sin embargo, no existe una equidad de las labores que se dan, así como la colaboración de los trabajadores en el área correspondiente. Los trabajadores manifiestan que se encuentran satisfechos con los estímulos que se les da al momento de realizar su trabajo de manera idónea, la cual va acorde con la visión, misión, las metas y los indicadores considerados en la calidad, pero sin embargo sostienen que existe una carga laboral.

### **A nivel Nacional**

Chilón, R. y Huayapa, G. A. (2016). En su trabajo de investigación. “Clima organizacional y el alineamiento estratégico en los trabajadores administrativos y asistenciales de la Clínica Good Hope, Lima, 2016”. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión, Lima. Investigación de tipo descriptivo, transversal y correlacional, con enfoque no experimental. La población estuvo conformada por 1000 trabajadores quedando su muestra con una totalidad de 127. Como instrumento de medición se consideraron cuestionarios. Llegando a

la conclusión de: El clima organizacional se ve afectado por una serie de lineamientos estratégicos de los trabajadores; si los trabajadores logran interiorizar la visión, misión, objetivos que se encuentran bien establecidos, esto contribuye a lograr un óptimo clima organizacional. Al analizar cada una de las dimensiones, resulta ser más significativo dos componentes los cuales son el compromiso laboral y las condiciones laborales que la ejecución de trabajo, la comunicación y la supervisión. La responsabilidad y circunstancias de trabajo se encuentran estrechamente atadas con la interiorización de la misión, visión, filosofía y metas de la institución.

López, M. (2016) en su trabajo de investigación. “Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Clínica “A” Lima 2016”. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Sede Lima. Siguiendo una metodología de tipo descriptivo con un corte correlacional. Para ello se trabajó con una muestra de 30 trabajadores. Empleándose cuestionarios al momento de la recolección de datos. Llegando a la conclusión de: Los hallazgos conseguidos demuestran que existe predominio de relación débil; por consiguiente, el clima organizacional es aquel factor irremplazable en la empresa porque influye en la satisfacción laboral; finalmente que existe una relación causa – efecto significativo entre las variables del estudio en los trabajadores de la Clínica.

Robles, J. (2017) en su trabajo de investigación. “Influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de la Clínica San Gabriel del distrito de San Miguel – 2017”. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Sede Lima. Siguiendo una metodología de tipo descriptivo con un enfoque correlacional. Para ello se trabajó con una muestra de 260 trabajadores. Empleándose cuestionarios al momento de la recolección de datos. Llegando a la conclusión de: Se determinó que existe influencia entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral; por ello concluimos que el trabajo en equipo influye significativamente en el desempeño laboral, puesto que una interacción positiva entre un grupo de trabajo logra alcanzar las expectativas de una empresa.

## **A nivel Local**

Martínez, C. (2014) En su tesis titulada “Clima institucional y desempeño profesional en docentes del Instituto Superior de Educación Público "Chincha" - Chincha, 2014”, para obtener el grado de magister en Educación. Utilizó el método hipotético-deductivo con un enfoque cuantitativo y su estudio siguió un diseño de tipo No experimental: transversal –correlacional Investigación no experimental. La población estuvo formada por 46 docentes. Se aplicó la técnica de encuesta y se aplicó como instrumento el cuestionario. En su investigación concluye que se logró determinar la relación entre clima institucional y desempeño profesional en docentes del Instituto Superior de Educación Público "Chincha" – se asume que existe relación directa entre clima institucional y desempeño.

Legua, V. (2007) En su tesis titulada “La cultura organizacional en el desarrollo del Clima Institucional en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica-2 006”, para obtener el grado de magister en educación. En su investigación se utilizó el método no experimental cuantitativo, descriptivo- explicativo. Se trabajó en una población conformada por docentes y administrativos de la Facultad de Educación y Humanidades de dicha casa de estudios, con una muestra no probabilística intencionada. En el campo se realizó la técnica e instrumentación de encuesta – cuestionario. Se concluyó que el Clima Organizacional es Positivo y esta se verá notar, en el desarrollo del Clima Institucional de la Faculta de Educación de dicha casa de estudios.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Clima organizacional**

##### **1.3.1.1. Definición de clima organizacional**

El clima organizacional es la relación estrecha del entorno sobre la motivación de los colaboradores, de forma que se logre referir como la característica del entorno del contexto organizacional que aprecie el órgano y que ayude en su conducta, Dicho término se enfoca a la propiedad motivacional del entorno organizacional, en otra palabra, a la cualidad de la entidad que ocasiona una variedad

de prototipos de incentivos en sus trabajadores. Siendo provechoso y grato en el clima organizacional al instante de efectuar con la necesidad personal logrando así una mejor moral, pero si no se llega a cumplir con nuestras necesidades lo único que nos brindaría será frustraciones (Chiavenato, 2011, p.65).

Así mismo Terán (2017) señala al clima organizacional: “Con una serie de condiciones, aspectos estrechamente constantes de un entorno laboral específico que son observadas, percibidas o comprobadas por los individuos que conforman la entidad y que actúan sobre su comportamiento” (p.38).

Es el contexto en donde un individuo realiza su labor cotidianamente, la cortesía que el trabajador puede tener con sus participantes, asimismo la vinculación con los socios del personal de la entidad. El clima organizacional se encuentra muy relacionado con la motivación, esto quiere decir que es suma importancia en el estado de ánimo de las personas ya que un buen clima se brinda una satisfacción a los usuarios de la entidad o bien puede ocurrir lo contrario si no se logra el clima apropiado (Dora y Ugalde, 2015, p.31).

En este sentido Reyes (2011): “Especifica que también logran ser fenómenos intervinientes que logran mediar entre el elemento del método organizacional y la propensión motivacional que se convierte en un comportamiento que presenta sucesiones sobre la satisfacción productividad entre otros de la organización” (p.18).

### **1.3.1.2. Características del clima organizacional**

Según Jorge (2016, p.76) señala como características lo siguiente:

- Comprende un conjunto de puntos de vista que presenta el participante sobre el entorno en donde interactúa en su zona laboral.
- Intervienen en el comportamiento, las emociones, los apreciados de la persona en su ambiente laboral y la forma en cómo pueden intervenir éstas en su ocupación.

-Surge del pensamiento que la persona convive en un entorno complejo y dinámica, puesta que la organización está compuesta de individuos, agrupaciones y colectividad que forman conductas variadas y que afecta su entorno.

-El clima establece la identidad de la entidad y ayuda a la imagen que la imagen que el anterior proyecto a su colaborador e incluido hacia al exterior.

-El realizar estudios sobre clima logra beneficios para la examinación y entender esta personalidad con la finalidad de dibujar la operación requerida que ayuden a perfeccionar.

-El estudio de dicho clima se ha convertido un factor esencial en aquellas entidades que se encuentra en búsqueda de saber y perfeccionar las condiciones de la labor y el entorno que interactúan los empleadores internamente en la institución con el propósito de conseguir el bienestar y así de esta forma observarlo plasmado en la productividad.

### **1.3.1.3. Factores que influyen en el clima organizacional**

Según Celis (2014, p.95) entre el factor que logra influir en el clima organizacional son:

-Estructuración de la tarea: hace énfasis a la manera en cómo se organizan y coordinan la actividad de la institución, concerniente a la relación entre la variedad de niveles jerárquico, indistintamente de la perspectiva del nivel. Su base tiene un vínculo directo que se da con la estructuración orgánica, moldeada en los organigramas, y que de manera común se conoce como las estructuras organizacionales.

- Responsabilidad: Son aspectos que necesariamente van ligados a la independencia en la realización de ejercicios encarnadas y guardando a su vez, un estrecho vínculo con los tipos de supervisión que logre ejercer sobre la misión dada a los trabajadores.

-Recompensa y reconocimientos: es aquella compensación que se recibe por haber ejercido un procedimiento deslumbrante o por lograr resultados beneficiosos en la institución, desechando cualquier tipo de producto de un contrato de profesional.

-Desafíos o retos de tipo profesional: En la compostura que la entidad incentive la aprobación del riesgo calculado a fin de conseguir la meta propuesta, el desafío ayudara a lograr sanos climas competitivos, indispensable para toda entidad.

-Relaciones: Esta de fundamenta en el respeto que se da de manera interpersonal en todos los contextos, la manera en la que se trata a las personas y la colaboración, con fundamento y en base tanto de la efectividad, productividad, beneficio, y acatamiento, todo en un límite preciso, sin tornarse colosal y que genere niveles de estrés, hostigamiento laboral, etc.

-Cooperación: Está vinculado con el apoyo que se da de manera oportuna, con el origen y sostenimiento de un espíritu conjunto encaminados a conseguir metas en común vinculados, asimismo, con el objetivo de la entidad.

-Manejo del conflicto: Los conflictos son generados por desacuerdos entre cada uno de los integrantes de la entidad. Estos sentimientos podrían ser generados por una variedad de motivos: Vinculados con aspectos laborales o bien en contextos sociales la cual se puede dar entre el mismo personal o en relación a sus superiores.

-Identidad: Actualmente en conocida como sentido de pertenencia; la cual involucra el orgullo que presentan los empleados sobre la entidad en la cual laboran, siendo miembros activos de esta y teniendo la impresión de seguir contribuyendo en su esfuerzo para conseguir el objetivo de la entidad.

#### **1.3.1.4. Importancia del clima organizacional**

Una de las mayores relevancias presentada en la entidad es el clima organizacional, debido a que es un pilar que posibilita el logro de los propósitos, asimismo permite la armonía en los grupos de trabajo. El fomento de la satisfacción: Es un factor esencial el personal debido a que se origina relaciones de confianza entre ambas partes al igual que la cooperación activa en los contenidos de la institución (Celis, 2014, p.62).

La comprensión del fenómeno organizacional viene hacer el requerimiento de la población profesional que presenta algún compromiso serio en el dominio de individuos y recursos en una ciudad flamante en donde la aceleración de la ciencia y la técnica la exige a disputar dentro de los mercados en donde su dinámica se encuentra pautada de manera fundamental por su desarrollo (Segredo, 2013, p.40).

#### **1.3.1.5. Dimensiones del clima organizacional**

Según Castellanos y Andrea (2017, p.81) señala como dimensiones:

-Identidad organizacional: Manifiesta sobre identidad organizacional como un medio continuo a través de la vida e historia de la entidad con la mezcla de elementos internos (formativos, físicos, humanos) interactúan y se ven influenciado por las revisiones los actores de su entorno.

-Resolución de conflictos: Para resolver un conflicto existen dos enfoques, actos para resolver conflictos, define un objetivo positivo que persiguen en unión con las otras personas. Determina las opciones de acción posible para alcanzar esos objetivos positivos.

-Motivación laboral: la motivación resulta ser el nivel en que se encuentra estimulado la persona en el centro en que ejerce su tarea laboral. Nivel de satisfacción del personal. Nivel de reconocimiento de la labor que ejerce en el centro, observado desde cualquier ubicación. Punto de vista de tu reputación profesional, nivel en que cree que se aprecia su profesionalidad. Nivel de autonomía en el centro.

#### **1.3.1.6. Enfoque teórico del clima organizacional**

Se sustenta en la Teoría del comportamiento organizacional, trata de incorporar un conjunto de conceptos y variables que apoyan a la investigación de como las personas interrelacionan en sus distintos entornos. Inmerso en los aspectos del comportamiento se desglosa un conjunto de caracteres que pueden ser como las emociones,

autoestima, aprendizaje, familia entre otras más. En este contexto se tiene presente al psicólogo Douglas Mc Gregor quien declara específicamente que en la teoría del comportamiento humano se desglosan la mayor parte de las operaciones administrativas. Para el estudio de las personas y estructura que poseen sobre el comportamiento dentro de las instituciones es principalmente estudiar el enfoque del comportamiento organizacional, con la finalidad y objetivo de hacer uso de sus saberes para lograr una perfección de la eficacia de esta. Es por ello que resulta ser muy esencial el tratar de entender; el comportamiento de los trabajadores con la finalidad de lograr una mayor satisfacción y el perfeccionamiento a los servicios que se brindan a los usuarios (Chilón, 2016, p.57).

### **1.3.2. Desempeño laboral**

#### **1.3.2.1. Definición de desempeño laboral**

Según Robbins, Stephen, Coulter (2013), lo señalan como: “El desplazamiento del empleado que realiza para conseguir determinados quehaceres y cumplir con los propósitos de la entidad, por consiguiente, otorga una beneficiosa evaluación acerca del cumplimiento de los propósitos estratégicos a escala particular” (p.16).

Es el grado de seguridad que particulariza el empleado para alcanzar los propósitos y fines establecidos por la entidad al otorgarle un cargo. Esto se lleva a conocer mediante una evaluación al desempeño que facilita analizar las fortalezas y debilidades que presenta un trabajador (López, 2015, p.26).

El desempeño laboral es conceptualiza como específicas conductas observadas en los trabajadores que son notables para las metas de la institución y que estas pueden ser medibles en su grado de aportación hacia la entidad y como también para las competencias de cada personal. Para algunos investigadores expresan que sería adecuado definir al desempeño con lo que realmente se espera de los trabajadores, y claro está de su

continua orientación hacia el desempeño efectivo (Pérez, 2013, p.16).

Se define como la conducta original del empleado para ejercer notablemente y eficazmente sus obligaciones y actividades en un cargo asignado. Esto permite observar lo que realmente hace el personal, lo que entiende la experiencia, la disposición técnica, habilidad, relación interpersonal, el vigor al momento de tomar una decisión, etc (Castillo, 2013, p.34).

Según los autores, se llega a definir al desempeño laboral como el rendimiento por parte de los trabajadores y la forma en la que actúan para realizar la función designada de acuerdo a su puesto.

### **1.3.2.2. Características del desempeño laboral**

Para Reynaga (2015, p.78), estas son:

- Hace referencia al nivel de eficiencia que presenta cada uno de los colaboradores al momento de desempeñarse profesionalmente en su área de trabajo de la organización.
- Se centra especialmente en el cumplimiento de sus objetivos establecidos al comienzo y en el transcurso de adaptarse a la institución.
- Estas influenciadas por la constancia y persistencia del trabajador.
- Está determinada por las destrezas interpersonales
- Su productividad se mide en un tiempo determinado.
- Depende del manejo del estrés, creer firmemente en su causa.

### **1.3.2.3. Factores que contribuyen al desempeño laboral**

Según López (2015, p.67) se señalan como factores:

- Formación profesional: Es la utilización central de la evaluación, permitiendo conocer las debilidades y fortalezas que presenta el trabajador, para así enfocarnos en las debilidades ya que se convierten en el factor de atención.
- Administración de sueldos y salarios: se emplea la evaluación al desempeño generalmente como la técnica para determinar los incrementos de los sueldos a los trabajadores.

-Ubicación: Involucra la esencialidad de la manera en la que se evalúa el desempeño, debido a que sirve para decidir sobre los trabajadores, más conocido este proceso como trabajadores en formación, el cual orienta a la empresa a ubicar a los trabajadores que demostraran en las áreas que más destacaran, obteniendo mejor el talento del trabajador.

-Ascensos: Es muy importante porque se debe de tener presente el desempeño del trabajador a medida como es su nivel de importancia cuando ejerce su cargo asignado por la empresa.

-Despidos: Cumple una cerca similitud con los ascensos, pero esta se enfoca cuando el trabajador se encuentra relacionado con el cumplimiento de un bajo desempeño en el cargo asignado.

#### **1.3.2.4. Importancia del desempeño laboral**

En la actualidad, la competencia laboral es la estrategia principal de competitividad que posee una entidad para diferenciarse de otras, sobresaliendo en el mercado y en áreas; el desarrollo de sus competencias, destacar como entidad, etc. por el cual el trabajador que labora también debe poseer y ser reflejo de aquel perfil de la organización. Se presenta actualmente en las entidades, sistemas de formación de recursos humanos con una perspectiva trascendental de lograr nuevas competencias para los trabajadores cuyo fin es de estimular y guiarlos adquiriendo capacidades de competir e innovar. La innovación como base para una competitividad y productividad en una empresa surge mediante los procedimientos beneficiosos de nuevos conocimientos; por lo que también se dice en la innovación que es la flexibilidad del trabajador al momento que sabe lo que va hacer dentro de la entidad. Depende de la capacidad de una empresa para poder diferenciarse de las demás y desarrollar competencias esenciales y satisfactorias. De acuerdo la globalización, la que se da de forma paradójica, haciéndolo más competente y desarrollando de forma competitiva la habilidad de ser diferente logrando un sello propio (Flores, 2015, p.38).

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

Según Díaz y Gaviria (2013, p.56), según lo señalado por el Ministerio de Salud señala como dimensiones:

-Competencias cognitivas: Es una serie de habilidades de procedimientos mentales que presenta el trabajador en donde involucra la información lograda por medio de los sentidos de forma sistemática e entendible. También se puede decir que es la adquisición de información a través de forma práctica o teórica, siendo procesada dentro del contexto mental conforme a experiencias sucedidas en lo cual permite a la persona tener una base cognitiva que le ayudara facilitar las actividades o quehaceres.

La habilidad cognitiva es aquella que se refiere a lo vinculado con los procesamientos de información, siendo esto tanto la atención, percepción y memoria.

-Competencias actitudinales-sociales: Vienen hacer aquellas peculiaridades que posee un individuo que hacen que su conducta sea considerablemente beneficiosa en el contexto organizativo y empresarial en el que se desenvuelven. Por lo que las personas presentan una inclinación a realizar determinado tipo de tareas o acciones, que se generan por las motivaciones, conocimientos y experiencias previas de la persona.

-Competencias de capacidad técnica; Viene hacer aquellas habilidades determinadas que se encuentran involucradas con el desempeño de cargos de una función determinada o un área técnica que por lo general describen las habilidades en la práctica, conocimientos y la efectuación del cargo establecido. En otras palabras, se dice que es la destreza que se adquiere al efectuar actividades y tareas de manera apropiada a raíz de la práctica y del conocimiento.”

### **1.3.2.6. Enfoque teórico del desempeño laboral**

Se sustenta en el Enfoque Estructural; la cual se enfoca en la investigación de la entidad, pero estrechamente en la estructura interna y su relación con las demás empresas. Este enfoque procura estabilizar los recursos de la entidad, facilitando atención tanto en los recursos humanos y la estructura; cuyo propósito clave es estudiar las dificultades y causas de la entidad proporcionándole atención adecuada a los aspectos de autoridad y comunicación (Chávez, Madrid y Salamanca, 2013, p.81). Este enfoque proporciona las siguientes ventajas:

- Racionalidad: en vinculación a los propósitos alcanzados de la institución.
- Exactitud del puesto y también en la operación por los conocimientos específicos de sus obligaciones.
- La toma de decisiones eficazmente.
- Uniformidad de la rutina que ayuda tanto a la estandarización como a la disminución del costo y el error, este procedimiento se define de manera escrita.
- Continuidad de la organización por medio de la renovación de trabajadores que han decidido retirarse.
- Disminución de la ficción entre los individuos, cada integrante sabe que cosas se le exigen y que limitaciones existe entre el compromiso y su vínculo con los otros.
- Consistencia, pues el mismo tipo de decisión puede ser tomado en el mismo momento.
- Subordinado a los demás en cuanto a la antigüedad.
- Confiabilidad pues el negocio es llevado teniendo en cuenta la regla conocida. La decisión es previsible y el por ser impersonal en el sentido de excluir sentimientos irracionales, como amor, ira, etc. elimina la discriminación personal.
- Desde la perspectiva de los individuos en la entidad existen múltiples beneficios.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018?

### **1.4.2. Problemas específicos**

¿Cuáles la relación entre Identidad organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018?

¿Cuál es la relación entre resolución de conflictos y desempeño laboral en los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018?

¿Cuáles la relación entre motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

El presente trabajo de investigación es de vital importancia porque fue necesario tener un conocimiento sobre la importancia de lograr desarrollar una identidad de los trabajadores respecto a la institución en la cual laboran, otro factor importante a la cual se direccionan las entidades son el desempeño que presentan sus trabajadores pues a través de ella se podrán lograr los objetivos trazados, así como una mayor productividad.

En cuanto a su valor teórico; se ha logrado plasmar conceptos actuales, hablar de la importancia de cada una de ellas, el enfoque que las sustenta, así como las dimensiones que engloban cada una de ellas; toda esta información fue recopilada de una serie de bibliotecas tanto locales como nacionales.

Respecto a su implicancia práctica, se logró determinar el nivel de identidad organizacional, así como el nivel de desempeño laboral, se pudo elaborar las sugerencias pertinentes a fin de seguir reforzando las fortalezas y corregir aquellas falencias que se presentan; por otro lado, se estableció la relación que existe entre estas dos variables de estudio permitieron enfocarse en estrategias que logren desarrollar la identidad organizacional y por ende un mejor desempeño laboral.

Su utilidad metodológica se justifica en el tipo y diseño que ha sido seleccionado, de manera que fue procesado con los estadísticos adecuados de manera que se logró determinar el valor del coeficiente de correlación, asimismo se elaboró dos instrumentos de acuerdo a las variables y

dimensiones establecidas, pasando por un proceso de validación y confiabilidad.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018.

### **1.6.2. Hipótesis Específico**

Existe relación significativa entre identidad organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018.

Existe relación significativa entre resolución de conflictos y desempeño laboral en los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018.

Existe relación significativa entre motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín de Sunampe 2018.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Determinar la relación entre identidad organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín Sunampe 2018.

Determinar la relación entre resolución de conflictos y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín Sunampe 2018.

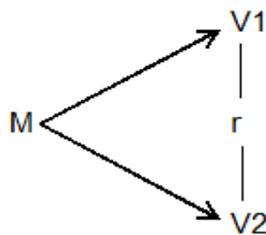
Determinar la relación entre motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín Sunampe 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño

Siendo un estudio de tipo no experimental: Transversal – correlacional. Estos mismos autores señalan que los estudios transversales – correlacionales, se recoge el dato en un momento y tiempo establecido. Su finalidad es realizar la descripción de la variable y el análisis de su acontecimiento, así como su relación en un tiempo dado (p.151).

La cual se representa de la siguiente forma:



Dónde:

M = Muestra

V1 =Variable clima organizacional

V2 =Variable desempeño laboral

r= coeficiente de correlación

### 2.2. Variables y operacionalización

#### 2.2.1. Variables

Esta investigación cuenta con dos variables las cuales son las siguientes:

Variable 1: Clima organizacional

Variable 2: Desempeño laboral

## 2.2.2. Operacionalización de variables.

**Cuadro N° 1: Operacionalización de la variable X:**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	ESCALA	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO RECOJO INFORM.
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Identidad Organizacional	Identidad con la mejora de la calidad del servicio Trabajo en equipo Compromiso organizacional	Los trabajadores del Policlínico se preocupan por brindar un servicio de calidad Los trabajadores del Policlínico desarrollan sus labores de la mejor manera, sin la necesidad de que alguien supervise el trabajo En el Policlínico se generan espacios para reflexionar sobre la calidad del servicio y emprender acciones de mejora En el Policlínico se promueve el trabajo en equipo para fortalecer el clima organizacional. En el Policlínico existe predisposición para apoyarse unos a otros para el logro de los objetivos de la organización. Los trabajadores del Policlínico	Escala intervalo	Trabajadores de la Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha.	Cuestionario sobre clima organizacional

			<p>expresan su compromiso de trabajar y permanecer en la institución</p> <p>Los trabajadores del Policlínico muestran compromiso afectivo al cuidar y conservar los bienes de la institución</p> <p>Los trabajadores del Policlínico expresan su compromiso normativo al respetar el reglamento institucional y el cumplimiento de sus funciones.</p>			
	Resolución de Conflictos	<p>Estilo de comunicación</p> <p>Autocontrol en la interacción social</p> <p>Manejo e estrategias de resolución de conflictos</p>	<p>La comunicación entre los trabajadores del Policlínico se desarrolla en forma sincera y abierta</p> <p>En la organización existe un estilo de comunicación horizontal entre los trabajadores y los jefes y/o directivos.</p> <p>En el policlínico se considera que para resolver los conflictos es necesario expresar con libertad las ideas y saber escuchar a los</p>			<p>Cuestionario sobre desempeño laboral</p>

			<p>demás.</p> <p>Los trabajadores del Policlínico expresan tolerante y flexibilidad para permitir reacciones espontáneas de los compañeros de trabajo.</p> <p>Los trabajadores del Policlínico muestran autocontrol, emocional en las reuniones institucionales</p> <p>Los trabajadores del Policlínico expresan tolerancia frente a las posiciones contrarias de otros trabajadores</p> <p>En el Policlínico se valora la resolución pacífica de conflictos entre los trabajadores.</p> <p>En el Policlínico se busca resolver de manera razonable y consensuada</p>			
	Motivación Laboral	Satisfacción laboral Valoración de desempeño Motivación con la posibilidad de permanencia	<p>Los trabajadores del Policlínico se sienten satisfecho con el trabajo que realizan en el centro laboral.</p> <p>En el policlínico existe satisfacción con la disponibilidad de los</p>			

			<p>recursos materiales e infraestructura para la atención de los usuarios</p> <p>Los jefes y/o directivos del Policlínico se preocupan por crear un ambiente laboral agradable</p> <p>En el Policlínico existen políticas de reconocimiento a la labor destacad de los trabajadores</p> <p>En esta organización existe un buen sistema de promoción laboral que ayuda a que el mejor ascienda</p> <p>Los trabajadores del Policlínico consideran que su trabajo es valorado por los jefes y/o directivos del establecimiento</p> <p>La permanencia laboral en el Policlínico está en función de la calidad del trabajo y no de las preferencias personales</p> <p>Los trabajadores del Policlínico se sienten motivados por pertenecer la organización.</p>			
--	--	--	---	--	--	--

<p><b>DESEMPEÑO LABORAL</b></p>	<p>Competencias cognitivas</p>	<p>Capacidad para comprender y aplicar teorías  Integra conocimientos  Liderazgo motivacional  Habilidad de aprendizaje autónomo.  Capacidad para equipar y hacer funcionar</p>	<p>Los trabajadores del Policlínico se preocupan por brindar un servicio de calidad</p> <p>Los trabajadores del Policlínico desarrollan sus labores de la mejor manera, sin la necesidad de que alguien supervise el trabajo</p> <p>En el Policlínico se generan espacios para reflexionar sobre la calidad del servicio y emprender acciones de mejora</p> <p>En el Policlínico se promueve el trabajo en equipo para fortalecer el clima organizacional.</p> <p>En el Policlínico existe predisposición para apoyarse unos a otros para el logro de los objetivos de la organización.</p> <p>Los trabajadores del Policlínico expresan su compromiso de trabajar y permanecer en la institución</p> <p>Los trabajadores del Policlínico muestran compromiso afectivo al</p>			
---------------------------------	--------------------------------	---	---	--	--	--

			<p>cuidar y conservar los bienes de la institución</p> <p>Los trabajadores del Policlínico expresan su compromiso normativo al respetar el reglamento institucional y el cumplimiento de sus funciones.</p>			
	<p>Competencias actitudinales-sociales</p>	<p>Brinda soporte emocional</p> <p>Capacidad de comunicación</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Establece relaciones interpersonales</p> <p>Aplica los principios éticos</p>	<p>La comunicación entre los trabajadores del Policlínico se desarrolla en forma sincera y abierta</p> <p>En la organización existe un estilo de comunicación horizontal entre los trabajadores y los jefes y/o directivos.</p> <p>En el policlínico se considera que para resolver los conflictos es necesario expresar con libertad las ideas y saber escuchar a los demás.</p> <p>Los trabajadores del Policlínico expresan tolerante y flexibilidad para permitir reacciones espontáneas de los compañeros</p>			

			<p>de trabajo.</p> <p>Los trabajadores del Policlínico muestran autocontrol ,emocional en las reuniones institucionales</p> <p>Los trabajadores del Policlínico expresan tolerancia frente a las posiciones contrarias de otros trabajadores</p> <p>En el Policlínico se valora la resolución pacífica de conflictos entre los trabajadores.</p> <p>En el Policlínico se busca resolver de manera razonable y consensuada</p>			
	Competencias de capacidad técnica	<p>Demuestra conocimiento de las técnicas</p> <p>Apertura para el cambio</p> <p>Maneja conocimientos de medidas de bioseguridad</p> <p>Destreza en la aplicación de los procedimientos</p>	<p>Los trabajadores del Policlínico se sienten satisfecho con el trabajo que realizan en el centro laboral.</p> <p>En el policlínico existe satisfacción con la disponibilidad de los recursos materiales e infraestructura para la atención de los usuarios</p> <p>Los jefes y/o directivos del Policlínico se preocupan por crear</p>			

			<p>un ambiente laboral agradable</p> <p>En el Policlínico existen políticas de reconocimiento a la labor destacad de los trabajadores</p> <p>En esta organización existe un buen sistema de promoción laboral que ayuda a que el mejor ascienda</p> <p>Los trabajadores del Policlínico consideran que su trabajo es valorado por los jefes y/o directivos del establecimiento</p> <p>La permanencia laboral en el Policlínico está en función de la calidad del trabajo y no de las preferencias personales</p> <p>Los trabajadores del Policlínico se sienten motivados por pertenecer la organización</p>			
--	--	--	--	--	--	--

*Fuente: Elaboración propia del autor*

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

Siendo formada por 20 trabajadores del Policlínico Municipal San Martín, los cuales presentan como principales características las siguientes:

Es una población que por las características de los sujetos es heterogénea, y por el número de sujetos es una población finita. La gran mayoría de ellos solo son personal de salud y desarrollan actividades dentro del Policlínico, cumpliendo solo algunos de ellos con la función de algún cargo jerárquico y asistencial.

**Tabla 1**

*Distribución de trabajadores del Policlínico Municipal San Martín de Sunampe - Chincha*

GÉNERO	TRABAJADORES	
	NÚMERO	%
Hombres	4	20
Mujeres	16	80
TOTAL	20	100

**Fuente: Cuadro de Asignación del Personal del Policlínico**

### 2.3.2. Muestra

Estando constituida por la totalidad de los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín. (Ver cuadro 2)

**Tabla 2**

*Distribución de trabajadores del Policlínico Municipal San Martín de Sunampe - Chincha*

GÉNERO	TRABAJADORES	
	NÚMERO	%
Hombres	4	20
Mujeres	16	80
TOTAL	20	100

**Fuente Cuadro de Asignación del Personal del Policlínico**

## 2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1 Técnicas de recolección de datos

Tabla 3

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variable	Técnica	Instrumento	Utilidad
Clima Organizacional	Encuesta	Cuestionario	Medición del Clima organizacional en tres dimensiones
Desempeño Laboral	Encuesta	Cuestionario	Medición del desempeño laboral en tres dimensiones.

### 2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario - Clima organizacional

Se analizó el Clima Organizacional con un cuestionario de 48 ítems, agrupados en tres dimensiones: Identidad organizacional, resolución de conflictos y motivación laboral. Con una valoración por ítem: Nunca (1), Algunas veces (2), Siempre (3). Siendo el puntaje directo de acuerdo a su dimensión se convirtió en índice de logro por nivel: Bueno, regular y malo. Para realizar su análisis de la primera variable la cual es clima organizacional se empleó los siguientes baremos con su respectivo descriptor. (Ver cuadro 1):

Cuadro 1  
Descriptores para la variable clima organizacional

Nivel	Intervalo	Descriptores
Siempre	3	Los colaboradores valoran el clima organizacional en un nivel bueno por cuanto las dimensiones se encuentran vigentes y aceptadas por los trabajadores del policlínico.
Algunas veces	2	Los colaboradores valoran el clima organizacional en un nivel regular por cuanto las

		dimensiones necesitan mayor difusión para su aceptación.
Nunca	1	Los colaboradores valoran el clima organizacional en un nivel bajo por cuanto las dimensiones se presentan débilmente dentro de la organización.

### **Cuestionario - Desempeño laboral**

Se analizó el desempeño laboral con un cuestionario de 48 ítems, agrupados en tres dimensiones: productividad laboral, eficacia y eficiencia. Con una valoración por ítem: En desacuerdo (1), Indeciso (2), De acuerdo (3). Siendo el puntaje directo de acuerdo a su dimensión se convirtió en índice de logro por nivel: Bueno, regular y malo.

Para realizar su análisis de la segunda variable la cual es desempeño laboral se empleó los siguientes baremos con su respectivo descriptor. (Ver cuadro 2):

**Cuadro 2**  
**Descriptor para la variable desempeño laboral**

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Descriptor</b>
De acuerdo	3	Los colaboradores manifiestan que el desempeño laboral presenta un nivel bueno por cuanto las dimensiones se encuentran vigentes y aceptadas por los trabajadores del policlínico.
Indeciso	2	Los colaboradores manifiestan que el desempeño laboral presenta un nivel medio dentro del establecimiento.
En desacuerdo	1	Los colaboradores manifiestan que el desempeño laboral presenta un nivel bajo dentro del policlínico porque ninguna de las dimensiones presenta presencia y posicionamiento en los trabajadores

### **2.4.3 Validez del instrumento**

La validación del cuestionario se realizó por medio de la técnica de juicio de expertos, quienes analizaron cada uno de los instrumentos y establecieron que realmente evalúan los constructos, es decir estos cuestionarios pueden ser aplicados a la muestra establecida en la presente investigación.

#### **2.4.4 Confiabilidad del instrumento**

Para lograr realizar la confiabilidad se tuvo en cuenta una muestra piloto que presente ciertas características y realidades similares, en donde se aplicó los instrumentos que han sido elaborados para luego procesarlos estadísticamente, de acuerdo a sus opciones de respuesta que fueron más de dos se tuvo que determinar el coeficiente de confiabilidad de Alpha de Cronbach, en donde para el primer instrumento se obtuvo un valor de 0,936; y para el segundo instrumento se obtuvo un valor de 0,942.

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

Realizándose a través del Excel y del Programa SPSS.

#### **2.5.1. Estadística descriptiva**

Se realizó la confección de los resultados

Se elaboraron las tablas en donde se plasmó la distribución de las frecuencias

Se realizó la elaboración de cada figura

#### **2.5.2. Estadística inferencial**

Prueba de normalidad.

Prueba de correlación.

Prueba de hipótesis

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Descripción de Resultado

A continuación, se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario sobre clima organizacional y el cuestionario sobre desempeño laboral.

Dichos instrumentos presentan las siguientes características:

<b>Cuestionario sobre sobre clima organizacional</b>		
<b>Dimensiones</b>	<b># de ítems</b>	<b>Opciones de respuesta</b>
D1: Identidad organizacional	6	Nunca (1 punto) Algunas veces (2 puntos) Siempre (3 puntos)
D2: Resolución de conflictos	6	
D3: Motivación laboral	6	
<b>Categorías y rangos</b>		
<b>Para la variable</b>	<b>Para las dimensiones</b>	
Malo [24-40> Regular [40-56> Bueno [56-72]	Malo [8-13> Regular [13-19> Bueno [19-24]	

<b>Cuestionario sobre desempeño laboral</b>		
<b>Dimensiones</b>	<b># de ítems</b>	<b>Opciones de respuesta</b>
D1: Competencias cognitivas.	8	En desacuerdo (1 punto) Indeciso (2 puntos) De acuerdo (3 puntos)
D2: Competencias actitudinales- sociales	8	
D3: Competencias de capacidad técnica	8	
<b>Categorías y rangos</b>		
<b>Para la variable</b>	<b>Para las dimensiones</b>	
Bajo [24-40> Regular [40-56> Alto [56-72]	Bajo [8-13> Regular [13-19> Alto [19-24]	

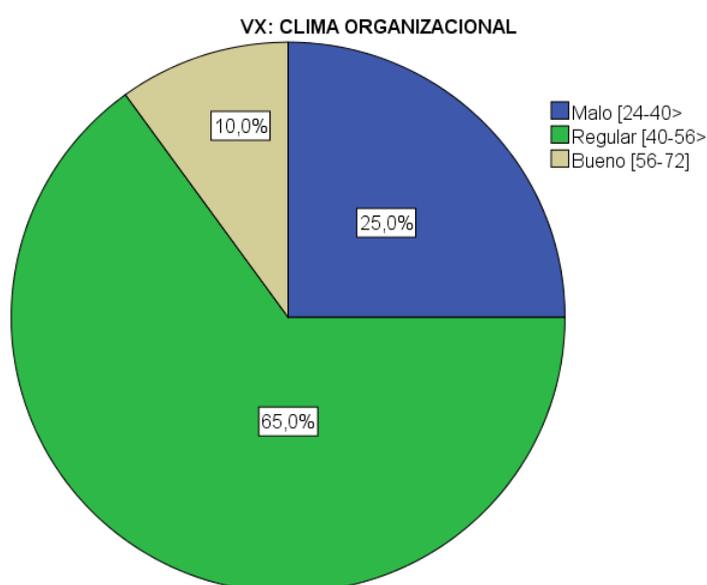
Los resultados obtenidos se han organizado en tablas y figuras estadísticas como se describe a continuación:

**Tabla 1**

*Clima organizacional en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo [24-40>	5	25,0	25,0	25,0
	Regular [40-56>	13	65,0	65,0	90,0
	Bueno [56-72]	2	10,0	10,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 1

**Figura 1.** Clima organizacional en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.

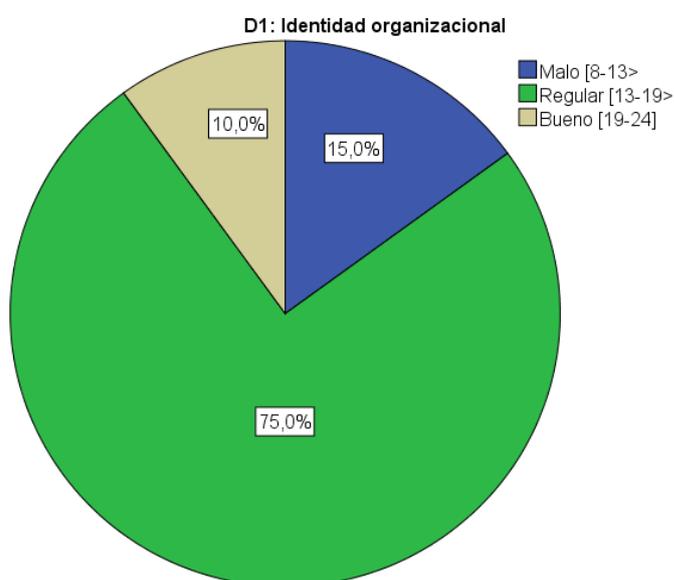
**Interpretación:** Evidenciándose que el 25,0% (5) encuestados manifiestan que existe un mal nivel de clima organizacional, el 65,0% (13) un regular nivel y el 10,0% (2) encuestados manifiestan que existe un buen nivel. Finalmente se determina que en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha existe un regular nivel de clima organizacional.

**Tabla 2**

*Identidad organizacional en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo [8-13>	3	15,0	15,0	15,0
	Regular [13-19>	15	75,0	75,0	90,0
	Bueno [19-24]	2	10,0	10,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 2

**Figura 2.** Identidad organizacional en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.

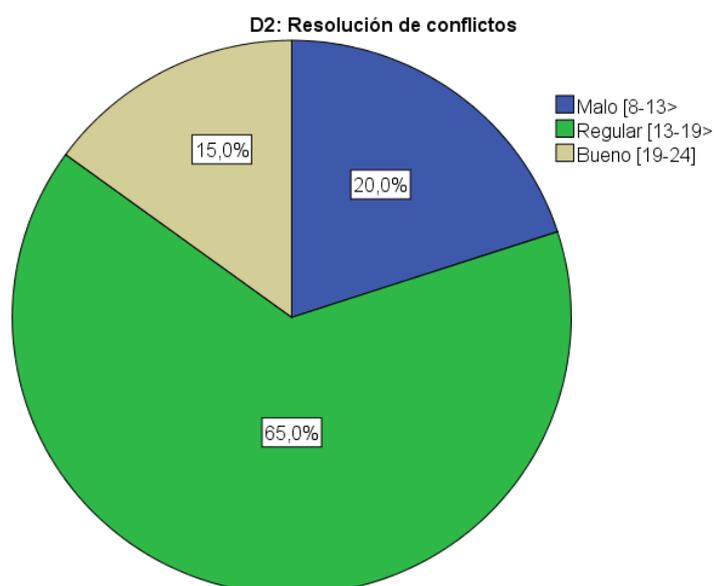
**Interpretación:** Evidenciándose que el 15,0% (3) encuestados manifiestan que existe un mal nivel de identidad organizacional, el 75,0% (15) un regular nivel y el 10,0% (2) encuestados manifiestan que existe un buen nivel. Finalmente se determina que en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha existe un regular nivel de identidad organizacional.

**Tabla 3**

*Resolución de conflictos en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo [8-13>	4	20,0	20,0	20,0
	Regular [13-19>	13	65,0	65,0	85,0
	Bueno [19-24]	3	15,0	15,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 3

**Figura 3:** Resolución de conflictos en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.

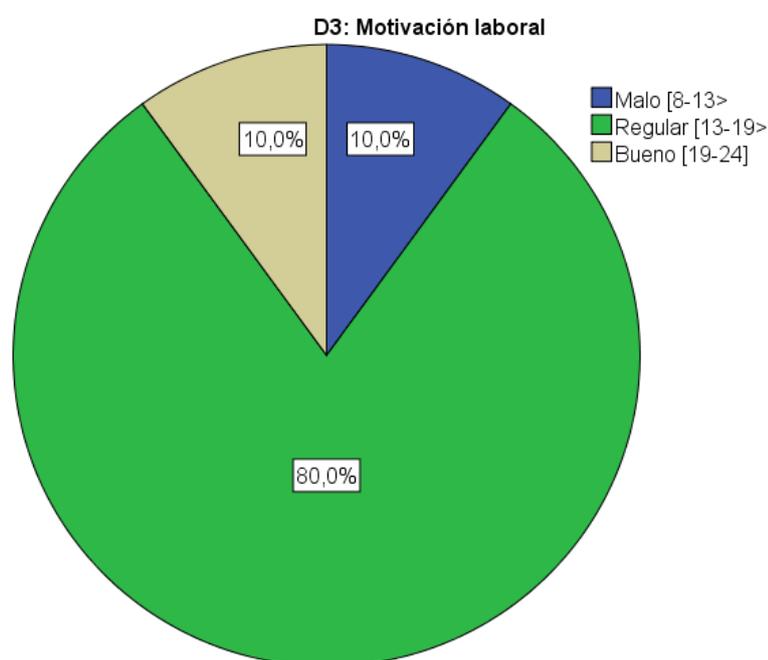
**Interpretación:** Evidenciándose que el 20,0% (4) encuestados manifiestan que existe un mal nivel de resolución de conflictos, el 65,0% (13) un regular nivel y el 15,0% (3) encuestados manifiestan que existe un buen nivel. Finalmente se determina que en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha existe un regular nivel de resolución de conflictos.

**Tabla 4**

*Motivación laboral en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo [8-13>	2	10,0	10,0	10,0
	Regular [13-19>	16	80,0	80,0	90,0
	Bueno [19-24]	2	10,0	10,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 4

**Figura 4.** Motivación laboral en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.

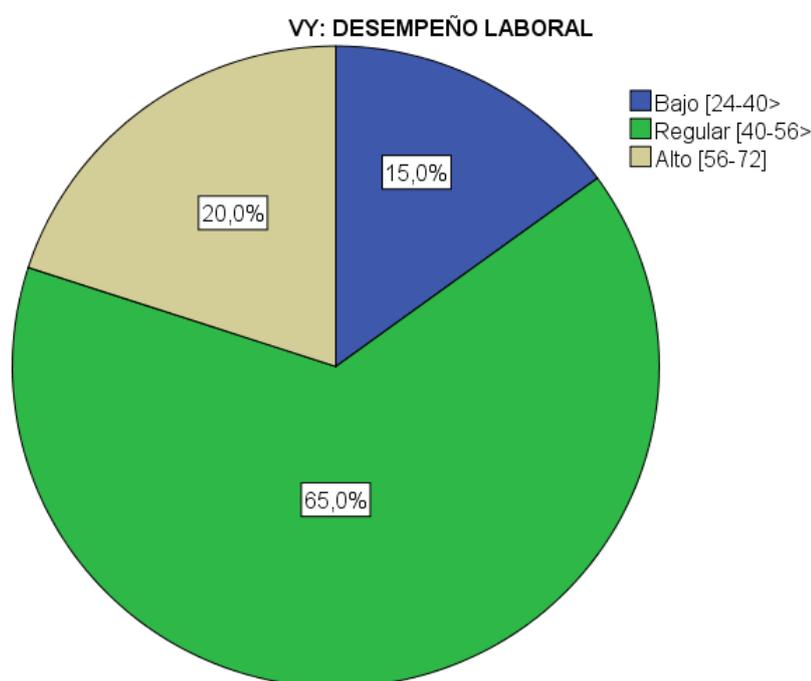
**Interpretación:** Evidenciándose que el 10,0% (2) encuestados manifiestan que existe un mal nivel de motivación laboral, el 80,0% (16) un regular nivel y el 10,0% (2) encuestados manifiestan que existe un buen nivel. Finalmente se determina que en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha existe un regular nivel de motivación laboral.

**Tabla 5**

*Desempeño laboral en trabajadores del Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bajo [24-40>	3	15,0	15,0	15,0
	Regular [40-56>	13	65,0	65,0	80,0
	Alto [56-72]	4	20,0	20,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 5

**Figura 5.** Desempeño laboral en trabajadores del Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.

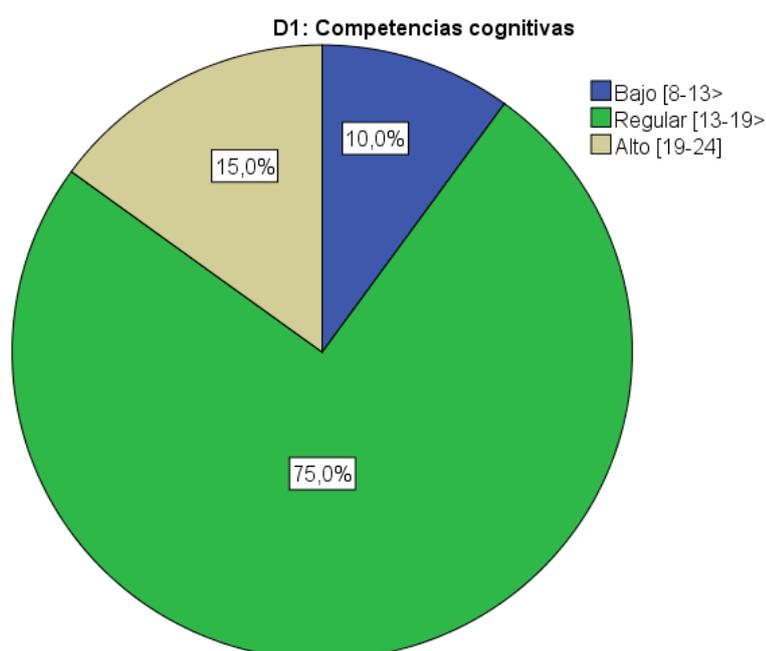
**Interpretación:** Evidenciándose que el 15,0% (3) encuestados presentan un bajo nivel de desempeño laboral, el 65,0% (13) un regular nivel y el 20,0% (4) encuestados presentan un alto nivel. Finalmente se determina que los trabajadores del Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha presentan un regular nivel de desempeño laboral.

**Tabla 6**

*Competencias cognitivas en trabajadores del Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bajo [8-13>	2	10,0	10,0	10,0
	Regular [13-19>	15	75,0	75,0	85,0
	Alto [19-24]	3	15,0	15,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 6

**Figura 6:** Competencias cognitivas en trabajadores del Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.

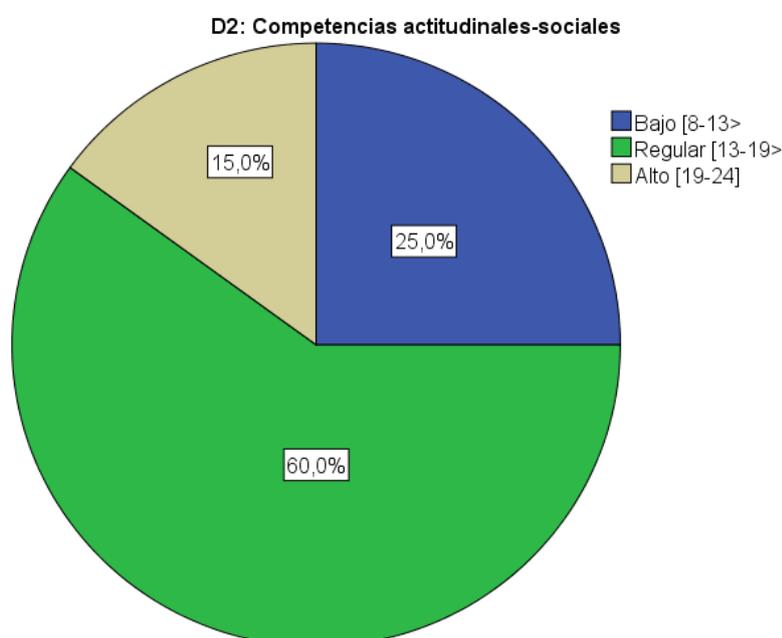
**Interpretación:** Evidenciándose que el 10,0% (2) encuestados presentan un bajo nivel de competencias cognitivas, el 75,0% (15) un regular nivel y el 15,0% (3) encuestados presentan un alto nivel. Finalmente se determina que los trabajadores del Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha presentan un regular nivel de competencias cognitivas.

**Tabla 7**

*Competencias actitudinales-sociales en trabajadores del Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bajo [8-13>	5	25,0	25,0	25,0
	Regular [13-19>	12	60,0	60,0	85,0
	Alto [19-24]	3	15,0	15,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 7

**Figura 7.** Competencias actitudinales-sociales en trabajadores del Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.

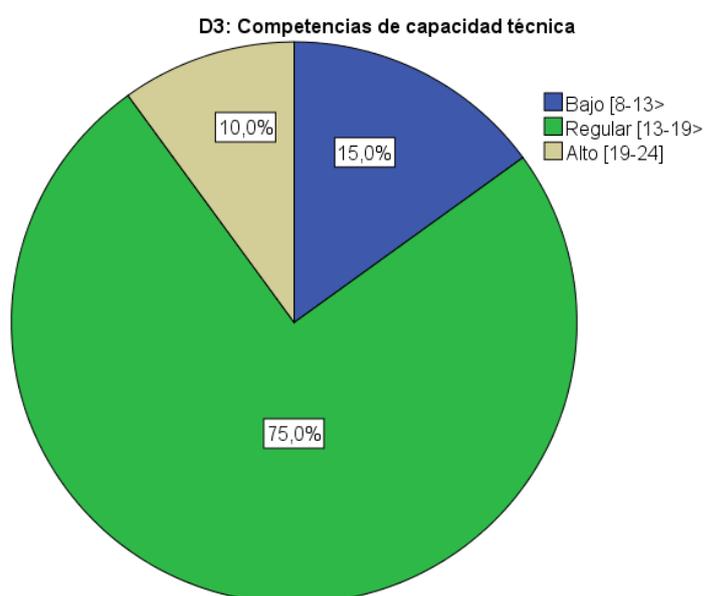
**Interpretación:** Evidenciándose que el 25,0% (5) encuestados presentan un bajo nivel de competencias actitudinales-sociales, el 60,0% (12) un regular nivel y el 15,0% (3) encuestados presentan un alto nivel. Finalmente se determina que los trabajadores del Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha presentan un regular nivel de competencias actitudinales-sociales.

**Tabla 8**

*Competencias de capacidad técnica en trabajadores del Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bajo [8-13>	3	15,0	15,0	15,0
	Regular [13-19>	15	75,0	75,0	90,0
	Alto [19-24]	2	10,0	10,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 8

**Figura 8.** Competencias de capacidad técnica en trabajadores del Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.

**Interpretación:** Evidenciándose que el 15,0% (3) encuestados presentan un bajo nivel de competencias de capacidad técnica, el 75,0% (15) un regular nivel y el 10,0% (2) encuestados presentan un alto nivel. Finalmente se determina que los trabajadores del Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha presentan un regular nivel de competencias de capacidad técnica.

### 3.2 Estadígrafos descriptivos

**Tabla 9**

*Estadígrafos de las variables clima organizacional.*

		D1: Identidad organizacional	D2: Resolución de conflictos	D3: Motivación laboral	VX: CLIMA ORGANIZACIONAL
N	Valid	20	20	20	20
	Missing	0	0	0	0
	Mean	14,8000	15,0000	14,5500	44,3500
	Std. Error of Mean	,67512	,76434	,71992	2,02390
	Median	14,5000	14,5000	14,0000	43,0000
	Mode	14,00	15,00	14,00	43,00
	Std. Deviation	3,01924	3,41822	3,21959	9,05117
	Variance	9,116	11,684	10,366	81,924
	Minimum	10,00	10,00	8,00	28,00
	Maximum	22,00	24,00	23,00	68,00

#### **Interpretación:**

La media aritmética de 44,35 se ubica en la categoría regular, esto quiere decir que, en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018, existe un regular clima organizacional.

La mediana es 43 el cual se ubica en la categoría regular, esto quiere decir que, en el 50% de los trabajadores se obtuvo puntajes mayores a 43 puntos y el otro 50% puntajes menores a este valor.

La moda es igual a 43 puntos, esto quiere decir que el dato que más se repite con frecuencia es 43 puntos, el cual ubica al clima organizacional en la categoría regular.

**Tabla 10***Estadígrafos de las variables desempeño laboral.*

		D1: Competencias cognitivas	D2: Competencias actitudinales- sociales	D3: Competencias de capacidad técnica	VY: DESEMPEÑO LABORAL
N	Valid	20	20	20	20
	Missing	0	0	0	0
Mean		15,8000	14,7500	14,9500	45,5000
Std. Error of Mean		,76640	,77077	,68624	2,01899
Median		15,5000	14,0000	14,5000	44,0000
Mode		16,00	14,00	15,00	44,00
Std. Deviation		3,42744	3,44697	3,06894	9,02919
Variance		11,747	11,882	9,418	81,526
Minimum		8,00	9,00	11,00	31,00
Maximum		23,00	22,00	23,00	67,00

**Interpretación:**

La media aritmética de 45,50 se ubica en la categoría regular, esto quiere decir que, en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018, existe un regular desempeño laboral.

La mediana es 44 el cual se ubica en la categoría regular, esto quiere decir que, en el 50% de los trabajadores se obtuvo puntajes mayores a 44 puntos y el otro 50% puntajes menores a este valor.

La moda es igual a 44 puntos, esto quiere decir que el dato que más se repite con frecuencia es 44 puntos, el cual ubica al desempeño laboral en la categoría regular.

**Tabla 11**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		D1: Identidad organizacional	D2: Resolución de conflictos	D3: Motivación laboral	VX: CLIMA ORGANIZACIONAL	D1: Competencias cognitivas	D2: Competencias actitudinales-sociales	D3: Competencias de capacidad técnica	VY: DESEMPEÑO LABORAL
N		20	20	20	20	20	20	20	20
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	14,8000	15,0000	14,5500	44,3500	15,8000	14,7500	14,9500	45,5000
	Std. Deviation	3,01924	3,41822	3,21959	9,05117	3,42744	3,44697	3,06894	9,02919
Most Extreme Differences	Absolute	,174	,200	,268	,315	,277	,171	,244	,272
	Positive	,174	,200	,268	,315	,277	,171	,244	,272
	Negative	-,146	-,090	-,215	-,148	-,158	-,114	-,113	-,159
Test Statistic		,174	,200	,268	,315	,277	,171	,244	,272
Asymp. Sig. (2-tailed)		,116 <sup>c</sup>	,035 <sup>c</sup>	,001 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,127 <sup>c</sup>	,003 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS.

**Interpretación:**

De acuerdo a lo observado en esta tabla se señala que el nivel crítico (significación asintótica bilateral =p) en casi el total de los casos son menores a 0.05 en los puntajes de la variable clima organizacional y el desempeño laboral; se no acepta la hipótesis de normalidad concluyendo que los datos difieren de la distribución normal (test de Kolmogorov-Smirnov con un nivel de significancia al 5%). De manera que se utilizó la prueba paramétrica Rho Spearman con el propósito de establecer si las variables se relacionan.

### 3.4 Correlación

**Tabla 12**

*Correlación entre las dimensiones de la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral.*

<b>Correlaciones</b>			
		<b>VY: DESEMPEÑO LABORAL</b>	
<b>Spearman's rho</b>	<b>VX: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Coeficiente de correlación	<b>,700</b>
		Sig. (bilateral)	,001
		N	20
	D1: Identidad organizacional	Coeficiente de correlación	<b>,509</b>
		Sig. (bilateral)	,022
		N	20
	D2: Resolución de conflictos	Coeficiente de correlación	<b>,630</b>
		Sig. (bilateral)	,003
		N	20
	D3: Motivación laboral	Coeficiente de correlación	<b>,761</b>
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20

**Interpretación:** En la tabla 12 se muestran los resultados sobre el coeficiente de correlación de Rho Spearman entre las dimensiones de la variable X (clima organizacional) y la variable Y (desempeño laboral).

El coeficiente de correlación de Rho Spearman entre el clima organizacional y el desempeño laboral es 0,700.

El coeficiente de correlación de Rho Spearman entre la identidad organizacional y el desempeño laboral es 0,509.

El coeficiente de correlación de Rho Spearman entre la resolución de conflictos y el desempeño laboral es 0,630.

El coeficiente de correlación de Rho Spearman entre la motivación laboral y el desempeño laboral es 0,761.

### 3.5 Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general:

Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018.

#### A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

**H0:** No existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral.

**Hi:** Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral.

#### B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%:  $\alpha = 0.05$

#### C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba correlación Rho Spearman

#### D. Calculo estadístico:

Valor de Rho Spearman calculado = 0,700

Valor de P=0,001

#### Correlaciones

		Vx: Clima organizacional	Vy: Desempeño laboral
<b>Vx: Clima organizacional</b>	Coeficiente de correlación	1	,700**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20
<b>Vy: Desempeño laboral</b>	Coeficiente de correlación	,700**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	20	20

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

#### E. Conclusión:

El valor de Pearson = 0,700 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,001 valor que es inferior a la región crítica  $\alpha = 0,05$ ; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018.

### Hipótesis específica N° 1:

Existe relación significativa entre identidad organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018.

#### A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

**H0:** No existe relación significativa entre identidad organizacional y desempeño laboral.

**Hi:** Existe relación significativa entre identidad organizacional y desempeño laboral.

#### B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%:  $\alpha = 0.05$

#### C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba correlación Rho Spearman

#### D. Calculo estadístico:

Valor de Rho Spearman calculado = 0,509

Valor de P=0,022

#### Correlaciones

		D1: Identidad organizacional	Vy: Desempeño laboral
D1: Identidad organizacional	Coeficiente de correlación	1	,509**
	Sig. (bilateral)		,022
	N	20	20
Vy: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,509**	1
	Sig. (bilateral)	,022	
	N	20	20

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

#### E. Conclusión:

El valor de Pearson = 0,509 (correlación moderada) y el significado bilateral obtenido es 0,022 valor que es inferior a la región crítica  $\alpha = 0,05$ ; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación significativa entre identidad organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018.

## Hipótesis específica N° 2:

Existe relación significativa entre resolución de conflictos y desempeño laboral en los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018.

### A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

**H0:** No existe relación significativa entre resolución de conflictos y desempeño laboral.

**Hi:** Existe relación significativa entre resolución de conflictos y desempeño laboral.

### B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%:  $\alpha = 0.05$

### C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba correlación Rho Spearman

### D. Calculo estadístico:

Valor de Rho Spearman calculado = 0,630

Valor de P=0,003

### Correlaciones

		<b>D2: Resolución de conflictos</b>	<b>Vy: Desempeño laboral</b>
<b>D2: Resolución de conflictos</b>	Coeficiente de correlación	1	,630**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	20	20
<b>Vy: Desempeño laboral</b>	Coeficiente de correlación	,630**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	20	20

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

### E. Conclusión:

El valor de Pearson = 0,630 (correlación moderada) y el significado bilateral obtenido es 0,003 valor que es inferior a la región crítica  $\alpha = 0,05$ ; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación significativa entre resolución de conflictos y desempeño laboral en los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018.

### Hipótesis específica N° 3:

Existe relación significativa entre motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018.

#### A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

**H0:** No existe relación significativa entre motivación laboral y desempeño laboral.

**Hi:** Existe relación significativa entre motivación laboral y desempeño laboral.

#### B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%:  $\alpha = 0.05$

#### C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba correlación Rho Spearman

#### D. Calculo estadístico:

Valor de Rho Spearman calculado = 0,761

Valor de P=0,000

#### Correlaciones

		<b>D3: Motivación laboral</b>	<b>Vy: Desempeño laboral</b>
<b>D3: Motivación laboral</b>	Coeficiente de correlación	1	,761**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
<b>Vy: Desempeño laboral</b>	Coeficiente de correlación	,761**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

#### E. Conclusión:

El valor de Pearson = 0,761 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica  $\alpha = 0,05$ ; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación significativa entre motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018.

## **IV. DISCUSIÓN**

### **Visión del investigador**

Hoy en día se observa una serie de deficiencias en cuanto al servicio que se brinda al usuario, es por ello de la importancia de contar con un ambiente en el cual los individuos desempeñan su trabajo de manera diaria, que los gerentes y sub gerentes traten adecuadamente a sus trabajadores, pues todos estos factores logran conformar lo que es un clima organizacional idóneo, un trabajador que no se siente a gusto con su centro de labores tiende a disminuir su desempeño, pues no se siente incentivado para realizar sus tareas que le corresponden, asimismo pueden influir de manera negativa en él logró de objetivos, es por ello que se necesita establecer el clima organizacional y el desempeño laboral, pues resultan ser temas de gran importancia.

### **Resultado existe o no existe correlación**

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede inferir que existe relación directa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018; obteniéndose un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,700 lo cual infiere que a un buen clima organizacional le corresponde un buen desempeño laboral, y viceversa.

### **Conclusiones de los trabajos previos**

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos se tiene a López, M. (2016) quien en su investigación señalan que los resultados arrojados no se logró la obtención de una relación significativa entre las variables del estudio, pero se alcanzó lograr con el coeficiente de correlación de Pearson una relación tangible muy baja, de estadística significativa.

Por su parte Robles, J. (2017) quien en su investigación sostiene que se determinó que existe influencia entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral; por ello concluimos que el trabajo en equipo influye significativamente en el desempeño laboral, puesto que una interacción positiva entre un grupo de trabajo logra alcanzar las expectativas de una empresa.

## Teorías relacionadas

Lo mencionado se encuentra relacionada a la información plasmada en el marco teórico en la cual se tiene a Reyes (2011) señala que el clima que también logran ser fenómenos intervinientes que logra mediar entre el elemento del método organizacional y la propensión motivacional que se convierte en un comportamiento que presenta sucesiones sobre la satisfacción productividad entre otros de la organización; con respecto a al desempeño laboral según Castillo (2013) como la conducta original del empleado para ejercer notablemente y eficazmente sus obligaciones y actividades en un cargo asignado. Esto permite observar lo que realmente hace el personal, lo que entiende la experiencia, la disposición técnica, habilidad, relación interpersonal, el vigor al momento de tomar una decisión, etc.

Por otro lado, en relación a las hipótesis específicas se obtuvieron los siguientes resultados:

En la hipótesis específica N°1; En la hipótesis específica N°1; se señala que existe relación significativa entre identidad organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho Spearman de  $r = 0,509$ .

En la hipótesis específica N°2; se señala que existe relación significativa entre resolución de conflictos y desempeño laboral en los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho Spearman de  $r = 0,630$ .

En la hipótesis específica N°3; se señala que Existe relación significativa entre motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho Spearman de  $r = 0,761$ .

Se puede concluir señalando que existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018.

### **Apreciación personal o comentarios**

De acuerdo a los valores obtenidos se puede señalar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de manera que se puede afirmar que estas interactúan entre sí, es por ello que si se establecen algún tipo de estrategias para lograr algún tipo de mejora en alguna de las variables de estudio esta repercutirá de forma directa en la otra; asimismo se evidencia que en ambas variables los niveles del trabajador recaen en la categoría de regular, esto es una clara evidencia de que aún se tienen que reforzar ciertos aspectos que logren mejorar todas aquellas falencias que se estuviesen presentando y que no contribuyan a un buen desarrollo tanto del clima organizacional como del desempeño laboral.

## V. CONCLUSIONES

- La variable clima organizacional presenta un nivel regular con una media aritmética igual a 44,35 puntos con una varianza de 81,92 puntos.
- La variable desempeño laboral presenta un nivel regular con una media aritmética igual a 45,50 puntos con una varianza de 81,53 puntos.
- Existe una correlación moderada positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral con un valor de Rho Spearman de  $r = 0,700$  y con un P valor de 0,001.
- Existe una correlación positiva y significativa entre la identidad organizacional y el desempeño laboral con un valor de Rho Spearman de  $r = 0,509$  y con un P valor de 0,022.
- Existe una correlación positiva y significativa entre la resolución de conflictos y el desempeño laboral con un valor de Rho Spearman de  $r = 0,630$  y con un P valor de 0,003.
- Existe una correlación positiva y significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral con un valor de Rho Spearman de  $r = 0,761$  y con un P valor de 0,000.

## VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Gobierno Regional de Ica, verificar que los policlínicos municipales se preocupan por brindar un servicio de calidad, que se fomente el trabajo en equipo, el apoyo mutuo, el compromiso por trabajar y mantenerse en la institución, respeto por el reglamento institucional y el cumplimiento de sus funciones.
- Se sugiere a la Municipalidad de Chíncha, que verifique que la comunicación se desarrolla de forma sincera, abierta y horizontal entre los trabajadores y los jefes y/o directivos de los distintos policlínicos municipales. También se recomienda que realicen talleres que contribuyan a mejorar la capacidad de analizar y comprender bases teóricas de las diferentes funciones de su servicio para que así puedan poner en práctica estos conocimientos y resolver problemas en entornos nuevos o pocos conocidos.
- A la Municipalidad de Sunampe - Chíncha, exigir al director del Policlínico Municipal que realice capacitaciones a los trabajadores para que adquieran conocimiento de las técnicas correctas para la aportación a la preparación de los materiales del policlínico. También se recomienda que promuevan la aplicación de medidas de bioseguridad en el desempeño laboral de los trabajadores del policlínico.
- Al Director del Policlínico Municipal San Martín de Sunampe – Chíncha realizar campañas con colaboración de psicólogos para que los trabajadores adquieran habilidades que les permitan tener un adecuado control emocional y sean capaces de identificar, enunciar, analizar y resolver los problemas que pueden ocurrir en los diferentes servicios de hospitalización.

## VII. REFERENCIAS

- Araya, M. y Ugalde, D. (2015). *Identificar el Clima Organizacional de la Clínica de Chomes, en el mes de octubre 2015*. (Tesis de maestría). Instituto Centroamericano de Administración Pública, Costa Rica.
- Bohórquez, K. (2015). *La cultura organizacional y el desempeño laboral en el laboratorio clínico del Hospital Básico San Miguel*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Cáceres, A. (2016). *Clima organizacional y calidad de atención primaria en el Puesto de Salud El Arenal-Ica, 2015*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Sede Ica.
- Calis, C. (2014). *Importancia del clima organizacional en la productividad laboral*. Tesis de la Universidad Militar Nueva GRANADA; Medellín.
- Castellanos, R. y Andrea, D. (2017). *Clima laboral*. (En línea). (Consultado el 26 de junio del 2018). Recuperado en: [https://inta.gob.ar/sites/default/files/inta\\_clima\\_laboral.pdf](https://inta.gob.ar/sites/default/files/inta_clima_laboral.pdf)
- Castillo, A. (2013). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera. Diciembre 2012*. Tesis de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza; Lima.
- Chávez, A., Madrid, S. Salamanca, L. (2013). *Propuesta de reorganización administrativo en los puestos de trabajo, que contribuya a mejorar el desempeño del recurso humano en la Alcaldía municipal de Santa Rosa de Lima; Departamento de la Unión*. Tesis de la Universidad de El Salvador, El Salvador.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill. Pág. 74.
- Chilón, R. y Huayapa, G. A. (2016). *Clima organizacional y el alineamiento estratégico en los trabajadores administrativos y asistenciales de la Clínica Good Hope, Lima, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión, Lima.

- Díaz, I. y Gavira, K. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto*. Abril – Julio 2013. Tesis de la Universidad Nacional de San Martín; Tarapoto-Perú.
- Flores, J. (2015). *Diseño de un Sistema Modelo de Evaluación Continua del desempeño del recursos humano en la Corte Superior de Justicia de Huánuco*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Ingeniería; Lima - Perú.
- Jorge, A. (2016). *Factores que impactan en el clima organizacional de un centro de servicios compartidos*. (Tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional, México.
- Legua, V. (2007). “*La cultura organizacional en el desarrollo del Clima Institucional en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica-2 006*”.
- López, D. (2015). *Síntomas del estrés y la relación con el nivel de desempeño laboral en tres dimensiones*. Tesis de la Universidad Internacional SEK; Quito-Ecuador.
- López, M. (2016). *Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Clínica “A” Lima 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Sede Lima.
- Martínez, C. (2014) “*Clima institucional y desempeño profesional en docentes del Instituto Superior de Educación Público “Chincha” - Chincha, 2014*”, para obtener el grado de magister en Educación.
- Pérez, C. (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un Hospital Público*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León; México.
- Reyes, J. (2011). *Clima organizacional*. Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo; México.

- Reynaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. Tesis de la Universidad Nacional José María Arguedas; Andahuaylas.
- Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación, México.
- Robles, I. (2017). *Influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de la Clínica San Gabriel del distrito de San Miguel – 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Sede Lima.
- Segredo, A. (2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*. Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, Cuba.
- Terán, B. (2017). *Relación entre clima organizacional y grado de satisfacción laboral en docentes de la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santa María, Arequipa.

## **ANEXOS**

**ANEXO 1: Matriz de operacionalización**

**TITULO:** Clima organizacional y desempeño laboral en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.

**AUTOR:** Br. Dennis Wladimir Quijano Saenz

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	ESCALA	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO RECOJO INFORM.
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Identidad Organizacional	Identidad con la mejora de la calidad del servicio Trabajo en equipo Compromiso organizacional	Los trabajadores del Policlínico se preocupan por brindar un servicio de calidad  Los trabajadores del Policlínico desarrollan sus labores de la mejor manera, sin la necesidad de que alguien supervise el trabajo  En el Policlínico se generan espacios para reflexionar sobre la calidad del servicio y emprender acciones de mejora  En el Policlínico se promueve el trabajo en equipo para fortalecer el clima organizacional.  En el Policlínico existe predisposición para apoyarse unos a otros para el logro de los objetivos de la organización.	Escala intervalo	Trabajadores de la Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha.	Cuestionario sobre clima organizacional

			<p>Los trabajadores del Policlínico expresan su compromiso de trabajar y permanecer en la institución</p> <p>Los trabajadores del Policlínico muestran compromiso afectivo al cuidar y conservar los bienes de la institución</p> <p>Los trabajadores del Policlínico expresan su compromiso normativo al respetar el reglamento institucional y el cumplimiento de sus funciones.</p>			
	Resolución de Conflictos	<p>Estilo de comunicación</p> <p>Autocontrol en la interacción social</p> <p>Manejo e estrategias de resolución de conflictos</p>	<p>La comunicación entre los trabajadores del Policlínico se desarrolla en forma sincera y abierta</p> <p>En la organización existe un estilo de comunicación horizontal entre los trabajadores y los jefes y/o directivos.</p> <p>En el policlínico se considera que para resolver los conflictos es necesario expresar con libertad las</p>			<p>Cuestionario sobre desempeño laboral</p>

			<p>ideas y saber escuchar a los demás.</p> <p>Los trabajadores del Policlínico expresan tolerante y flexibilidad para permitir reacciones espontáneas de los compañeros de trabajo.</p> <p>Los trabajadores del Policlínico muestran autocontrol ,emocional en las reuniones institucionales</p> <p>Los trabajadores del Policlínico expresan tolerancia frente a las posiciones contrarias de otros trabajadores</p> <p>En el Policlínico se valora la resolución pacífica de conflictos entre los trabajadores.</p> <p>En el Policlínico se busca resolver de manera razonable y consensuada</p>			
--	--	--	--	--	--	--

	<p>Motivación Laboral</p>	<p>Satisfacción laboral          Valoración de desempeño          Motivación con la posibilidad de permanencia</p>	<p>Los trabajadores del Policlínico se sienten satisfecho con el trabajo que realizan en el centro laboral.</p> <p>En el policlínico existe satisfacción con la disponibilidad de los recursos materiales e infraestructura para la atención de los usuarios</p> <p>Los jefes y/o directivos del Policlínico se preocupan por crear un ambiente laboral agradable</p> <p>En el Policlínico existen políticas de reconocimiento a la labor destacad de los trabajadores</p> <p>En esta organización existe un buen sistema de promoción laboral que ayuda a que el mejor ascienda</p> <p>Los trabajadores del Policlínico consideran que su trabajo es valorado por los jefes y/o directivos del establecimiento</p> <p>La permanencia laboral en el Policlínico está en función de la calidad del trabajo y no de las</p>			
--	---------------------------	--	---	--	--	--

			<p>preferencias personales</p> <p>Los trabajadores del Policlínico se sienten motivados por pertenecer la organización.</p>			
<p><b>DESEMPEÑO LABORAL</b></p>	<p>Competencias cognitivas</p>	<p>Capacidad para comprender y aplicar teorías</p> <p>Integra conocimientos</p> <p>Liderazgo motivacional</p> <p>Habilidad de aprendizaje autónomo.</p> <p>Capacidad para equipar y hacer funcionar</p>	<p>Los trabajadores del Policlínico se preocupan por brindar un servicio de calidad</p> <p>Los trabajadores del Policlínico desarrollan sus labores de la mejor manera, sin la necesidad de que alguien supervise el trabajo</p> <p>En el Policlínico se generan espacios para reflexionar sobre la calidad del servicio y emprender acciones de mejora</p> <p>En el Policlínico se promueve el trabajo en equipo para fortalecer el clima organizacional.</p> <p>En el Policlínico existe predisposición para apoyarse unos a otros para el logro de los objetivos de la organización.</p> <p>Los trabajadores del Policlínico</p>			

			<p>expresan su compromiso de trabajar y permanecer en la institución</p> <p>Los trabajadores del Policlínico muestran compromiso afectivo al cuidar y conservar los bienes de la institución</p> <p>Los trabajadores del Policlínico expresan su compromiso normativo al respetar el reglamento institucional y el cumplimiento de sus funciones.</p>			
	Competencias actitudinales-sociales	<p>Brinda soporte emocional</p> <p>Capacidad de comunicación</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Establece relaciones interpersonales</p> <p>Aplica los principios éticos</p>	<p>La comunicación entre los trabajadores del Policlínico se desarrolla en forma sincera y abierta</p> <p>En la organización existe un estilo de comunicación horizontal entre los trabajadores y los jefes y/o directivos.</p> <p>En el policlínico se considera que para resolver los conflictos es necesario expresar con libertad las ideas y saber escuchar a los</p>			

			<p>demás.</p> <p>Los trabajadores del Policlínico expresan tolerante y flexibilidad para permitir reacciones espontáneas de los compañeros de trabajo.</p> <p>Los trabajadores del Policlínico muestran autocontrol ,emocional en las reuniones institucionales</p> <p>Los trabajadores del Policlínico expresan tolerancia frente a las posiciones contrarias de otros trabajadores</p> <p>En el Policlínico se valora la resolución pacífica de conflictos entre los trabajadores.</p> <p>En el Policlínico se busca resolver de manera razonable y consensuada</p>			
	Competencias de capacidad técnica	<p>Demuestra conocimiento de las técnicas</p> <p>Apertura para el cambio</p> <p>Maneja conocimientos de medidas de bioseguridad</p>	<p>Los trabajadores del Policlínico se sienten satisfecho con el trabajo que realizan en el centro laboral.</p> <p>En el policlínico existe satisfacción con la disponibilidad de los</p>			

		<p>Destreza en la aplicación de los procedimientos</p>	<p>recursos materiales e infraestructura para la atención de los usuarios</p> <p>Los jefes y/o directivos del Policlínico se preocupan por crear un ambiente laboral agradable</p> <p>En el Policlínico existen políticas de reconocimiento a la labor destacad de los trabajadores</p> <p>En esta organización existe un buen sistema de promoción laboral que ayuda a que el mejor ascienda</p> <p>Los trabajadores del Policlínico consideran que su trabajo es valorado por los jefes y/o directivos del establecimiento</p> <p>La permanencia laboral en el Policlínico está en función de la calidad del trabajo y no de las preferencias personales</p> <p>Los trabajadores del Policlínico se sienten motivados por pertenecer la organización</p>			
--	--	--	--	--	--	--

**ANEXO 2: Matriz de consistencia**

**TITULO:** Clima organizacional y desempeño laboral en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.

**AUTOR:** Br. Dennis Wladimir Quijano Saenz

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e dimensiones</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Diseño de investigación</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variables</b>		Por su finalidad: Básica Por el enfoque: Cuantitativa Por el Tipo: No experimental Por su carácter: Descriptiva Correlacional/ Por el alcance: transversal
¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín de Sunampe 2018	Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018.	<b>Vx:</b> Clima organizacional <b>Vy:</b> Desempeño laboral	Según Chiavenato (2011) expresa que es la relación estrecha del entorno sobre la motivación de los colaboradores, de forma que se logre referir como la característica del entorno del ambiente organizacional que aprecien sus órganos y que contribuye en su comportamiento.	

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones		
¿Cuáles la relación entre Identidad organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018?	Determinar la relación entre identidad organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín Sunampe 2018.	Existe relación significativa entre identidad organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018	<b>Dimensiones de la Variable X: clima organizacional</b> Identidad Organizacional Resolución de Conflictos Motivación Laboral	Según Robbins, Stephen, Coulter (2013), señalan que es el proceso del desenvolvimiento del trabajador para el logro de las actividades y objetivos laborales, por lo tanto, brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual	
¿Cuál es la relación entre resolución de conflictos y desempeño laboral en los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018?	Determinar la relación entre resolución de conflictos y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín Sunampe 2018	Existe relación significativa entre identidad organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018.	<b>Dimensiones de la variable Y: desempeño labora</b> Competencias cognitivas Competencias actitudinales-sociales		
¿Cuáles la relación entre motivación laboral y	Determinar la relación entre motivación laboral	Existe relación significativa entre motivación	Competencias		

desempeño laboral en los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018?	y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín Sunampe 2018.	laboral y desempeño laboral en los trabajadores del Policlínico Municipal San Martín – Sunampe 2018.	de capacidad técnica		
--	--	--	----------------------	--	--

### ANEXO 3: Validación de los instrumentos

**TITULO:** Clima organizacional y desempeño laboral en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.  
**AUTOR:** Br. Dennis Wladimir Quijano Saenz

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	OPCIONES DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima Organizacional	Identidad organizacional	Identidad con la mejora de la calidad del servicio	1. Los trabajadores del Policlínico se preocupan por brindar un servicio de calidad				✓		✓		✓		✓		
			2. Los trabajadores del Policlínico desarrollan sus labores de la mejor manera, sin la necesidad de que alguien supervise el trabajo				✓		✓		✓		✓		
			3. En el Policlínico se generan espacios para reflexionar sobre la calidad del servicio y emprender acciones de mejora				✓		✓		✓		✓		
		Trabajo en equipo	4. En el Policlínico se promueve el trabajo en equipo para fortalecer el clima organizacional.				✓		✓		✓		✓		
			5. En el Policlínico existe predisposición para apoyarse unos a otros para el logro de los objetivos de la organización.				✓		✓		✓		✓		
		Compromiso organizacional	6. Los trabajadores del Policlínico expresan su compromiso de trabajar y permanecer en la institución				✓		✓		✓		✓		
			7. Los trabajadores del Policlínico muestran compromiso afectivo al cuidar y conservar los bienes de la institución				✓		✓		✓		✓		
			8. Los trabajadores del Policlínico expresan su compromiso normativo al respetar el reglamento institucional y el cumplimiento de sus funciones.				✓		✓		✓		✓		
	Resolución de conflictos	Estilo de comunicación	9. La comunicación entre los trabajadores del Policlínico se desarrolla en forma sincera y abierta				✓		✓		✓		✓		
			10. En la organización existe un estilo de comunicación horizontal entre los trabajadores y los jefes y/o directivos.				✓		✓		✓		✓		

			11. En el policlínico se considera que para resolver los conflictos es necesario expresar con libertad las ideas y saber escuchar a los demás.				✓		✓		✓		✓		
	Autocontrol en la interacción social		12. Los trabajadores del Policlínico expresan tolerante y flexibilidad para permitir reacciones espontáneas de los compañeros de trabajo.				✓		✓		✓		✓		
			13. Los trabajadores del Policlínico muestran autocontrol ,emocional en las reuniones institucionales				✓		✓		✓		✓		
			14. Los trabajadores del Policlínico expresan tolerancia frente a las posiciones contrarias de otros trabajadores				✓		✓		✓		✓		
		Manejo e estrategias de resolución de conflictos		15. En el Policlínico se valora la resolución pacífica de conflictos entre los trabajadores.				✓		✓		✓		✓	
			16. En el Policlínico se busca resolver de manera razonable y consensuada				✓		✓		✓		✓		
Motivación laboral	Satisfacción laboral		17. Los trabajadores del Policlínico se sienten satisfecho con el trabajo que realizan en el centro laboral.				✓		✓		✓		✓		
			18. En el policlínico existe satisfacción con la disponibilidad de los recursos materiales e infraestructura para la atención de los usuarios				✓		✓		✓		✓		
			19. Los jefes y/o directivos del Policlínico se preocupan por crear un ambiente laboral agradable				✓		✓		✓		✓		
	Valoración de desempeño		20. En el Policlínico existen políticas de reconocimiento a la labor destacad de los trabajadores				✓		✓		✓		✓		
			21. En esta organización existe un buen sistema de promoción laboral que ayuda a que el mejor ascienda				✓		✓		✓		✓		
			22. Los trabajadores del Policlínico consideran que su trabajo es valorado por los jefes y/o directivos del establecimiento				✓		✓		✓		✓		
	Motivación con la posibilidad de permanencia		23. La permanencia laboral en el Policlínico está en función de la calidad del trabajo y no de las preferencias personales				✓		✓		✓		✓		
			24. Los trabajadores del Policlínico se sienten motivados por pertenecer la organización				✓		✓		✓		✓		

### Validez del Instrumento

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario sobre clima organizacional

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de clima organizacional

**DIRIGIDO A:** Trabajadores del Policlínico Municipal San Martín de Sunampe - Chincha

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Pedro Prado Lozano

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor en Administración de la Educación / Mg. En Gestión Pública

**VALORACION:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	<del>Buena</del>	Muy bueno
----------------	------------	---------	------------------	-----------

  
Dr. Pedro Prado Lozano  
CPE: 1321535126

### Validez del Instrumento

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario sobre clima organizacional

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de clima organizacional

**DIRIGIDO A:** Trabajadores del Policlínico Municipal San Martín de Sunampe - Chincha

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Gabriela Olivia Ramos Córdova

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Mg. En Gestión Pública

**VALORACION:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	<del>Buena</del>	Muy bueno
----------------	------------	---------	------------------	-----------

  
Gabriela Olivia Ramos Cordova  
Magister en Gestión Pública

### Validez del Instrumento

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario sobre clima organizacional

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de clima organizacional

**DIRIGIDO A:** Trabajadores del Policlínico Municipal San Martín de Sunampe - Chincha

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Villacorta Valencia Henry

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACION:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	<del>Buena</del>	Muy bueno
----------------	------------	---------	------------------	-----------



Henry Villacorta Valencia  
Magister

**TITULO:** Clima organizacional y desempeño laboral en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe-Chincha, 2018.  
**AUTOR:** Br. Dennis Wladimir Quijano Saenz

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	OPCIONES DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Desempeño laboral	Competencias cognitivas	Capacidad para comprender y aplicar teorías	1. Los trabajadores del Policlínico se preocupan por brindar un servicio de calidad				✓		✓		✓		✓			
			2. Los trabajadores del Policlínico desarrollan sus labores de la mejor manera, sin la necesidad de que alguien supervise el trabajo				✓		✓		✓		✓			
		Integra conocimientos	3. En el Policlínico se generan espacios para reflexionar sobre la calidad del servicio y emprender acciones de mejora				✓		✓		✓		✓			
		Liderazgo motivacional	4. En el Policlínico se promueve el trabajo en equipo para fortalecer el clima organizacional.				✓		✓		✓		✓			
			5. En el Policlínico existe predisposición para apoyarse unos a otros para el logro de los objetivos de la organización.				✓		✓		✓		✓			
		Habilidad de aprendizaje autónomo.	6. Los trabajadores del Policlínico expresan su compromiso de trabajar y permanecer en la institución				✓		✓		✓		✓			
	7. Los trabajadores del Policlínico muestran compromiso afectivo al cuidar y conservar los bienes de la institución					✓		✓		✓		✓				
	Capacidad para equipar y hacer funcionar	8. Los trabajadores del Policlínico expresan su compromiso normativo al respetar el reglamento institucional y el cumplimiento de sus funciones.				✓		✓		✓		✓				
	Competencias actitudinales-sociales	Brinda soporte emocional	9. La comunicación entre los trabajadores del Policlínico se desarrolla en forma sincera y abierta				✓		✓		✓		✓			
			10. En la organización existe un estilo de comunicación horizontal entre los trabajadores y los jefes y/o directivos.				✓		✓		✓		✓			
		Capacidad de comunicación	11. En el policlínico se considera que para resolver los conflictos es necesario expresar con libertad las ideas y saber escuchar a los demás.				✓		✓		✓		✓			
			12. Los trabajadores del Policlínico expresan tolerante y flexibilidad para permitir reacciones espontáneas de los compañeros de trabajo.				✓		✓		✓		✓			

Competencias de capacidad técnica	Establece relaciones interpersonales	13. Los trabajadores del Policlínico muestran autocontrol ,emocional en las reuniones institucionales				✓		✓		✓		✓		
		14. Los trabajadores del Policlínico expresan tolerancia frente a las posiciones contrarias de otros trabajadores				✓		✓		✓		✓		
	Aplica los principios éticos	15. En el Policlínico se valora la resolución pacífica de conflictos entre los trabajadores.				✓		✓		✓		✓		
		16. En el Policlínico se busca resolver de manera razonable y consensuada				✓		✓		✓		✓		
	Demuestra conocimiento de las técnicas	17. Los trabajadores del Policlínico se sienten satisfecho con el trabajo que realizan en el centro laboral.				✓		✓		✓		✓		
		18. En el policlínico existe satisfacción con la disponibilidad de los recursos materiales e infraestructura para la atención de los usuarios				✓		✓		✓		✓		
	Apertura para el cambio	19. Los jefes y/o directivos del Policlínico se preocupan por crear un ambiente laboral agradable				✓		✓		✓		✓		
		20. En el Policlínico existen políticas de reconocimiento a la labor destacad de los trabajadores				✓		✓		✓		✓		
	Maneja conocimientos de medidas de bioseguridad	21. En esta organización existe un buen sistema de promoción laboral que ayuda a que el mejor ascienda				✓		✓		✓		✓		
		22. Los trabajadores del Policlínico consideran que su trabajo es valorado por los jefes y/o directivos del establecimiento				✓		✓		✓		✓		
Destreza en la aplicación de los procedimientos	23. La permanencia laboral en el Policlínico está en función de la calidad del trabajo y no de las preferencias personales				✓		✓		✓		✓			
	24. Los trabajadores del Policlínico se sienten motivados por pertenecer la organización				✓		✓		✓		✓			

### Validez del Instrumento

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario sobre desempeño laboral

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de desempeño laboral

**DIRIGIDO A:** Trabajadores del Policlínico Municipal San Martín de Sunampe - Chincha

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Pedro Prado Lozano

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor en Administración de la Educación / Mg. En Gestión Pública

**VALORACION:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	<del>Buena</del>	Muy bueno
----------------	------------	---------	------------------	-----------

  
Dr. Pedro Prado Lozano  
CPPe: 1321535126

### Validez del Instrumento

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario sobre desempeño laboral

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de desempeño laboral

**DIRIGIDO A:** Trabajadores del Policlínico Municipal San Martín de Sunampe - Chincha

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Gabriela Olivia Ramos Córdova

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Mg. En Gestión Pública

**VALORACION:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	<del>Buena</del>	Muy bueno
----------------	------------	---------	------------------	-----------

  
-----  
Gabriela Olivia Ramos Córdova  
Magister en Gestión Pública

### Validez del Instrumento

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario sobre desempeño laboral

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de desempeño laboral

**DIRIGIDO A:** Trabajadores del Policlínico Municipal San Martín de ~~Sunampe~~ - Chincha

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Villacorta Valencia Henry

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACION:**

<input type="checkbox"/>	Muy deficiente	Deficiente	Regular	<del>Buono</del>	Muy bueno	<input type="checkbox"/>
--------------------------	----------------	------------	---------	------------------	-----------	--------------------------



Henry Villacorta Valencia  
Magister

## ANEXO 4: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario sobre clima organizacional

**CÓDIGO:**.....

**FECHA:** ...../...../.....

**INSTRUCCIONES:** Estimado trabajador lea detenidamente cada ítem y conteste de acuerdo a su opinión. No existen respuestas buenas ni malas.

ÍTEMS	OPCIONES		
	NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
1. Los trabajadores del Policlínico se preocupan por brindar un servicio de calidad			
2. Los trabajadores del Policlínico desarrollan sus labores de la mejor manera, sin la necesidad de que alguien supervise el trabajo			
3. En el Policlínico se generan espacios para reflexionar sobre la calidad del servicio y emprender acciones de mejora			
4. En el Policlínico se promueve el trabajo en equipo para fortalecer el clima organizacional.			
5. En el Policlínico existe predisposición para apoyarse unos a otros para el logro de los objetivos de la organización.			
6. Los trabajadores del Policlínico expresan su compromiso de trabajar y permanecer en la institución			
7. Los trabajadores del Policlínico muestran compromiso afectivo al cuidar y conservar los bienes de la institución			
8. Los trabajadores del Policlínico expresan su compromiso normativo al respetar el reglamento institucional y el cumplimiento de sus funciones.			
9. La comunicación entre los trabajadores del Policlínico se desarrolla en forma sincera y abierta			
10. En la organización existe un estilo de comunicación horizontal entre los trabajadores y los jefes y/o directivos.			
11. En el policlínico se considera que para resolver los conflictos es necesario expresar con libertad las ideas y saber escuchar a los demás.			
12. Los trabajadores del Policlínico expresan tolerante y flexibilidad para permitir reacciones espontáneas de los compañeros de trabajo.			
13. Los trabajadores del Policlínico muestran autocontrol, emocional en las reuniones institucionales			
14. Los trabajadores del Policlínico expresan tolerancia frente a las posiciones contrarias de otros trabajadores			
15. En el Policlínico se valora la resolución pacífica de conflictos			

entre los trabajadores.			
16. En el Policlínico se busca resolver de manera razonable y consensuada			
17. Los trabajadores del Policlínico se sienten satisfecho con el trabajo que realizan en el centro laboral.			
18. En el policlínico existe satisfacción con la disponibilidad de los recursos materiales e infraestructura para la atención de los usuarios			
19. Los jefes y/o directivos del Policlínico se preocupan por crear un ambiente laboral agradable			
20. En el Policlínico existen políticas de reconocimiento a la labor destacad de los trabajadores			
21. En esta organización existe un buen sistema de promoción laboral que ayuda a que el mejor ascienda			
22. Los trabajadores del Policlínico consideran que su trabajo es valorado por los jefes y/o directivos del establecimiento			
23. La permanencia laboral en el Policlínico está en función de la calidad del trabajo y no de las preferencias personales			
24. Los trabajadores del Policlínico se sienten motivados por pertenecer la organización			

Gracias por su colaboración

## Cuestionario sobre desempeño laboral

**CÓDIGO:**.....

**FECHA:** ...../...../.....

**INSTRUCCIONES:** Estimado trabajador lea detenidamente cada ítem y conteste de acuerdo a su opinión. No existen respuestas buenas ni malas.

ÍTEMS	OPCIONES		
	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo
1. Demuestras capacidad de analizar y comprender bases teóricas de las diferentes funciones de su servicio en el Policlínico.			
2. Aplicas los conocimientos teóricos adquiridos, a la práctica para resolver problemas en entornos nuevos o poco conocidos.			
3. Integras conocimientos y enfrentas la complejidad de formular juicios a partir de una información y tomar decisiones oportunas para cuidar la integridad del paciente en el Policlínico.			
4. Consideras que tienes condiciones personales, capacidades y habilidades para ejercer un buen liderazgo dentro del establecimiento			
5. Consideras que tomas las decisiones en forma oportuna y correcta, dentro del centro de labores			
6. Demuestras habilidades de aprendizaje que te permita continuar aprendiendo de manera autónoma.			
7. Demuestras capacidad para identificar, enunciar, analizar y resolver los problemas más comunes que pueden ocurrir en los diferentes servicios de hospitalización.			
8. Buscar acceder a nuevos conocimientos para equipar y hacer funcionar óptimamente los instrumentos y equipamientos de cada servicio de hospitalización.			
9. Tienes capacidad de brindar soporte emocional a las familias de los pacientes del Policlínico			
10. Demuestras capacidad para comprender y expresarte de manera adecuada con los pacientes o sus familias.			
11. Te expresas con buena entonación de voz y buen trato con las personas con quienes interactúas			
12. Puede tomar decisiones y adaptarse a nuevas situaciones de su contexto laboral.			
13. Establece relaciones interpersonales adecuadas con los pacientes; familiares y equipo de trabajo.			
14. Demuestra capacidad para trabajar en grupo y en equipos multitareas en el Policlínico.			
15. Actúas con conducta ética valorando la individualidad de cada persona que acude al Policlínico			

16.	Conoces y aplicas los principios éticos de su profesión			
17.	Demuestras conocimiento de las técnicas correctas para su desempeño laboral.			
18.	Demuestra conocimiento de las técnicas correctas para la aportar a la preparación de los materiales del policlínico.			
19.	Consideras que la institucionalización es un método favorable para el proceso del cambio			
20.	Consideras que brinda un fortalecimiento progresivo positivo frente a los cambios.			
21.	Tiene los conocimientos básicos sobre las medidas de bioseguridad para utilizarlos en tu laboral del policlínico			
22.	Motivas la aplicación de las medidas de bioseguridad en el desempeño laboral de los trabajadores del policlínico			
23.	Demuestra destreza en la aplicación de los procedimientos relativos a su especialidad.			
24.	Demuestra conocimientos y la aplicación de las medidas de asepsia en la realización de los procedimientos.			

Gracias por su colaboración

**ANEXO 5: Data de confiabilidad**

**ANALISIS DE CONFIABILIDAD POR PRUEBA ESTADISTICA ALFA DE CRONBACH**

**CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL**

	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	S <sub>T</sub> <sup>2</sup>	
<b>1</b>	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	<b>45.00</b>
<b>2</b>	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	<b>41.00</b>
<b>3</b>	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>47.00</b>
<b>4</b>	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	<b>45.00</b>
<b>5</b>	3	3	2	3	1	3	1	3	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	<b>59.00</b>
<b>6</b>	2	2	1	1	1	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	<b>34.00</b>
<b>7</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>26.00</b>
<b>8</b>	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	<b>56.00</b>
<b>9</b>	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	<b>59.00</b>
<b>10</b>	1	1	2	3	1	1	3	2	1	3	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2	3	3	2	3	3	<b>46.00</b>
<b>r</b>	<b>0.68</b>	<b>0.68</b>	<b>0.69</b>	<b>0.71</b>	<b>0.49</b>	<b>0.68</b>	<b>0.54</b>	<b>0.69</b>	<b>0.27</b>	<b>0.48</b>	<b>0.68</b>	<b>0.58</b>	<b>0.44</b>	<b>0.71</b>	<b>0.68</b>	<b>0.71</b>	<b>0.74</b>	<b>0.83</b>	<b>0.68</b>	<b>0.77</b>	<b>0.71</b>	<b>0.71</b>	<b>0.58</b>	<b>0.71</b>	<b>15.41</b>	
<b>Si<sup>2</sup></b>	<b>0.40</b>	<b>0.40</b>	<b>0.41</b>	<b>0.40</b>	<b>0.41</b>	<b>0.40</b>	<b>0.76</b>	<b>0.41</b>	<b>0.41</b>	<b>0.61</b>	<b>0.60</b>	<b>0.49</b>	<b>0.36</b>	<b>0.40</b>	<b>0.40</b>	<b>0.40</b>	<b>0.36</b>	<b>0.29</b>	<b>0.40</b>	<b>0.44</b>	<b>0.40</b>	<b>0.40</b>	<b>0.49</b>	<b>0.40</b>		

Valido Valido

<b>K</b>	<b>24</b>
<b>ΣSi<sup>2</sup></b>	10.44
<b>S<sub>T</sub><sup>2</sup></b>	100.96
<b>α</b>	<b>0.936</b>

**CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL**

	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	$S_T^2$	
<b>1</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	<b>41.00</b>	
<b>2</b>	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	<b>42.00</b>	
<b>3</b>	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	<b>45.00</b>	
<b>4</b>	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	3	1	2	3	1	<b>55.00</b>	
<b>5</b>	3	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	<b>35.00</b>	
<b>6</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	<b>30.00</b>	
<b>7</b>	1	1	2	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	<b>54.00</b>	
<b>8</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	<b>69.00</b>	
<b>9</b>	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	3	2	3	1	<b>46.00</b>	
<b>r</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	<b>66.00</b>	
<b>Si<sup>2</sup></b>	<b>0.44</b>	<b>0.44</b>	<b>0.54</b>	<b>0.44</b>	<b>0.44</b>	<b>0.54</b>	<b>0.54</b>	<b>0.67</b>	<b>0.44</b>	<b>0.32</b>	<b>0.54</b>	<b>0.40</b>	<b>0.62</b>	<b>0.40</b>	<b>0.54</b>	<b>0.44</b>	<b>0.40</b>	<b>0.40</b>	<b>0.62</b>	<b>0.67</b>	<b>0.62</b>	<b>0.40</b>	<b>0.44</b>	<b>0.44</b>		
	Valido																									

<b>K</b>	<b>24</b>
<b><math>\Sigma Si^2</math></b>	11.75
<b><math>S_T^2</math></b>	121.33
<b><math>\alpha</math></b>	<b>0.942</b>

## ANEXO 6: Constancia de aplicación



Sunampe, 05 de junio del 2018

**Señor:**

Luis Silva Quispe  
Médico-Jefe del Policlínico Municipal San Martín - Sunampe

**Asunto:** Autorización para aplicación de los instrumentos de recolección de datos para trabajo de investigación.

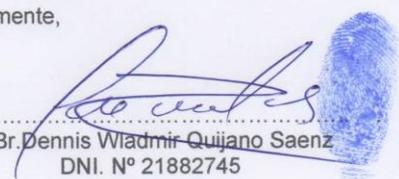
Tengo a bien dirigirme a usted a fin de solicitarle por intermedio del presente se me conceda autorización para aplicar los instrumentos de recolección de datos para realizar mi trabajo de investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL POLICLÍNICO MUNICIPAL SAN MARTIN SUNAMPE - 2018, de la Universidad César Vallejo.

Seguro de contar con su valioso apoyo hago extensivo mi más sincero saludo y agradecimiento.

Atentamente,



LUIS SILVA QUISPE  
MÉDICO CIRUJANO  
C.M.P. N° 46323



Br. Dennis Wladimir Quijano Saenz  
DNI. N° 21882745



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



## CONSTANCIA

EL JEFE DEL POLICLÍNICO MUNICIPALIDAD SAN MARTIN - SUNAMPE, QUE  
SUSCRIBE:

### HACE CONSTAR

Que, el Br. Dennis Wladimir Quijano Saenz, estudiante del programa de Magister en Gestión Pública de la Universidad "César Vallejo", estuvo autorizado para aplicar los instrumentos de evaluación en este Policlínico Municipal de la tesis que lleva por título: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL POLICLÍNICO MUNICIPAL SAN MARTIN SUNAMPE - 2018"

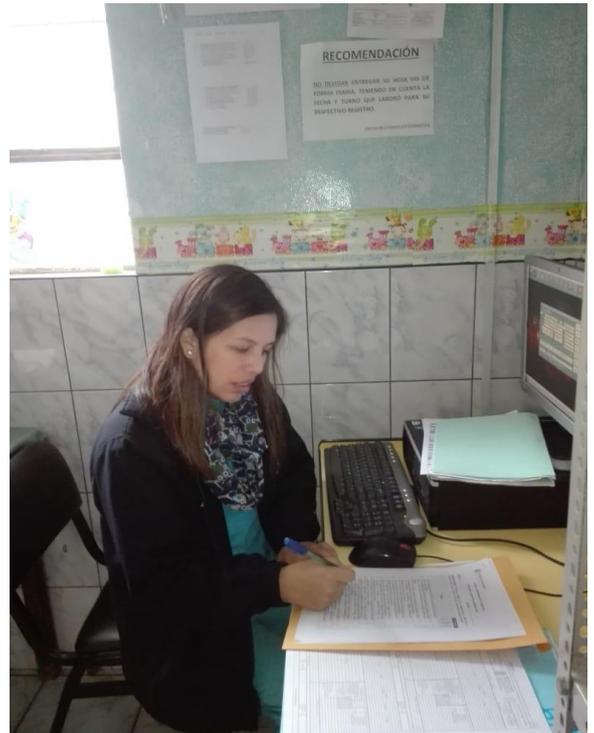
Mediante la presente dejo constancia que el tesista ha aplicado en forma satisfactoria y oportuna los instrumentos de recojo de información denominados Cuestionario de Clima Organizacional y Cuestionario de Desempeño Laboral.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada, para los fines que estimen convenientes.

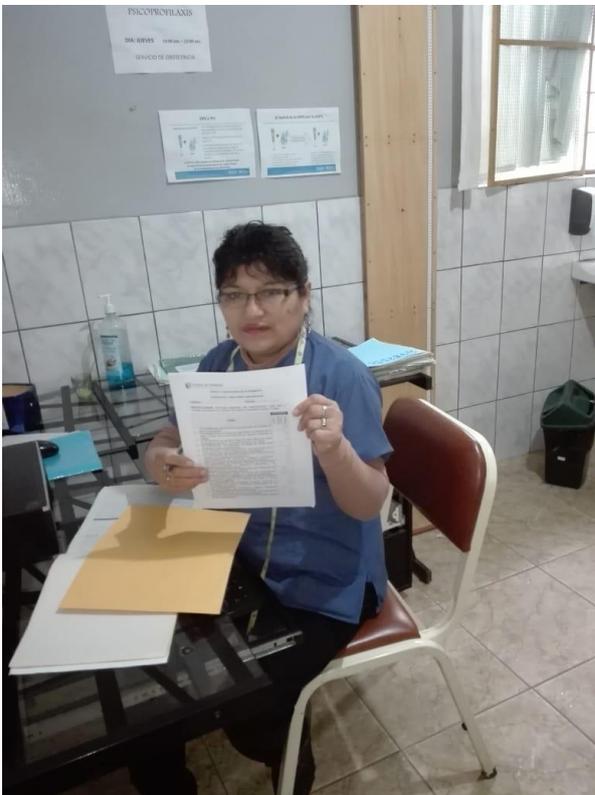
Sunampe, 28 de junio del 2018

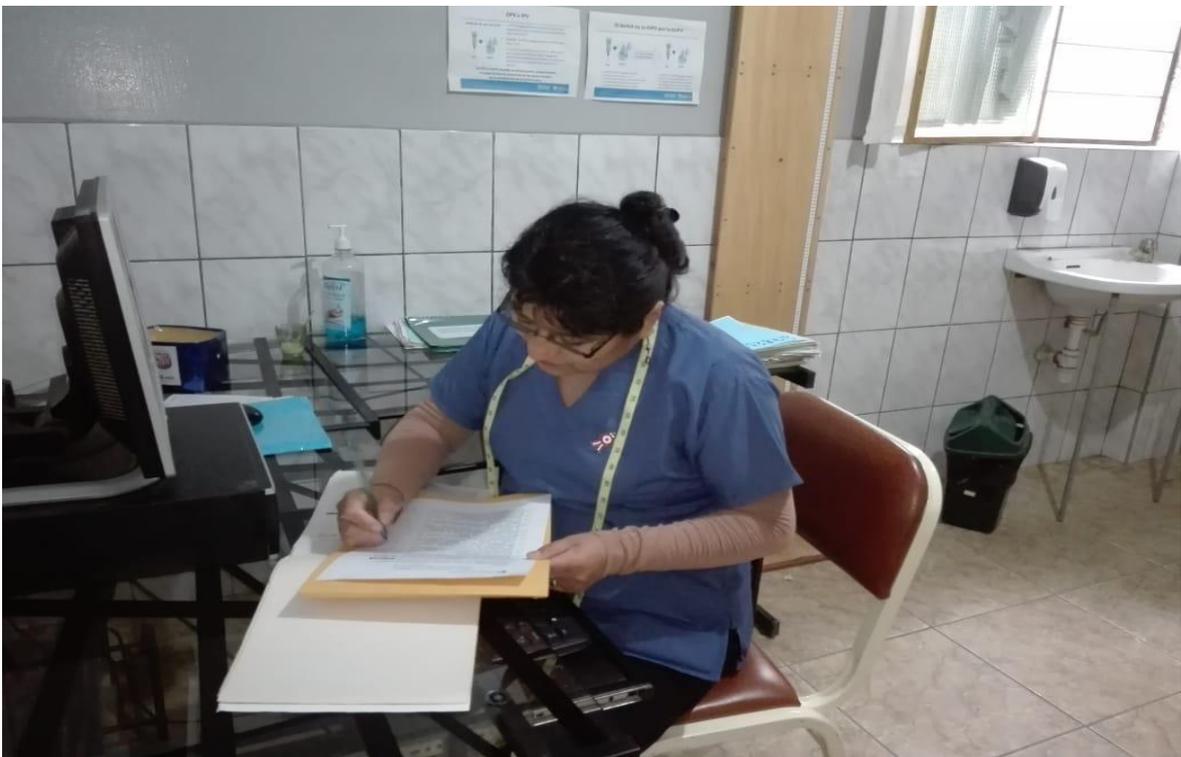
  
DR. ENRIQUE SILVA QUILPE  
MÉDICO CIRUJANO  
C.M.P. N° 49323

## ANEXO 7: Evidencia fotográfica



*El investigador aplicando los instrumentos de recolección de datos a los sujetos muestrales.*





## ANEXO 8. Data de resultados

### CLIMA ORGANIZACIONAL

D1: Identidad organizacional								D2: Resolución de conflictos								D3: Motivación laboral							
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2
1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
3	2	3	1	2	2	1	3	1	3	1	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	2	1	3	1	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1
1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3
3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
2	1	3	3	2	1	1	1	3	2	1	3	1	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2
3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2
2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2

## DESEMPEÑO LABORAL

D1: Competencias cognitivas								D2: Competencias actitudinales-sociales								D3: Competencias de capacidad técnica							
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2
2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	3	1	2	3	1
1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2
1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1
2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	1	1	2	3	2	3	1
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2