



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y desempeño laboral en los
trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias -
Ayacucho, 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Bach. Bautista Munaylla, Denisse.

ASESOR:

Mtro. Ochoa Yupanqui, Walter Wilfredo

SECCIÓN

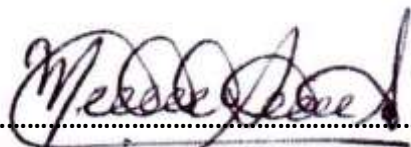
Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ – 2018

Página Del Jurado



Mg. ALCALDE GIOVE, EDITH MARGOT

Presidente



Dr. ARÓSTEGUI MELGAR, OSWAL

Secretario



Mtro. OCHOA YUPANQUI, WALTER WILFREDO

Vocal

DEDICATORIA

A Dios

Por el don de la vida, y guardar cada uno de mis pasos.

A mis padres

Que desde el cielo me guían, por sus consejos, ayuda y protección.

A mi esposo

Por compartir memorables momentos y su invaluable apoyo.

Denisse Bautista Munaylla

AGRADECIMIENTO

A mi Asesor Mtro. Ochoa Yupanqui, Walter Wilfredo

Al Mtro. Ochoa Yupanqui, Walter Wilfredo, asesor del presente trabajo por su asesoramiento, orientación y apoyo constante.

A la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo

Por su contribución académica para perfeccionar nuestra formación profesional.

A la coordinación y trabajadores del sistema de atención móvil de Ayacucho

Por colaborar con su tiempo, datos requeridos y facilidades para la realización del presente tesis.

Denisse Bautista Munaylla

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la universidad de Cesar vallejo, presentamos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias- Ayacucho, 2018.”, con la finalidad de obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

La investigación se ha ceñido estrictamente a los cánones impuestos por la metodología de la investigación científica, esperando por ello cumplir con los requisitos para su aprobación. La investigación incluye una primera parte donde se describe la problemática y el estado del arte del área temática, dentro de las cuales se precisan el clima organizacional y el desempeño laboral incluyendo la descripción de cada una de sus dimensiones. Para poder evaluar sus niveles se aplicaron dos encuestas: Clima Organizacional, y desempeño Laboral, ambas validadas en estudios nacionales previos.

La utilización de estas encuestas ha permitido contrastar sus niveles y determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias- Ayacucho.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado esperamos su aprobación de la presente investigación por ser de justicia.

La Autora

ÍNDICE

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
I. INTRODUCCIÓN.	
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivos	28
II. MÉTODO	
2.1. Tipo de estudio	30
2.2. Diseño de investigación	30
2.3. Variables	30
2.4. Operacionalización de variables	32
2.5. Población, muestra y muestreo	34
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.7. Métodos de análisis de datos	37
2.8. Aspectos técnicos	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	46
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. BIBLIOGRAFIA	52
VIII. ANEXOS	55

Lista de Tablas

		Pág.
Tabla 01.	clima organizacional y el desempeño Laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias - Ayacucho, 2018	39
Tabla 02	Correlacion entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores. Sistema de atención móvil de urgencias – Ayacucho, 2018.	40
Tabla 03	Correlación entre el ambiente físico y el desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias - Ayacucho. 2018	41
Tabla 04	Correlación entre el ambiente social y el desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias – Ayacucho, 2018.	42
Tabla 05	Correlación entre el actitudes y valores y el desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias - Ayacucho, 2018.	43
Tabla 06	Correlación entre el clima organizacional y dominio de conceptos en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias - Ayacucho, 2018.	44
Tabla 07.	Correlación entre el clima organizacional y el cumplimiento de responsabilidades en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias - Ayacucho, 2018.	45
Tabla 08.	Ambiente fisico y el desempeño Laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias - Ayacucho, 2018.	68

Tabla 09.	Ambiente social y el desempeño Laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias - Ayacucho, 2018	69
Tabla 10.	Actitudes y valores y el desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias - Ayacucho, 2018.	70
Tabla 11.	Clima organizacional y dominio de conceptos en el personal en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias - Ayacucho, 2018.	71
Tabla 12.	Clima organizacional y cumplimiento de responsabilidades en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias - Ayacucho, 2018	72

RESUMEN

El presente trabajo Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias- Ayacucho,2018. Tuvo como objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias – Ayacucho, 2018. Se empleo el diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo constituida por 18 trabajadores entre contratados y nombrados del Sistema de atención móvil de urgencias, se realizó dos cuestionarios tipo escala de Likert: clima organizacional y desempeño laboral, que fueron validados estadísticamente con el estadígrafo de Pearson el valor para clima organizacional fue 0.37 y desempeño laboral 0.74, valores que son válidos por ser mayores a 0.21. Con una confiabilidad de 0,862 y 0,831 respectivamente. Los resultados obtenidos muestran que 66.7% perciben un clima organizacional aceptable, el 27.8% inadecuado y el 5.6% inadecuado, en cuanto al desempeño laboral el 44.5% de encuestados señala un desempeño laboral moderado, el 33.3% alto y el 22.2. % bajo. Las conclusiones indican que existe correlación significativa media entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores ($R=0,532$; $p=0,023\leq 0,05$), aceptando la hipótesis alterna.

Palabras clave: clima organizacional /desempeño laboral/Sistema de atención móvil de urgencias.

ABSTRACT

The present work Organizational climate and work performance in the workers of the Mobile Emergency Care System- Ayacucho, 2018. The objective was to: Determine the relationship between the organizational climate and work performance in the workers of the Emergency Mobile Care System - Ayacucho, 2018. The descriptive correlational design was used, the sample was constituted by 18 workers between contracted and appointed from the System of mobile emergency care, two Likert scale questionnaires were carried out: organizational climate and work performance, which were statistically validated with the Pearson statistic, the value for organizational climate was 0.37 and work performance 0.74, values that are valid for being greater than 0.21. With a reliability of 0.862 and 0.831 respectively. The results obtained show that 66.7% perceive an acceptable organizational climate, 27.8% inadequate and 5.6% inadequate, in terms of job performance, 44.5% of respondents indicate a moderate work performance, 33.3% high and 22.2%. % low. The conclusions indicate that there is a significant mean correlation between organizational climate and work performance in workers ($R = 0.532$, $p = 0.023 \leq 0.05$), accepting the alternative hypothesis

Key words: organizational climate / work performance / Emergency mobile care system.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

Bajo el enfoque internacional los sistemas socio económicos de cualquier país funcionan a través de políticas de estado, mediante sistemas que tienen sus bases en organizaciones que se originan por las necesidades de la sociedad.

Estas organizaciones son públicas o privadas con características diferentes administrando sus recursos disponibles de manera efectiva para el cumplimiento de sus objetivos, estas organizaciones cuentan con personas como unidades sociales los cuales se interrelacionan entre si, coordinando actividades utilizando los recursos materiales humanos técnicos y financieros, por tal razón es necesario obtener mejor y mayor rendimiento del personal para el logro de los objetivos. (Del Valle, 2010).

La Organización Internacional del Trabajo, naciones unidas, gobiernos nacionales y locales dan especial atención al desempeño de sus empleados por lo cual es motivo de numerosos estudios e investigaciones de instituciones académicas que abordan temas como gestión del personal, estrategias de motivación y los efectos positivos en el desempeño laboral y en la calidad de servicio que brindan generando satisfacción en los usuarios, todo esto forma parte de la cultura organizacional y genera especial atención en los empleadores.

El valor esencial de las organizaciones se encuentra en sus activos intangibles, constituyen la base fundamental que lleva al éxito a las organizaciones, en un mundo dinámico globalizado y competitivo. Los activos intangibles dependen del “capital humano, el capital humano, como sujeto asume el control con inteligencia, iniciativa y visión propia, por lo cual se hace hincapié en poner especial importancia en los trabajadores por ser ellos los que están en contacto con los clientes (Chiavenato, 2009).

Quinto (2015,Perú), en su estudio realizado al personal del nosocomio Ramiro Priale Priale en la ciudad de Huancayo. Midio el efecto negativo que producen las malas relaciones entre el personal, sueldos bajos, malas condiciones de trabajo, como factores que no permiten desempeñar sus tareas de manera eficiente.

El origen del estudio radica en la problemática que se presenta en las diversas instituciones, respecto al desempeño laboral de los trabajadores, ya que constantemente perciben quejas de los usuarios. Por otro lado, el personal de los establecimientos de salud está expuesto a climas organizacionales desfavorables que influyen de forma negativa en el desempeño laboral.

Por estos motivos, se decidió investigar este tema en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias, el cual es una institución de pocos años de funcionamiento que cumple una importante labor, y creo que se debe analizar el tema en dicha institución, para que puedan cumplir adecuadamente con su trabajo, y brindar una atención adecuada con calidad y calidez al usuario de la comunidad ayacuchana.

1.2. TRABAJOS PREVIOS

Se encuentra la tesis Zans (2017, Nicaragua) teniendo como objetivo de medir la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. El diseño del estudio fue cuantitativo con elementos cualitativos de tipo descriptivo – explicativo, la población estuvo constituida por 88 trabajadores, la muestra estuvo conformada por 59 trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua, los resultados que obtuvo fueron que el Clima Organizacional presente en la Facultad Regional Multidisciplinaria, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido.

De la misma forma, Palomino & Peña, (2016, Colombia), tuvieron como objetivo principal, analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y papelería Venoplast. El tipo de estudio fue de tipo descriptivo – correlacional, la población fue de 97 trabajadores de la empresa, de los cuales se consideró a 49 personas como muestra. El resultado de relacionar las variables se calculó mediante el coeficiente de correlación de Pearson en Excel con cada dimensión

de las variable independiente y dependiente cuyo nivel de significancia fue menor de 0.05. se observó que la valoración de la variable clima organizacional mejora el desempeño laboral positivamente en un 66.3% la motivación con 53.9%, las relaciones interpersonales con 52.6%; concluyeron que los empleados catalogan el clima organizacional de la empresa como bueno, en especial en términos de motivación que reciben y el control que tienen a la hora de desempeñar sus funciones; mientras que el desempeño laboral se pudo clasificar como bueno, los aspectos más fortalecidos dentro de la empresa fueron las aptitudes y las habilidades, conjuntamente con la motivación que reciben para llevar a cabo sus tareas.

Así mismo, Ardinez & Gutierrez, (2015, Venezuela), con el objetivo de evaluar la influencia del clima laboral en la motivación y satisfacción del personal técnico- científico y administrativo de una institución de Salud de tercer Nivel en el municipio de San Juan del Cesar- La Guajira. 2014. El estudio fue de tipo descriptivo- transversal con enfoque cuantitativo, la población esta constituida por 185 trabajadores, de los cuales se tomaron a 51 trabajadores, los resultados fueron los siguientes: la correlación del clima laboral sobre la satisfacción fue significativa (IC 95%, p0,659). El 56.86% del personal que labora en dicha institución percibió un nivel alto del clima laboral mientras que el 43.14% percibió un nivel regular. Respecto a la variable motivación se encontró que el 64.71% muestra motivación baja y el 35.29% motivación media. La principal conclusión fue que el clima laboral influye significativamente sobre la satisfacción mas no así en la motivación de los trabajadores.

Por su parte, Meléndez, (2015, Ecuador) en su investigación , teniendo como objetivo principal determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño labiral de los servidores de Subsecretaria General Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, el estudio fue de tipo descriptivo transversal no experimental, sus resultados fueron : el clima organizacional definitivamente no influye en los resultados, los servidores claificaron la dimension respeto con un 98%, camaradería 46%, credibilidad 57.9% y para la variable desempeño laboral , la dimensión cumplimiento de los trabajos en 11.7%, conocimiento del trabajo 12.5%, , disciplina 12% y relaciones comunicación 11%.

A su vez, Ortega (2017, Perú) con su principal objetivo , determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Micro Red de Salud Ambo-Huánuco, 2017. La investigación fue aplicada, diseño correlacional no experimental, y de enfoque cuantitativo. Su muestra estuvo compuesta por 105 trabajadores de salud de la Micro Red de Salud Ambo en Huánuco, en sus resultados se observa que el clima organizacional obtuvo un nivel alto con un porcentaje de 81.90% y de igual manera con nivel alto la variable desempeño laboral 88.56%. Ortega concluyo que las variables clima organizacional y desempeño laboral tienen una correlación significativamente alta ($p=0,000$), aceptando su hipótesis alterna.

Asi mismo, Chinga y Terrazas(2017, Perú), quienes con el objetivo de establecer la relación entre el Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabaja Salud, la investigación fue descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo, teniendo como población a 150 trabajadores de la micro red de los cuales se tomaron a 119 como muestra, el 27% de los encuestados señalan un clima organizacional adecuado siempre y cuando el desempeño laboral es alto, el grado de correlación de estas variables es moderada relación positiva y fue determinado por Rho de Sperman 0,414. Esta investigación concluyó que el clima organizacional con sus tres dimensiones (cultura organizacional, potencial humano y diseño organizacional) tiene una relación significativa directa con el desempeño laboral de los trabajadores.

De la misma manera, Espejo (2016, Perú), teniendo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el Desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín -2014. La investigación fue de tipo descriptivo, cualitativo y cuantitativo que nos permitió conocer cada variable por separado y sistemáticamente ambas variables, la población fue el conjunto de trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura Junín-2014, fueron 52 colaboradores. El resultado que se obtuvo de la investigación fue que la Dirección Regional de Agricultura Junín, presenta un clima organizacional desfavorable para el desempeño laboral. Concluyendo que existe influencia directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($rs=0.789$), lo que muestra que el clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral.

Otro trabajo es el de Arapa (2015, Perú) en su tesis con el personal de salud asistencial de las redes Yunguyo. Tuvo como objetivo: analizar la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal de salud asistencial, investigación observacional, descriptivo analítico y por permitirles explicar la situación de las variables fue transversal. Como población se tuvo 128 trabajadores personal de salud y administrativo, de los cuales se consideraron a 96 como muestra. Los resultados concluyeron en los siguientes datos: el personal de sexo femenino representa el 67.71%, el personal de entre 40 a 59 años de edad conforma el 40,63%, el 35.42% están casados. El 72,92% del personal esta medianamente satisfecho en el trabajo, seguido de un 17,71% que muestra insatisfacción laboral y un 9,38% con satisfacción laboral.

Igualmente, De la Cruz & Huaman (2016, Perú) en su tesis en la provincia de Huancavelica – 2015”. El objetivo principal fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica, el tipo de investigación fue aplicada correlacional. Los instrumentos que utilizaron fueron encuestas y cuestionarios. La muestra de estudio consto de 32 personas que trabajan en el programa Cuna Mas. Sus resultados mostraron que el clima organizacional tiene una relación positiva y significativa con el desempeño laboral en el personal, la relación hallada es positiva media ($r=71\%$), se observó también que el 53.1% de casos de clima organizacional es alto y el 56.3% señala un desempeño laboral alto. Concluyendo en que el ambiente físico adecuado tiene relación positiva media ($r=58\%$) con el clima organizacional, pues el 46,9% de los trabajadores señalo un ambiente físico alto. De igual manera se encontró que el ambiente social mostro una relación positiva y significativa ($r=67\%$), el 46,9% de los trabajadores señalo un ambiente social medio. Se encontró también que las actitudes y valores tienen relación positiva en el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del programa CUNA MAS de la provincia de Huancavelica, la intensidad hallada fue ($r=66\%$), el 62.5% del personal señalo el componente de valores y actitudes alto.

A su vez, Quispe (2015, Perú) en su tesis en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”, el cual tuvo como objetivo primordial determinar la relación que existe entre clima organizacional y el desempeño laboral, de enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental se empleó un cuestionario de 15 ítems en la escala Likert a los cuales previamente se determino la validez y confiabilidad según el coeficiente Alfa de

Crombach (0.864) para clima organizacional y (0.873) para desempeño laboral, la muestra estuvo constituida por 64 trabajadores de la municipalidad contando con varones y mujeres, la correlación de las variables se midió mediante el coeficiente de correlación de Spearman. En los resultados obtenidos se observó que existe una correlación de 0.743, lo cual demuestra una relación directa, positiva y moderada. Por lo cual se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral. La conclusión a la que llegó muestra que los trabajadores de la municipalidad muestran regular desempeño, encontrándose una relación significativa entre las variables.

Por su parte Chávez (2014, Perú) en su trabajo en el Gobierno Regional de Ayacucho. El cual tuvo como principal objetivo determinar la influencia de un sistema de gestión de personas por competencias en su desempeño laboral en el gobierno Regional de Ayacucho, la metodología utilizada fue exploratoria-descriptiva, y de diseño correlacional, la población de estudio fue de 2135 trabajadores del gobierno regional y la muestra tomada fue 220 personas. Entre los principales resultados se obtuvo que el 85% de los encuestados tiene un nivel de conocimiento deficiente lo cual implica un mal desempeño laboral, en cuanto a las actitudes y conductas un 55% manifiesta que son inapropiadas, en cuanto a la organización del trabajo se observó que el 52% presenta individualismo, el 50% decisiones rígidas, y un 58% presenta falta de iniciativa, creatividad e imaginación para el trabajo, todos estos resultados muestran que el desempeño laboral tiene limitaciones para poder lograr la aceptación de la población. Los resultados antes mencionados les permitieron concluir en que un sistema de gestión de personas influye significativamente en el desempeño laboral, los métodos tradicionales de trabajo inciden en el bajo rendimiento del personal, mientras que una buena organización y trabajo en equipo ayuda considerablemente a mejorar el desempeño laboral en los trabajadores del gobierno regional de Ayacucho.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. El clima organizacional

El clima organizacional refleja el funcionamiento u operatividad interna de la organización (sentimientos psicológicos) el ambiente interno puede manifestarse como: temor, inseguridad, progreso, autoritarismo, etc. Por lo cual el comportamiento del

personal no depende de sus características personales solamente, influye también como perciben el clima laboral y los demás elementos de la institución. En cuanto a la definición de clima organizacional no hay un consenso definido, los conceptos están basados en factores organizacionales como : la infraestructura, reglas, las metas y los atributos.

Para, Chiavenato I. (2007). Clima organizacional son las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, esto se refiere a los aspectos que estimulan y provocan motivación en los trabajadores.

Robbins, S. (2004), asegura que el clima organizacional estudia el impacto y conducta que tienen las personas, grupos y estructuras dentro de una organización, para utilizar estos conocimientos mejorando la eficiencia de las organizaciones. Sandoval, M. (2004), Las organizaciones comparten características y propiedades en común, pero cada una de ellas tiene un ambiente interno y es el que forman las personas que las integran, es lo que llaman clima organizacional.

En conclusión, los conceptos de clima organizacional mencionados lo resumen como las condiciones medio ambientales en el trabajo, estas son percibidas de manera directa e indirecta por el personal que trabaja en esa organización. El clima organizacional influye directamente en el comportamiento laboral. (Sandoval, M. 2004).

Por otro lado, Flores, J. (2005), refiere que el clima organizacional depende mucho de la motivación, mientras la motivación es elevada genera relaciones satisfactorias (ánimo, interés y colaboración), por el contrario, si la motivación es baja sea por frustración o diversas barreras, el clima organizacional es negativo (apatía, agresividad, huelgas, insatisfacción y desinterés). La satisfacción de los principales requerimientos y necesidades del personal eleva la moral y crea un clima organizacional favorable, por el contrario, la desatención de las necesidades del personal causa frustración y un clima organizacional desfavorable. (Chiavenato 2007).

(Sandoval, M. 2004) menciona a Litwin y Stringer, mencionan seis dimensiones del clima organizacional:

1. Estructura, es la percepción que se tiene de las obligaciones, reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
2. Responsabilidad individual, autonomía.
3. Salario, es la percepción de igualdad de sueldos por un trabajo bien realizado.
4. Riesgos y toma de decisiones, el nivel de reto y riesgo que perciben los trabajadores ante una situación en el trabajo.
5. Apoyo, el apoyo y la amistad que se genera entre el personal del trabajo.
6. Tolerancia al conflicto, es la forma como asimilan los diversos problemas y la confianza que ponen en el clima de su organización.

1.3.1.1. Características del Clima Organizacional

Goncalves, A. (1997), Se menciona las siguientes características:

- El medio ambiente de trabajo estas pueden ser internas o externas.
- Las características son percibidas directa o indirectamente por el personal que desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima influye en el comportamiento laboral.

1.3.1.2. Determinantes Del Clima Organizacional

Flores, J. (2005), señalan que los determinantes del clima organizacional son:

- Beneficios
- Estímulos
- Colaboración
- Políticas
- Actuación
- Guías
- Seguridad
- Servicios
- Salarios y honorarios
- Naturaleza del trabajo
- Condiciones de trabajo

1.3.1.3. Beneficios Positivos Del Clima Organizacional

Flores, J.(2005) señala los siguientes:

- Los trabajadores perciben una mayor satisfacción en la organización
- Mejora la actitud en la mayor parte de los trabajadores
- Mejora la identidad hacia la organización
- Mejora la comunicación en todos sus niveles
- Se refuerza la necesidad de capacitación.
- Facilita la gestión del cambio al interior de la organización.

1.3.1.4. Resultados de un clima organizacional negativo

Flores, J. (2005), establecen como resultados negativos:

- Ausentismo
- Accidentes de trabajo
- Pérdidas de tiempo
- Quejas
 - Calidad deficiente
 - Sabotajes
 - Demoras
 - Hurtos
 - Mayor rotación de personal
 - Incrementos de gastos

1.3.2. La conducta de las personas

El comportamiento de los individuos en una institución es complejo y está supeditado a 2 factores :

entre los factores internos mencionaremos las cualidades o atributos (motivación, adaptación de aprendizaje, actitudes, emociones, valores), en los factores externos los resultantes del ambiente o espacio como características institucionales (sistemas de merito y reconocimiento, sanciones, factores políticos y sociales, conexión grupal). (Chiavenato I. , 2007).

1.3.3. Conducta humana en el contexto organizacional.

Chiavenato I. (2007). Las organizaciones sean formales o informales, están formadas por personas, los cuales ingresan a estas organizaciones por diversos motivos y objetivos, aunque el vínculo que generan no siempre sea favorable para la organización o

la persona, debido a que cada persona tiene personalidad propia y diferencias individuales (valores, actitudes, motivaciones, aspiraciones) los cuales se verán influenciados por diversos factores ambientales.

1.3.4. Cultura Organizacional

Cada organización tiene una identidad a causa de los valores que posee, los objetivos, actitudes, creencias y comportamientos de cada persona que la integra, todas estas se construyen con el tiempo (Flores, J. 2005).

Características de la cultura organizacional:

1. Regularidad en los comportamientos observados
2. Clima organizacional
3. Valores predominantes
4. Filosofía
5. Reglas
6. Normas

1.3.5. Desempeño Laboral

Actualmente se vive evaluando el desempeño de todo (objetos, personas, maquinas) en fin de todo lo que nos rodea, se comprueba la potencia del volumen de un quipo de sonido, la velocidad de un automóvil, reacción de las personas ante una situación, en conclusión, la evaluación del desempeño es un hecho común en nuestras vidas y en las organizaciones. (Chiavenato I. 2010).

Desde hace mucho tiempo se practica la evaluación del desempeño de una persona que empleaba a otra mediante la relación costo- beneficio, en la edad media se conoció de sistemas formales de evaluación por ejemplo San ignacio de Loyola fundo la Compañía de Jesús, usaban notas tipo informes donde detallaban sus actividades, San Ignacio empleo un sistema de clasificaciones, donde cada miembro de la orden tenia un informe que cada superior realizaba informando su desempeño.

En 1880 el ejército estadounidense, durante la segunda guerra mundial implantó los sistemas de evaluación del desempeño y empezaron hacerse más populares, sin embargo, se observa que el interés de evaluación estaba más dirigida a la eficiencia de las máquinas para el aumento de la productividad, a inicios del siglo XX, la Escuela de la Administración Científica realizó avances de la teoría de la administración con el propósito de aprovechar la capacidad óptima de las máquinas, dimensionaron al mismo tiempo el trabajo. La importancia que se había puesto en el equipamiento es decir su planteamiento mecanicista no resolvió el problema de aumentar la eficiencia, el hombre era visto como algo moldeable y manipulable de acuerdo a los intereses de la organización, considerado también que solo encontraba motivación en su salario y medios económicos, con el transcurso del tiempo se resolvió los problemas relacionados con las máquinas, pero aun ningún avance con el personal.

La escuela de Relaciones Humanas realizó una revisión de los planteamientos anteriores enfocando su interés en el hombre y no las máquinas, con el nacimiento de nuevas teorías las cuestiones planteadas a las máquinas se trasladaron al hombre, pero ¿cómo conocer y medir el potencial de las personas? Y ¿cómo hacer para que aprovechen todo ese potencial? ¿Cómo encontrar la fuerza que impulse esa energía a la acción?, todas estas inquietudes dieron lugar a muchas respuestas que iniciaron técnicas administrativas que a su vez creaban condiciones para mejorar el desempeño en las organizaciones y muchas teorías respecto a la motivación en el trabajo. Todas las teorías mencionadas tuvieron un efecto importante respecto a la importancia de las personas y su rol para dar dinamismo a los demás recursos de la organización. No solo es importante vigilar el desempeño laboral, también es necesario evaluar y orientar a determinar objetivos. (Chiavenato I. , 2007).

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el individuo y no solamente lo que sabe hacer, por lo tanto le son importantes aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un determinado periodo), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de sus ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada. (Soria S. ,2016).

1.3.5.1. Definición de desempeño laboral

Robbins, S. (2004), Refiere que es el cumplimiento de las obligaciones, tareas y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas, es un proceso que permite determinar el éxito de un grupo u organización en el logro de sus actividades y objetivos.

El ser humano tiene emplea, conocimientos, actitudes y valores para cumplir con sus tareas asignadas de la mejor manera y de este modo acceder a niveles más altos. (Tejedor & Garcia, 2010).

Chiavenato I. (2009) la eficiencia del personal en una organización, está basada en que el trabajador se desempeña bien si encuentra satisfacción en el trabajo. Una estrategia empleada para lograr la eficiencia es el trabajo en equipo, cada miembro utiliza sus cualidades, para un objetivo común, el cual se vera reflejado con la capacidad de interacción que tengan, los trabajos en equipo. (Robbins, S. 2004)

1.3.5.2. Importancia de los Recursos Humanos

El nuevo planteamiento del personal ahora conocido como administración de recursos humanos por lo cual Chiavenato, I. (2009) señala que la nueva gestion de las empresas debe concentrarse en nuevas tendencias, la incorporación de la innovación y la gestión del cambio, resalta también que para la elección del recurso humano se debe tener especial cuidado en el criterio de selección esto permitirá captar a los que posean mejores cualidades y estén mejor preparados para el puesto de trabajo, sin embargo no solo se debe tener en cuenta la selección del personal sino también capacitarlos, para estimular el desarrollo de sus cualidades personales para una mejor productividad en la organización. (Robbins, S. 2004).

1.3.6. Marco normativo

1.3.6.1. Indicadores de desempeño en los organismos públicos del Perú

Al respecto Shack, (2002), refiere que la implementación de acciones encaminadas a conseguir una Administración Pública orientada hacia el logro de resultados es algo relativamente nuevo en el Perú; en la actualidad, si bien no se dispone de cuantificaciones precisas sobre la calidad de la ejecución del gasto público, hay

evidencia significativa de que se podrían mejorar los niveles de eficiencia, eficacia, economía y equidad del mismo.

Menciona también que la importancia del control de gestión sobre los programas y una permanente búsqueda por incrementar la productividad en el uso de los recursos públicos, no sólo se sustenta en la escasez de los mismos, sino también en el reconocimiento del derecho que poseen los ciudadanos, como contribuyentes y usuarios de los servicios públicos a conocer el destino e impacto de dichos recursos y a ser tratados como “clientes”.

1.3.6.2. Administración por resultados

La administración por resultados implica la priorización del logro de los objetivos estratégicos generales y específicos en el proceso de gestión de los recursos públicos. Se guían siguiendo criterios de eficacia, eficiencia, economía y calidad de la intervención del Estado; además, estos criterios forman parte de los aspectos a considerar en un proceso de cambio de la cultura organizacional del sector público que contemple la sustitución de un modelo de administración pública burocrática (enfaticada en los procesos y procedimientos) por otra gerencial, con prevalencia de los resultados. Shack, (2002).

1.3.6.3. Bono Anual por Cumplimiento de Metas Institucionales, Indicadores de Desempeño.

El Ministerio de Salud, (2017). Mediante Decreto Supremo, el Gobierno aprobó el monto mensual de la valorización ajustada denominada Bonificación por Puesto en Servicios de Salud Pública, en cumplimiento a la política integral de compensaciones y entregas económicas del personal de salud, estipulada en el Decreto Legislativo N° 1153. El estímulo está financiado por S/28 008 400.

Según la norma publicada hoy en el Diario Oficial El Peruano, el Bono de Salud Pública asciende a 1500 soles y será implementado en el primer semestre del 2018. Las instituciones de salud deberán implementar previamente el Registro Nacional del Personal de la Salud, a cargo del Ministerio de Salud (Minsa), así como determinar el listado nominal de beneficiarios, y acreditar la disponibilidad presupuestal correspondiente. (Minsa, 2017).

También, que el personal no deberá estar ocupando un puesto realizando servicios de salud individual, no estar ocupando cargo de confianza o directivo por designación y no deberán percibir de manera simultánea alguna de las valorizaciones priorizadas, ni guardias hospitalarias, ni guardias comunitarias; el bono está dirigido al personal de los establecimientos de salud del Minsa, Dirección y Gerencia Regional de Salud, Dirección de Salud de Lima Metropolitana, Dirección de Red de Salud, Direcciones de Sanidad de las Fuerzas Armadas (Ejército Peruano, Marina de Guerra y Fuerza Aérea) y Policía Nacional, Subdirección de Salud Penitenciaria del Instituto Nacional Penitenciario (INPE) e Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses. (Minsa, 2017).

1.3.7. Sistema de atención móvil de urgencias.

Es un servicio gratuito para toda la población, que permite recibir asistencia medica integral, ante cualquier urgencia o emergencia en el lugar donde se encuentren de manera oportuna, gratuita, rápida y eficiente. (Minsa, 2011).

Objetivo del Programa:

El sistema de atención móvil de urgencias tiene como objetivo encargarse de la atención de emergencias y urgencias prehospitalarias en zonas urbanas y en zonas rurales donde no haya acceso a puestos de salud

Funcionamiento del Sistema de atención móvil de urgencias.

- El sistema de atención móvil de urgencias se activa con una llamada gratuita al 106.
- Seguidamente un profesional de la salud el cual esta entrenado en emergencias y urgencias el cual lo asiste mientras llega la ambulancia.
- El jefe del equipo de salud (personal médico) coordina la salida y movilización de la ambulancia al sitio de la emergencia.
- El equipo de salud llega a la escena de la emergencia o urgencia, evalua y brinda el tratamiento(estabilización de paciente en foco).
- Si fuera necesario se traslada al paciente a un establecimiento de salud de acuerdo a la necesidad de atención del paciente, el traslado se realiza una vez se haya estabilizado al paciente. (Ministerio de Salud, 2011)

Organización del Sistema de atención móvil de urgencias

El sistema de atención móvil de urgencias esta conformado por un Concejo Directivo Nacional y una Direccion ejecutiva , el cual esta a cargo de un director ejecutivo designado por el ministro de salud, el consejo directivo esta conformado de la siguiente manera:

- El Ministro de Salud, quien lo preside, pudiendo ser representado por el Viceministro de Salud.
- El Ministro del Interior.
- El Ministro de Defensa.
- El Presidente Ejecutivo de EsSalud.
- El Comandante General del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.
- El Presidente de la Asamblea Nacional de los Gobiernos Regionales.
- El Presidente de la Asociación de Municipalidades del Perú. (Ministerio de Salud, 2011)

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias – Ayacucho,2018?

1.4. Justificación del estudio

1.4.1. Teórica.

La presente investigación fue elaborada con el propósito de dar a conocer el clima organizacional y sus principales temáticas describiendo teorías, conceptos y dimensiones lo cual será provechoso para diversas organizaciones; el conocimiento que tengan los dirigentes acerca del tema les permitirán gestionar un mejor clima organizacional, mejorando el comportamiento y productividad de sus trabajadores elevando el desempeño laboral mejorando el trato a los pacientes atendidos por el personal del Sistema de atención Móvil de Urgencias.

1.4.2. Práctica.

Un adecuado clima organizacional mejorará el desempeño laboral del personal, lo cual permitirá realizar atenciones eficaces optimizando los diversos recursos, el conocimiento del comportamiento de las variables en estudio permitirá alcanzar los

objetivos y elevar los indicadores.

1.4.3. Metodológica.

El conocimiento del tipo de clima organizacional y la influencia que genera en el desempeño laboral de los trabajadores y coordinadores, nos permitirá evaluar la calidad de atención que viene prestando el Sistema de Atención Móvil de Urgencias, con lo cual se propondrán metodologías y sugerencias para mejorar el clima organizacional

1.4.4. Social.

La presente investigación permitió conocer como el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral, al ser aplicado en los trabajadores del Sistema de Atención Móvil de Urgencias ayudará al mejoramiento de esta institución en la cual los principales beneficiados será la población, y todo el personal. Lo que ayudara a desempeñar sus labores de manera exitosa a medida que transcurre el tiempo.

La presente investigación, servirá de base para otras investigaciones que involucren las relaciones laborales de las personas que prestan sus servicios en organizaciones como los gobiernos locales, siendo así un insumo para el planteamiento de estrategias motivacionales y consecuentemente para la mejora del desempeño laboral del personal.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño Laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias - Ayacucho, 2018.

Ho: No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño Laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias - Ayacucho, 2018.

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias - Ayacucho, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

OE1: Determinar la relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias Ayacucho, 2018.

OE2: Determinar la relación entre el ambiente social y el desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias - Ayacucho, 2018.

OE3: Determinar la relación entre las actitudes y valores en el desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias - Ayacucho, 2018.

OE4: Determinar la relación entre clima organizacional y dominio de conceptos en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias - Ayacucho, 2018.

OE5: Determinar la relación entre clima organizacional y cumplimiento de responsabilidades en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias -Ayacucho, 2018.

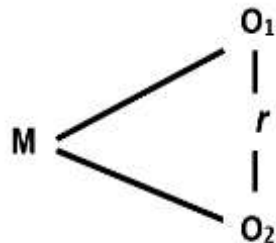
II. MÉTODO

2.1. Tipo de estudio

La investigación descriptiva-corrrelacional, busca detallar las principales características de un fenómeno, especifica las tendencias de un grupo, con la finalidad de medir el grado de relación que existe en las variables en estudio en un determinado contexto. Hernández, R. (2010),

2.2. Diseño de Investigación

El diseño de estudio correspondió a un a diseño no experimental, pues no existió ninguna manipulación de la realidad, midiendo la variable como se presenta; asimismo fue de corte transversal, pues la recolección de datos fue en un momento del tiempo. Hernández et al. (2009), clasifica que la investigación con diseños no experimentales se caracterizan en razón de que los datos no se manipulan deliberadamente, solo se observan en una situación normal o natural para luego ser analizada. A este diseño de investigación, le corresponde el siguiente esquema:



Donde:

M : representa la muestra.

O₁ : representa las observaciones de la variable 1

O₂ : representa a las observaciones de la variable 2

r : representa la relación de las variables de estudio.

2.3. Variables.

2.3.1. Identificación de variables

Variable 1: Clima Organizacional

Clima organizacional son las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, esto se refiere a los aspectos que estimulan y provocan motivación en los trabajadores.

Dimensiones:

D1: Ambiente Físico.

Es el lugar propiamente tal; donde las personas existen, viven o se mueven. El ambiente físico es el que proporciona los recursos necesarios para la supervivencia del hombre. Todas las empresas trabajan dentro del ambiente y se relacionan con él; como espacio físico nos brinda, condiciones de ruido, calor,

D2: Ambiente Social.

Tales como el compañerismo, conflictos, comunicaciones, etc. El ambiente social se compone de cualidades, formas de ser, expectativas, grados de inteligencia y educación, creencias y costumbres de las personas de un grupo o sociedad determinados. Influyen en mayor grado en la empresa y representa el ambiente donde está y los individuos que interrelacionan y actúan

D3: Actitudes y Valores.

Son una condición y un resultado del aprendizaje. del aprendizaje porque las variables cognitivas son necesarias para el aprendizaje, pero no son suficientes. Es necesaria también la presencia de unas variables motivacionales entre las que están las actitudes que son responsables de la activación, dirección y persistencia de la conducta. Los valores acciones correctas que la sociedad ha establecido a través del tiempo.

Variable 2: Desempeño laboral

Dimensiones

D4: dominio de conceptos

El dominio es el poder absoluto que tiene alguien sobre algo. Se da sobre las cosas, por lo que en general coincide con la capacidad de conocer los fundamentos del trabajo que realiza.

D5: Cumplimiento de responsabilidades

Se trata de la forma como el trabajador cumple con sus funciones en la consecución de los objetivos de la empresa.

2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Operacionalización de variables: Se realiza con el propósito de tener bien claros los indicadores que servirán para la realización de la investigación, es presentan en la matriz de operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V1: Clima organizacional	Es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento. (Chiavenato, 2009)	El clima organizacional, está relacionado al ambiente laboral que perciben el personal, ya sea en el aspecto del ambiente físico, ambiente social, actitudes y valores.	D1: Ambiente físico	• Infraestructura	1	Inadecuado Aceptable Adecuado
				• Área de trabajo	2-3	
				• Equipos y muebles	4	
			D2: ambiente social	• Expectativas	5-6	
				• Autonomía en el trabajo.	7-8-9	
				• Reconocimiento	10-11 12-13	
			D3: Actitudes y valores	• Valoración.	14	
				• Respeto a los trabajadores	15	
				• Satisfacción el trabajo	16-17 18	
V2: Desempeño Laboral	En la gestión de los recursos humanos evalúa si un trabajador realiza a cabalidad su trabajo, se describe como una variable a nivel individual. (Chiavenato, 2009)	Aplicación de un conjunto de factores que proporcionan un sistema adecuado para evaluar el desempeño del personal dentro de una organización, tanto grupal e individual.	D4: Dominio de conceptos	• Utilización de métodos.	1-2-3 4-5-6	Bajo Moderado Alto
				• Manejo de técnicas.	7-8 9-10	
			D5: Cumplimiento de responsabilidades	• Eficiencia en el trabajo realizado.	11-12 13- 14	
				• Eficacia en el cumplimiento de labores.	15-16 17-18 19-20	

2.5. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

2.5.1. Población

La población estará conformada por el personal contratado y nombrados de Sistema de atención móvil de urgencias de Ayacucho, los que se distribuyen de la siguiente manera:

Tipo	personal	%
Médicos	04	22.2
Enfermeros	04	22.2
Obstetras	04	22,2
Pilotos	06	33.4
Total	18	100.00

Fuente: oficina de personal

2.5.2. Criterios de selección (criterios de exclusión)

Los criterios de inclusión fueron que sean trabajadores asistenciales nombrados y CAS del Sistema de atención móvil de urgencias.

2.5.3. Unidad de análisis

Correspondió a los trabajadores nombrados y CAS del Sistema de atención móvil de urgencias, 2018.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, ficha técnica

Se realizarán actividades determinadas por el método científico para entender el comportamiento de las variables en estudio, se trabajó con encuestas y cuestionario de encuestas.

2.6.1. Técnicas:

Encuestas

Se aplicó la técnica de la encuesta dirigida al personal CAS y nombrados del Sistema de atención móvil de urgencias Ayacucho.

Variable	Técnica
Clima organizacional	Encuesta
Desempeño laboral	Encuesta

2.6.2. Instrumentos:

Cuestionario

Con este instrumento, contiene preguntas formuladas para los trabajadores del Sistema de Atención Móvil de Urgencias.

Para la variable Clima organizacional (18 ítems), según las dimensiones de Ambiente físico (4 ítems), Ambiente social (9 ítems), Valores y actitudes (6 ítems) según la escala tipo Likert: nunca (1), a veces (2), a siempre (3).

Para la variable desempeño laboral, el cuestionario constó de (20 ítems), sus dimensiones: dominio de conceptos (10 ítems) y cumplimiento de responsabilidades (10 ítems), consideraron las respuestas en la escala tipo Likert: nunca (1), a veces (2), a siempre (3).

2.6.3. Validez y confiabilidad de instrumentos

2.6.3.1. La validez

Los instrumentos fueron validados estadísticamente con el estadígrafo de Pearson el valor para clima organizacional fue 0.37 y desempeño laboral 0.74, valores que son validos por ser mayores a 0.21.

2.6.3.2. La confiabilidad

Se realizó con la prueba estadística alfa de Crombach, para ambos cuestionarios resultando alta confiabilidad para ambos instrumentos que miden las variables Clima organizacional (0.862) y para la variable desempeño laboral (0,831).

2.6.3.3. Fichas técnicas

A continuación se muestran las fichas técnicas de cada variable e instrumento empleado en la investigación.

FICHA TÉCNICA- CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrumento	Cuestionario para medir el clima organizacional
Autor	De La Cruz Ortiz, Edwin Huaman Ruiz Angel, Alejandro
Año	2016
País de origen	Perú.
Ámbito de aplicación	Entidades públicas y privadas
Administración	Individual
Objetivo	Medir las tres dimensiones del clima organizacional: ambiente físico, ambiente social, valores y actitudes.
Duración	10 minutos
Adaptado	Br. Bautista Munaylla, Denisse.
Campo de aplicación	Trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias.
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento mediante el Alpha de Cronbach, fue de 0.862

FICHA TÉCNICA- DESEMPEÑO LABORAL

Instrumento	Cuestionario para medir el desempeño laboral
Autor	Mendoza Castro, Litz Yanett
Año	2017
País de origen	Perú.
Ámbito de aplicación	Entidades públicas y privadas
Administración	Individual
Objetivo	Medir las dos dimensiones del desempeño laboral: dominio de conceptos y cumplimiento de responsabilidades.
Duración	10 minutos
Adaptado	Br. Bautista Munaylla, Denisse.
Campo de aplicación	Trabajadores administrativos del Hospital Regional de Ayacucho.
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento mediante el Alpha de Cronbach, fue de 0.952

2.7. Método de análisis de datos.

Los resultados se obtuvieron aplicando los instrumentos de recolección de datos, han sido procesados, presentados y analizados en tablas de frecuencia, empleando el programa estadístico SPSS 24 y Excel. Para determinar la prueba estadística a emplear en los análisis de correlación, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-wilk.

	Shapiro- Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0,938	18	,263
Ambiente físico	0,953	18	,478
Ambiente social	0,929	18	,184
Valores y actitudes	0,947	18	,375
Desempeño laboral	0,969	18	,780
Dominio de conceptos	0,968	18	,755
Cumplimiento de responsabilidades	0,932	18	215

a. Corrección de significación de Lilliefors

Ho: Los datos siguen la distribución normal.

Ha: Los datos no siguen la distribución normal.

$\alpha = 0.05$

Para todos los casos el valor de p es mayor a 0.05, concluyendo que los datos siguen una distribución normal, por lo que se eligió trabajar con el estadígrafo correlación de pearson, cuyos valores oscilan entre -1 y +1, según la siguiente tabla de decisiones:

Coefficiente de correlación	Interpretación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.10	Correlación negativa débil

0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

FUENTE: Hernández (2006).

2.8. Aspectos técnicos:

La recolección de los datos fue hecha mediante el uso de cuestionarios, aplicados a el personal nombrado y contratado CAS del Sistema de Atención Móvil de Urgencias, previa revisión de la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados para el presente estudio, seguidamente los datos fueron procesados utilizando los programas Excel y SPSS 24; para determinar la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral se realizó la prueba estadística Rho de Spearman y para su análisis se revisaron investigaciones relacionadas al tema.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de los resultados.

Tabla 01

clima organizacional y el desempeño Laboral en el personal en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias - Ayacucho, 2018.

Desempeño laboral	Clima organizacional						Total	
	Inadecuado		Aceptable		Adecuado			
	N° de Trabajadores	%	N° de Trabajadores	%	N° de Trabajadores	%		
Bajo	1	5.6%	3	16,7%	0	0.0%	4	22.2%
Moderado	3	16.7%	5	27,8%	0	0.0%	8	44.5%
Alto	1	5.6%	4	22.2%	1	5.6%	6	33.3%
Total	5	27.8%	12	66.7%	1	5.6%	18	100%

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

Descripción: En la tabla 01 se muestran los resultados del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del sistema de atención móvil de urgencias, Ayacucho 2018. Del 100% de encuestados el 66.7% perciben un clima organizacional aceptable, el 27.8% inadecuado y el 5.6% inadecuado. En cuanto al desempeño laboral el 44.5% de encuestados señala un desempeño laboral moderado, el 33.3% alto y el 22.2% bajo. Se observa además que el 5.6% perciben un clima organizacional adecuado cuando el desempeño laboral es alto, el 27.8% perciben el clima organizacional aceptable cuando el desempeño laboral es moderado y el 5.6% inadecuado cuando el desempeño laboral es bajo.

3.2. Contrastación de hipótesis.

3.2.1. Contrastación de hipótesis general

Hipótesis de investigación (Hi)

Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño Laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho, 2018.

Tabla 02.

Correlacion entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores. Sistema de atención móvil de urgencias. 2018

		Correlaciones	
		clima organizacional	desempeño laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,532*
	Sig. (bilateral)		,023
	N	18	18
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,532*	1
	Sig. (bilateral)	,023	
	N	18	18

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

La tabla 02, muestra la correlación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias, 2018. Existe una Correlación positiva media entre ambas variables ($R=0,532$), lo cual nos permite afirmar que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores, en la prueba de hipótesis, el valor $p=0.023$, confirma la aceptación de la hipótesis alterna.

3.2.2. Contrastación de hipótesis específica 1

Hipótesis de investigación (Hi1)

Existe una relación directa y significativa entre el ambiente físico y el desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias Ayacucho. 2018.

Tabla 03.

Correlación entre el ambiente físico y el desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018

		Correlaciones	
		ambiente fisico	desempeño laboral
ambiente fisico	Correlación de Pearson	1	,592**
	Sig. (bilateral)		,010
	N	18	18
desempeño laboral	Correlación de Pearson	,592**	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	18	18

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

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

La tabla 03, muestra la correlación entre el ambiente físico y desempeño laboral de los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias, 2018. Existe una Correlación positiva media entre ambas variables ($R=0,592$), lo cual nos permite afirmar que el ambiente físico influye en el desempeño laboral de los trabajadores, en la prueba de hipótesis, el valor $p=0.010$, confirma la aceptación de la hipótesis alterna.

3.2.3. Contrastación de hipótesis específica 2

Hipótesis de investigación (Hi2)

Existe una relación directa y significativa entre el ambiente social y el desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias - Ayacucho. 2018

Tabla 04.

Correlación entre el ambiente social y el desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018

		Correlaciones	
		ambiente social	desempeño laboral
ambiente social	Correlación de Pearson	1	,589*
	Sig. (bilateral)		,010
	N	18	18
desempeño laboral	Correlación de Pearson	,589*	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	18	18

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

La **tabla 04**, muestra la correlación entre el ambiente social y desempeño laboral de los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias, 2018. Existe una Correlación positiva media entre ambas variables ($R=0,589$), lo cual nos permite afirmar que el ambiente social influye en el desempeño laboral de los trabajadores, en la prueba de hipótesis, el valor $p=0.010$, confirma la aceptación de la hipótesis alterna.

3.2.4. Contrastación de hipótesis específica 3

Hipótesis de investigación (Hi3)

Existe una relación directa y significativa entre las actitudes y valores en el desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018.

Tabla 05.

Correlación entre el actitudes y valores y el desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018

		Correlaciones	
		valores y actitudes	desempeño laboral
valores y actitudes	correlación de pearson	1	,496*
	sig. (bilateral)		,036
	N	18	18
desempeño laboral	correlación de pearson	,496*	1
	sig. (bilateral)	,036	
	N	18	18

*. la correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

La tabla 05, muestra la correlación entre actitudes y valores y desempeño laboral de los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias, 2018. Existe una Correlación positiva media entre ambas variables ($R=0,496$), lo cual nos permite afirmar que los valores y actitudes influyen en el desempeño laboral de los trabajadores, en la prueba de hipótesis, el valor $p=0.036$, confirma la aceptación de la hipótesis alterna.

3.2.5. Contrastación de hipótesis específica 4

Hipótesis de investigación (Hi4)

Existe relación directa y significativa entre clima organizacional y dominio de conceptos en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018.

Tabla 06.

Correlación entre el clima organizacional y dominio de conceptos en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho, 2018.

		Correlaciones	
		clima organizacional	dominio de conceptos
clima organizacional	correlación de pearson	1	,567*
	sig. (bilateral)		,014
	N	18	18
dominio de conceptos	correlación de pearson	,567*	1
	sig. (bilateral)	,014	
	N	18	18

*. la correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

La tabla 06, muestra la correlación entre clima organizacional y dominio de conceptos de los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias, 2018. Existe una Correlación positiva media entre ambas variables ($R=0,567$), lo cual nos permite afirmar que el clima organizacional influye en el dominio de conceptos de los trabajadores, en la prueba de hipótesis, el valor $p=0.014$, confirma la aceptación de la hipótesis alterna.

3.2.6. Contrastación de hipótesis específica 5

Hipótesis de investigación (Hi5)

Existe relación directa y significativa entre clima organizacional y cumplimiento de responsabilidades en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018.

Tabla 07.

Correlación entre el clima organizacional y el cumplimiento de responsabilidades en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho, 2018.

		Correlaciones	
		clima organizacional	cumplimiento de responsabilidades
clima organizacional	correlación de Pearson	1	,477*
	sig. (bilateral)		,046
	N	18	18
cumplimiento de responsabilidades	correlación de Pearson	,477*	1
	sig. (bilateral)	,046	
	N	18	18

*. la correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

La **tabla 07**, muestra la correlación entre el clima organizacional y el cumplimiento de responsabilidades de los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias, 2018. Existe correlación positiva baja entre ambas variables ($R=0,477$), lo cual nos permite afirmar que el clima organizacional influye ligeramente en el desempeño laboral de los trabajadores, en la prueba de hipótesis, el valor $p=0.046$, confirma la aceptación de la hipótesis nula, por el valor obtenido.

IV. DISCUSIÓN

La investigación del clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias, demuestra que existe una correlación positiva media entre ambas variables ($R= 0,532$), lo cual afirma que hay efecto del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores, el mejoramiento del Clima Organizacional incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad (Zans, 2017).

En la tabla N° 01 se observan los resultados del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores, donde el 66.7% perciben un clima organizacional aceptable, el 27.8% inadecuado y el 5.6% inadecuado. En cuanto al desempeño laboral el 44.5% de encuestados señala un desempeño laboral moderado, el 33.3% alto y el 22.2.% bajo.

Resultados similares se encuentran en la tesis de Ortega (2017), quien en Huánuco encuentra que un 81.90% de su muestra perciben un alto clima organizacional y en desempeño laboral con un nivel alto de 88.6 %. De igual manera se observa la investigación de Ardinez & Gutierrez, (2014), quienes refieren que el 56.86% de los trabajadores percibe el clima laboral con nivel alto mientras que el 43.14% con nivel regular. No hubo trabajadores con percepción de nivel bajo.

El clima organizacional puede convertirse en un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización ya que es un factor de influencia en el comportamiento de quienes la integran, se manifiesta en el ambiente interno de las organizaciones, repercute en el comportamiento de los trabajadores, en la productividad, en el cumplimiento de las tareas encomendadas. En cuanto a los trabajadores del área de la salud en mayoría de veces la toma de decisiones, se realizan de manera individual, ya que las condiciones de trabajo y contratos están supeditados a indicadores, metas y productividad individual que son medidas mensualmente.

La tabla 02, muestra la correlación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores, donde se observa que existe una correlación positiva media entre ambas variables ($R=0,532$), por lo cual el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores. El personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo Huánuco, muestran

comportamientos similares, con una correlación significativamente, según la correlación Rho de Spearman de 0,813. (Ortega , 2017)

De igual manera resultados similares se observan en el personal del programa nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica, donde el clima organizacional tiene una relación positiva y significativa con el desempeño laboral. (De la Cruz & Huaman , 2016). Espejo (2016), quien encontró que existe influencia directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($r_s=0.789$), demostrando que el clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral.

Los resultados hallados en esta investigación se asemejan a los encontrados por Chinga y Terrazas (2017), quienes en su investigación , concluyeron que el clima organizacional tiene una relación significativa directa con el desempeño laboral de los trabajadores.

Por el contrario Melendez (2015), señala en su investigación que El clima organizacional definitivamente no influye en los resultados esto es en el desempeño laboral de los funcionarios. Y que es importante enfocar recursos hacia otros elementos que si influyen en el desempeño laboral, pero definitivamente no el clima organizacional.

Por los resultados obtenidos podemos afirmar que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables; es decir que a mejor clima organizacional mejor desempeño laboral, y en general un clima organizacional debe ser agradable y acogedor, pues, los trabajadores pasan la tercera parte de su vida en sus centros de trabajo.

La tabla 03, de nuestra investigación muestra la correlación entre ambiente físico y desempeño laboral de los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias. 2018, el coeficiente R de Pearson de 0,592 demuestra que existe correlación positiva media. De la Cruz & Huaman, (2016), en la provincia de Huancavelica durante el año 2015, encontraron que el ambiente físico adecuado tiene relación positiva media ($r=58\%$) con el clima organizacional, los trabajadores señalaron un ambiente físico alto, esto incluye infraestructura, equipos y muebles. . De la Cruz & Huaman, (2016) mencionan a Likert quien en su teoría de clima organizacional menciona, que el comportamiento de los

subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción.

De los resultados observados podemos concluir que las instituciones deben proveer infraestructura y los materiales necesarios para la atención y así mejorar la calidad del servicio y el desempeño laboral del personal permitiendo que los pacientes se sientan cómodos y seguros por el servicio brindado.

tabla 04, muestra la correlación entre ambiente social y desempeño laboral el coeficiente R de Pearson de 0,589, demuestra que existe correlación positiva media; datos que pueden ser comparados con un estudio realizado en la provincia de Huancavelica, por De la Cruz & Huaman(2016, Perú), donde encuentro que el componente social prevalece con un nivel alto en el 50% de los casos; se pone en manifiesto la importancia de la relación entre condiciones sociales de trabajo , desempeño y la Evaluación del desempeño,

por su parte, Quinto (2015,Perú), en su estudio realizado al personal del nosocomio Ramiro Priale en la ciudad de Huancayo, refiere que las malas relaciones entre el personal, sueldos bajos, malas condiciones de trabajo, actúan como efectos negativos o factores que no permiten desempeñar tareas de manera eficiente.

La tabla 05, muestra la correlación entre actitudes y valores y desempeño laboral de los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias – Ayacucho, 2018. Donde el coeficiente R de Pearson de 0,496 demuestra que existe correlación positiva media. De la Cruz & Huaman, (2016), encontraron que las actitudes y valores tienen relación positiva en el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del programa CUNA MAS de la provincia de Huancavelica.

Por su parte Chávez (2014), en su tesis, encuentro que un 55% de su muestra señalaron que las actitudes y conductas son inapropiadas, el 52% presenta individualismo, un 58% presenta falta de iniciativa, creatividad e imaginación para el trabajo.

Las actitudes y valores, reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales; reflejan los logros obtenidos por la

organización, como la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas.

La tabla 06, muestra la correlación entre clima organizacional y dominio de conceptos de los trabajadores. Sistema de atención móvil de urgencias - Ayacucho 2018, el coeficiente R de Pearson de 0,567 demuestra que existe correlación positiva media.

Resultados muy similares los obtuvo Melendez Narvaez (2015), en cuanto a conocimiento del trabajo, se relaciona de manera positiva pero no significativa con las variable clima organizacional y desempeño laboral . por su parte Chávez,J. (2014), en su trabajo obtuvo que el 85% de los encuestados tiene un nivel de conocimiento deficiente lo cual implico un mal desempeño laboral, estos resultados muestran que el desempeño laboral tiene limitaciones para poder lograr la aceptación de la población, refiere además que los métodos tradicionales de trabajo inciden en el bajo rendimiento del personal, mientras que una buena organización y trabajo en equipo ayuda considerablemente a mejorar el desempeño laboral en los trabajadores del gobierno regional de Ayacucho.

La tabla 07, muestra la correlación entre clima organizacional y cumplimiento de responsabilidades de los trabajadores, el coeficiente R de Pearson de 0,477 demuestra que existe correlación positiva media. Como consecuencia del desconocimiento real de la estructura organizacional en cuanto a las nuevas técnicas implementadas, conocimiento de las metas del área de trabajo y sistemas de trámite, resultara en el desempeño negativo de la institución. (De la Cruz & Huaman, 2016)

Datos distintos los muestra Zans(2017, Nicaragua), quien en su tesis, encontró que el desempeño laboral de los trabajadores es medianamente bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido.

V. CONCLUSIONES

1. Se logro determinar que existe correlacion significativa directa entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018 ($R=0,532$; $p=0.023$), aceptando la hipótesis alterna.
2. Se Determinó que existe relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018. ($R=0,589$; $p=0.010$), aceptando la hipótesis alterna.
3. Se Determinó que existe relación entre el ambiente social y el desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018. ($R=0,592$; $p=0.010$), aceptando la hipótesis alterna.
4. Se Determinó que existe relación entre las actitudes y valores y el desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018. ($R=0,492$; $p=0.036$), aceptando la hipótesis alterna.
5. Se Determinó que existe relación entre clima organizacional y dominio de conceptos en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018. ($R=0,567$; $p=0.014$), aceptando la hipótesis alterna.
6. Se Determinó que existe relación entre clima organizacional y el cumplimiento de responsabilidades en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018. ($R=0,477$; $p=0.046$), aceptando la hipótesis nula.

VI. RECOMENDACIONES

1. Que, la coordinación del Sistema de Atención Móvil de Urgencias, fortalezca el clima organizacional que tienen, realización mediciones de clima organizacional periódica, con el fin de mantener un ambiente sano. Esto puede conseguirse mediante talleres, capacitaciones, estableciendo y practicando normas de convivencia, reconociendo laboral, asensos de cargos.
2. Que, la coordinación del Sistema de Atención Móvil de Urgencias, gestione un local adecuado para mejorar el ambiente laboral donde conviven los trabajadores, y se sietan mas comodoss, por ende mejorar el desempeño laboral en los trabajadores.
3. Que, la coordinación del Sistema de Atención Móvil de Urgencias promueva actividades de inclusión, respeto, amistad, solidaridad, que permitan afianzar y generar las relaciones interpersonales de los trabajadores y mejorar lo valores y actitudes.
4. Que, la coordinación del Sistema de Atención Móvil de Urgencias promueva la paticipacion activa de los trabajadores de la misma manera realice, organice y promueva capacitaciones, talleres en coordinación con las instituciones a fines como la compañía de bomberos, serenazgo , con la finalidad de mejorar las habilidades y conocimientos.
5. Que, la coordinación del Sistema de Atención Móvil de Urgencias, capacite y de a conocer el manual de operaciones y funciones para el adecuado cumplimiento de las funciones de cada trabajador, los resultados de nuestro estudio muestra que solo el 56% de los trabajadores tienen un desempeño satisfactorio, , el 23% excelente y el 21% inferior.

VII. BIBLIOGRAFIA

- Arapa, S. (2015). *El clima organizacional y su relacion con el nivel de satisfaccion laboral del personal de salud asistencial de las redes de Yunguyo, 2015*. Juliaca: Tesis para la obtencion del grado magister en administraci3n en la Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez., Juliaca.
- Ardinez, L., Gutierrez, J. (2014). *Evaluaci3n de la influencia del clima laboral en la motivacion y satisfaccion del perosnal tecnico- cientifico y administrativo de una institucion de salud de tercer nivel en el municipio de San Juan del Cesar- La Guajira.2014*. Cartagena: Tesis para la obtencion del titulo de especialista en Gerencia de Salud de la Universidad de Cartagena de Indias.
- Ch3vez, J. (2014). *Gesti3n de personas por competencias y desempe3os laborales en el Gobierno Regional de Ayacucho, 2015*. Ayacucho: Tesis para la obtencion del titulo profesional de licenciado en Administracion de Empresas en la Universidad Nacional San Cristobal de Huamaga, Ayacucho.
- Chiavenato, I. (2007). *Administraci3n de recursos humanos*. 8a Edici3n. M3xico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. 2a Edici3n. M3xico: McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2010). *Administraci3n de recursos humanos*. 11a Edici3n. M3xico: McGraw-Hill
- Chinga, L., Terrazas, S. (2017). *Clima organizacional y el desempe3o laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red de Salud "Leonor Saavedra- Villa San Luis"*. Lima: Tesis de grado para la obtencion del grado magister en Gestion de los servicios de la salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, lima.
- De la Cruz, E., & Huaman, A. (2016). *Clima anizacional y desempe3o laboral en el personal del programa nacional Cuna Mas en la provincia de Huancavelica, 2015*. Huancavelica: Tesis de grado para la obtencion del titulo profesional de licenciado en Administracion de Empresas en la Universidad de la Universidad Nacional de Huancavelica.
- Del Valle, I. (2010). *An3lisis del clima organizacional de los trabajadores del departamento de producci3n en la empresa BMZ DESIGN GROUP, C.A.Caracas, 2010*. Caracas: Tesis de grado para la obtencion del titulo profesional de licenciado en Administracion de Empresas en el Instituto Universitario Tecnico Rodolfo Loero Arismendi.

- Espejo, M.(2016). *"Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional De Agricultura Junín - 2014"*. Junin: Tesis de grado para la obtencion del titulo profesional de licenciado en Administracion de Empresas en la Universidad de la Universidad Peruana los Andes.
- Flores, J. (2005). Gestión del talento humano.
- Goncalves, A. (1997). Dimensiones del Clima organizacional. Sociedad Latinoamericana.
- Hernández, R. (2010). Metodología de la investigación. 5a Edición Mexico: Interamericana Editores S.A.
- Meléndez, R. (2015). *Relacion entre clima laboral y desempeño laboral de los servidores de subsecretaria eneral administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el perioso 2013-2014*. Quito: Tesis de grado para la obtencion del titulo profesional de licenciado en Administracion de Empresas en la Universidad de la Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Ministerio de Salud. Obtenido de sala de prensa:
<http://www.minsa.gob.pe/index.asp?op=51¬a=22691>
- Ministerio de Salud. Obtenido de Sistema de atención móvil de urgencias :
<http://www.minsa.gob.pe/samu/index.asp?op=3>
- Ortega, M. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco, 2017*. Huanuco: Tesis de grado para la obtencion del grado magister en Gestion de los servicios de la salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.
- Palomino, M. (2016). *El Clima organizacional y su relacion con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papeleria VENEPLAST LTDA, 2016*.Cartagena: Tesis de grado para la obtencion del titulo profesional de licenciado en Administracion de Empresas en la Universidad de Cartagena.
- Quinto, M. (2015). *Factores principales del Clima Organizacional que influyen en la satisfaccion laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Ramiro Priale Huancayo-2015*. Huancayo: Tesis de grado para la obtencion del titulo profesional de licenciada en trabajo Social de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas: Tesis de grado para la obtencion del titulo profesional de licenciado en Adminitracion de Empresas de la Universidad Nacional Jose Maria Arguedas.
- Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje, 2012*. Cundinamarca Tesis de grado para la obtencion del titulo profesional de licenciado en psicologia de la. Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*.
- Sandoval, M. (2004). *Concepto y Dimensiones del clima organizacional*.
- Shack, N. (2002). VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal.
- Soria, s. (2016). *Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el hospital I essalud - Tingo María 2014*. Tingo María Tesis de grado para la obtencion del grado magister en Gerencia en servicios de salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad de Huanuco.
- Tejedor, J. , Garcia, A. (2010). Evaluacion del desempeño docente. Dialnet, 439-459.
- Vera, N. (2014). *La motivacion y el desempeño laboral del personal administrativo en el Hospital Regional del Cusco, 2013*. Cuzco: Tesis de grado para la obtencion del titulo profesional de licenciado en Adminitracion de Empresas de la Universidad Nacional de San Antonio de Abad del Cusco.
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período, 2016*. Matagalpa: Tesis de grado para la obtencion del grado magister en Gerencia Empresarial de la Universiad Nacional Autonoma de Matagalpa.

ANEXOS

Anexo 1



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui, docente de la experiencia curricular de diseño y desarrollo del trabajo de investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias- Ayacucho. 2018, de la estudiante Denisse Bautista Munaylla he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 20 de agosto 2018

Mtro. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui
DNI: 28229865

Anexo 2

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Denisse Bautista Munaylla, estudiante de la Escuela de posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la escuela de Posgrado de la universidad Cesar Vallejo, sede filial Ayacucho: declaro que el trabajo académico "Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias- Ayacucho. 2018".

Presentada en 81 folios para la obtención del grado académicos de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado, completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el proceso disciplinario.

Ayacucho.



Denisse Bautista Munaylla
DNI: 44623389

Anexo 3
MATRIZ DE CONSISTENCIA

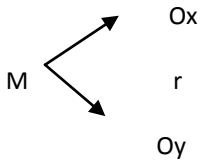
Título: Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias- Ayacucho.2018.

Autora: Br. Denisse Bautista Munaylla.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	
PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Sistema de atención móvil de urgencias? Ayacucho? 2018?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018	HIPOTESIS GENERAL Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño Laboral en el personal del personal del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018	Variable 1: CLIMA ORGANIZACIONAL	1: Ambiente físico	Infraestructura.	1	Intervalo o razón 1. Nunca 2. a veces 3. Siempre	
					Área de trabajo	2-3		
					Equipos y muebles	4		
				II. Ambiente social	expectativas	5-6		
					Autonomía de trabajo	7-8-9		
					reconocimiento	10-11 12-13		
					valoración	14		
					Respeto a los trabajadores	15		
					Satisfacción en el trabajo	16-17 18		
				Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL	IV. Dominio de conceptos	Utilización de métodos		1-2-3 4-5-6
						Manejo de técnicas		7-8 9-10
					V. Cumplimiento de responsabilidades	Eficiencia en el trabajo realizado		11-12 13-14
Eficacia en el	15-16-							
PE1. ¿Qué relación existe entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal del Sistema de atención móvil de urgencias? Ayacucho? 2018?	OE1. . Determinar la relación que existe entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018.	HE1. Existe una relación directa y significativa entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018						
PE2. ¿Qué relación existe entre el ambiente social y el desempeño laboral del personal del Sistema de atención móvil de urgencias? Ayacucho? 2018?	OE2. Determinar la relación que existe entre el ambiente social y el desempeño laboral del personal del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018	HE2. Existe una relación directa y significativa entre el ambiente social desempeño laboral del personal del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018						

<p>PE3. ¿Qué relación existe entre las actitudes y valores en el desempeño laboral del personal del Sistema de atención móvil de urgencias? Ayacucho? 2018?</p>	<p>OE3. Determinar la relación que existe entre las actitudes y valores en el desempeño laboral del personal del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018.</p>	<p>HE3. Existe una relación directa y significativa entre las actitudes y valores en el desempeño laboral del personal del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018.</p>			<p>cumplimiento de labores</p>	<p>17-18-19-20</p>	
<p>PE4: ¿Qué relación existe entre clima organizacional y desempeño individual del personal del Sistema de atención móvil de urgencias? Ayacucho? 2018?</p>	<p>OE4. Determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño individual del personal del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018.</p>	<p>HE4. Existe relación directa y significativa entre clima organizacional y desempeño individual del personal del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018</p>					
<p>PO5: ¿Qué relación que existe entre clima organizacional y desempeño grupal del personal del Sistema de atención móvil de urgencias? Ayacucho? 2018?</p>	<p>EO5: Determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño grupal del personal del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018.</p>	<p>HE5: Existe relación directa y significativa entre clima organizacional y desempeño grupal del personal del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018.</p>					

Anexo 4

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>DISEÑO DE ESTUDIO:</p> <p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:</p>  <p>M = Muestra de estudio. Ox = Variable 1: Clima organizacional Oy = Variable 2: desempeño laboral. r = Relación</p>	<p>La población estuvo constituida por todos los trabajadores CAS y nombrado del SAMU, ascendente a 18 trabajadores.</p> <p>MUESTRA Y MUESTREO: población censal</p> <p>MÉTODOS DE ANALISIS DE DATOS: Los datos fueron analizados mediante el uso del programa estadístico SPSS, con los cuales se elaboraron tablas de frecuencias y luego el análisis de correlación correspondiente.</p> <p>APLICACIÓN DE TÉCNICAS ESTADÍSTICAS Luego de aplicados los cuestionarios, se precedió a crear una base de datos según el programa SPSS (versión 24 para Windows) y el Excel (versión 2013).</p> <p>Se calcularon: Pruebas de confiabilidad, mediante el Alpha de Cronbach, la validez con “r” de Spearman, el coeficiente de correlación de Pearson, para determinar la relación entre las variables en estudio.</p>	<p>la recolección de datos:</p> <p>CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración: Individual auto administrado. • Duración: Variable, aproximadamente entre 10 minutos. • Ámbito de aplicación: SAMU – DIRESA Ayacucho. • Personal CAS y nombrado. • Finalidad: Evaluar la percepción sobre clima organizacional. • Características: El cuestionario consta de 18 preguntas que evalúan la percepción que tienen los trabajadores respecto a las dimensiones, tomando en cuenta una escala tipo Likert. • Confiabilidad: Se estima la confiabilidad alpha de Cronbach de 0,862, altamente confiable. • Validez: El presente instrumento, ha sido tomado de investigaciones anteriores, y alcanza una validez de 0.37 (r de Pearson). Asimismo, se tiene el juicio de 05 expertos sobre el tema. <p>CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración: Individual auto administrado. • Duración: Variable, aproximadamente entre 10 minutos. • Ámbito de aplicación: SAMU- DIRESA Ayacucho. • Personal CAS y nombrado. • Finalidad: Evaluar la percepción sobre desempeño laboral. • Características: El cuestionario consta de 20 preguntas que evalúan el desempeño laboral, tomando en cuenta la escala tipo Likert. • Confiabilidad: Se estima la confiabilidad alpha de Cronbach de 0.831. • Validez: El presente instrumento, ha sido tomado de investigaciones anteriores, y alcanza una validez de 0.34 (r de Pearson). Así mismo se tiene el juicio de 05 expertos sobre el tema.

Anexo 5
MATRIZ OPERACIONAL DE LA VARIABLE 1

Título: Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias- Ayacucho.2018.

Autora: Br. Denisse Bautista Munaylla.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración			Puntaje	Escala de medición
						1	2	3		
V1: Clima organizacional	Es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento. (Chiavenato, 2009)	El clima organizacional, está relacionado al ambiente laboral que perciben el personal, ya sea en el aspecto del ambiente físico, ambiente social, actitudes y valores. Se tienen las siguientes categorías: 1. Nunca 2. A veces 3. Siempre	D1: Ambiente físico	• Infraestructura (1)	La infraestructura del área donde usted labora es adecuada				Intervalo o razón 1. Nunca 2. a veces 3. Siempre	
				• Área de trabajo (2-3)	En su área de trabajo se cuenta con suficiente iluminación					
					La temperatura es la adecuada en su área de trabajo					
			• Equipos y muebles (4)	En su área de trabajo se cuenta con muebles y enseres necesarios.						
			D2: Ambiente social	• Expectativas (5-6)	Con que frecuencia se realiza la rotación del personal en su institución					
					Usted realiza el trabajo en equipo con su jefe y compañeros de labores.					
				• Autonomía en el trabajo (7-8-9)	Considera usted que tiene la suficiente autonomía en las labores que realiza.					
					Considera que tiene la suficiente autonomía que cuenta con experiencia en las labores que viene realizando					
					El puesto que actualmente ocupa está en relación con su formación profesional					
				• Reconocimiento (10-11-12-13)	Considera que su institución reconoce y considera su trabajo					
			Considera que su sueldo es el más adecuado							
			Considera que existe igualdad de género en su trabajo.							
			D3: Actitudes y valores	• Valoración (14)	Considera que cuenta con estabilidad laboral en su trabajo					
					Se considera valorado en la institución.					
• Respeto a los trabajadores. (15)	En su institución se fomenta la cooperación entre compañeros.									
	Esta satisfecho con el trabajo que realiza									
• Satisfacción en el trabajo (16-17-18)	Se siente orgulloso de pertenecer a su institución de trabajo									
	Ha considerado dejar su institución por otro trabajo con similares condiciones									

Anexo 6

MATRIZ OPERACIONAL DE LA VARIABLE 2

Título: Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias- Ayacucho.2018.

Autora: Br. Denisse Bautista Munaylla.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración			Puntaje	Escala de medición
						1	2	3		
V2: Desempeño Laboral	En la gestión de los recursos humanos evalúa si un trabajador realiza a cabalidad su trabajo, se describe como una variable a nivel individual. (Chiavenato, 2009)	Aplicación de un conjunto de factores que proporcionan un sistema adecuado para evaluar el desempeño del personal dentro de una organización, tanto grupal e individual. Se emplearán las categorías: 1. Nunca 2. A veces 3. Siempre	D3: Dominio de conceptos	Utilización de métodos (1-6)	¿La capacitaciones que le brinda su institución de trabajo son adecuadas para desempeñarse de la mejor manera?					Intervalo o razón 1. Nunca 2. a veces 3. Siempre
					¿Las funciones asignadas son adecuadas a su puesto de trabajo?					
					¿Logra realizar todas las actividades que le asignan?					
					¿Su nivel de conocimiento técnico le permite tener un buen desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
					¿Realizan actividades de motivación que mejore su desempeño laboral?					
					¿Los cambios de jefatura de coordinación generan buenos resultados en su entorno laboral?					
				Manejo de técnicas (7-10)	¿Cree que el tiempo de realización de las actividades en su grupo de trabajo es el óptimo?					
					¿Recibe algún tipo de incentivo cuando su desempeño laboral es bueno?					
					¿Con buen desempeño laboral puede optar por un ascenso laboral?					
					¿Su trabajo le brinda talleres que le permiten desarrollar destrezas para utilizar sus conocimientos?					
			D4: cumplimiento de responsabilidades	Eficiencia en el trabajo realizado (11-14)	¿Cuenta con lo necesario para lograr eficientemente las tareas asignadas?					
					¿Su grupo de trabajo cuenta con habilidades para manejar situaciones diversas?					
					¿Su jefe le reconoce cuando realiza correctamente su trabajo?					
					¿Todos los miembros de su trabajo cumplen con eficacia su trabajo ?					
				Eficacia en el cumplimiento de labores (15-20)	¿Las condiciones laborales le permiten cumplir con el nivel de producción establecido por las políticas de la entidad?					
					¿Los grupos de trabajo llegan a cumplir con las metas establecidas en su trabajo?					
					¿Todos los miembros de su trabajo siempre contribuyen con el cumplimiento de los objetivos en el trabajo?					
					¿cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
			¿Usted cumple con todas las tareas asignadas?							
			¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?							

Anexo 7

CUESTIONARIO

Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del Sistema de atención móvil de urgencias. 2018.

Evaluación del clima organizacional

Señor(a) trabajador la presente encuesta es parte de la investigación, la cual tiene como finalidad determinar relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño Laboral en el personal del personal del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018

Sus respuestas serán anónimas y confidenciales.

Instrucciones:

Marque con (X) el número que mejor identifique

1	2	3
nunca	A veces	siempre

Ambiente fisico		Valoración		
		1	2	3
01	¿La infraestructura del área donde usted labora es adecuada?			
02	¿En su área de trabajo se cuenta con suficiente iluminación?			
03	¿La temperatura es la adecuada en su área de trabajo?			
04	¿En su area de trabajo se cuenta con muebles y enseres necesarios?			
Ambiente Social				
05	¿La frecuencia con la que se realiza la rotacion del personal en su institucion es adecuada?			
06	¿Usted realiza el trabajo en equipo con su jefe y compañeros de labores?			
07	¿Considera usted que tiene la suficiente autonomia en las labores que realiza?			
08	¿Considera que tiene la suficiente experiencia para las labores que viene realizando?			
09	¿El puesto que actualmente ocupa esta en relacion con su formacion profesional?			
10	¿Considera que su institucion reconoce y considera su trabajo?			
11	¿Considera que su sueldo es el más adecuado para su puesto de trabajo?			
12	¿Considera que existe igualdad de género en su trabajo?			
13	¿Considera que cuenta con estabilidad laboral en su tabajo?			
Valores y Actitudes				
14	¿Considera que su intitución valora su persona y trabajo?			
15	¿En su institucion de trabajo se fomenta la cooperacion entre compañeros?			
16	¿Está satisfecho con el trabajo que realiza?			
17	¿Se siente orgulloso de pertenecer a su insitucion de trabajo?			
18	¿Ha considerado dejar su institucion por otro trabajo con similares condiciones?			

Anexo 8

Cuestionario

Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del Sistema de atención móvil de urgencias. 2018.

Evaluación del desempeño laboral

Señor(a) trabajador la presente encuesta es parte de la investigación, la cual tiene como finalidad determinar relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño Laboral en el personal del personal del Sistema de atención móvil de urgencias. Ayacucho. 2018
Sus respuestas serán anónimas y confidenciales.

Instrucciones: Marque con (X) el número que mejor identifique:

1	2	3
nunca	A veces	siempre

No.	DIMENSIONES	VALORACIÓN		
		1	2	3
DOMINIO DE CONCEPTOS				
1	¿La capacitaciones que le brinda su institución de trabajo son adecuadas para desempeñarse de la mejor manera?			
2	¿Las funciones asignadas son adecuadas a su puesto de trabajo?			
3	¿Logra realizar todas las actividades que le asignan?			
4	¿Su nivel de conocimiento técnico le permite tener un buen desenvolvimiento en su puesto de trabajo?			
5	¿Realizan actividades de motivación que mejore su desempeño laboral?			
6	¿Los cambios de jefatura de coordinación generan buenos resultados en su entorno laboral?			
7	¿Cree que el tiempo de realización de las actividades en su grupo de trabajo es el óptimo?			
8	¿Recibe algún tipo de incentivo cuando su desempeño laboral es bueno?			
9	¿Con buen desempeño laboral puede optar por un ascenso laboral?			
10	¿Su trabajo le brinda talleres que le permiten desarrollar destrezas para utilizar sus conocimientos?			
CUMPLIMIENTO DE RESPONSABILIDADES				
11	¿Cuenta con lo necesario para lograr eficientemente las tareas asignadas?			
12	¿Su grupo de trabajo cuenta con habilidades para manejar situaciones diversas?			
13	¿Su jefe le reconoce cuando realiza correctamente su trabajo?			
14	¿Todos los miembros de su trabajo cumplen con eficacia su trabajo ?			
15	¿Las condiciones laborales le permiten cumplir con el nivel de producción establecido por las políticas de la entidad?			
16	¿Los grupos de trabajo llegan a cumplir con las metas establecidas en su trabajo?			
17	¿Todos los miembros de su trabajo siempre contribuyen con el cumplimiento de los objetivos en el trabajo?			
18	¿cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?			
19	¿Usted cumple con todas las tareas asignadas?			
20	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?			

ANEXO 9

TEST DE FIABILIDAD, VALIDACION DE INSTRUMENTO Y BASE DE DATOS.

Validez R de Pearson

Anexo 9.1

Variable 1. Clima organizacional

N°	Pearson	Validez
1	0.36	VALIDO
2	0.37	VALIDO
3	0.49	VALIDO
4	0.46	VALIDO
5	0.48	VALIDO
6	0.50	VALIDO
7	0.45	VALIDO
8	0.47	VALIDO
9	0.60	VALIDO
10	0.59	VALIDO
11	0.57	VALIDO
12	0.54	VALIDO
13	0.26	VALIDO
14	0.19	VALIDO
15	0.01	VALIDO
16	0.25	VALIDO
17	0.05	VALIDO
18	0.01	VALIDO
	6.66	
	0.37	

Anexo 9.2

Variable 2. Desempeño laboral

N°	Pearson	Validez
1	0.62	VALIDO
2	0.66	VALIDO
3	0.74	VALIDO
4	0.76	VALIDO
5	0.75	VALIDO
6	0.71	VALIDO
7	0.71	VALIDO
8	0.72	VALIDO
9	0.73	VALIDO
10	0.66	VALIDO
11	0.76	VALIDO
12	0.86	VALIDO
13	0.89	VALIDO
14	0.89	VALIDO
15	0.96	VALIDO
16	0.94	VALIDO
17	1.00	VALIDO
18	0.57	VALIDO
19	0.30	VALIDO
20	0.56	VALIDO
	14.8	
	0.74	

Anexo 9.3

Confiabilidad alfa de Cronbach

Variable 1: Clima organizacional

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	18

Dimensión: Ambiente físico.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,619	4

Dimensión: Ambiente Social.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	9

Dimensión 3: Actitudes y valores

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,717	5

Anexo 9.4

Variable 2: Desempeño Laboral.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	20

Dimensión: Dominio de conceptos.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,596	10

Dimensión: Cumplimiento de responsabilidades.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	10

Anexo 10

Tabla 08

Ambiente físico y el desempeño Laboral en el personal en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias - Ayacucho, 2018.

Desempeño laboral	Ambiente físico						Total	
	Inadecuado		Aceptable		Adecuado			
	N° de Trabajadores	%	N° de Trabajadores	%	N° de Trabajadores	%		
Bajo	0	0.0%	2	11.1%	0	0.0%	2	11.1%
Moderado	1	5.6%	7	38.9%	2	11.1%	10	55.6%
Alto	1	5.6%	4	22.2%	1	5.6%	6	33.3%
Total	2	11.1%	13	72.2%	3	16.7%	18	100%

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

Descripción: En la tabla 08 se muestran los resultados de ambiente físico y desempeño laboral de los trabajadores del sistema de atención móvil de urgencias, Ayacucho 2018. Del 100% de encuestados el 72.2% perciben un ambiente físico adecuado, el 16.7% aceptable y el 11.1% inadecuado. En cuanto al desempeño laboral un 55.6% refieren un desempeño laboral moderado, el 33.3% alto y el 11.1% bajo. Se observa además que el 5.6% perciben un ambiente físico adecuado cuando el desempeño laboral es alto, el 38.9% perciben el ambiente físico aceptable cuando el desempeño laboral es moderado y el 0.0% ambiente físico inadecuado cuando el desempeño laboral es bajo.

Tabla 09

Ambiente social y el desempeño Laboral en el personal en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias - Ayacucho, 2018.

Desempeño laboral	Ambiente social						Total	
	Inadecuado		Aceptable		Adecuado			
	N° de Trabajadores	%	N° de Trabajadores	%	N° de Trabajadores	%		
Bajo	0	0.0%	2	11.1%	0	0.0%	2	11.1%
Moderado	2	11.1%	6	33.3%	2	11.1%	10	55.6%
Alto	0	0.0%	5	27.8%	1	5.6%	6	33.3%
Total	2	11.1%	13	72.2%	3	16.7%	18	100%

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

Descripción: En la tabla 09 se muestran los resultados de ambiente social y desempeño laboral de los trabajadores del sistema de atención móvil de urgencias, Ayacucho 2018. Del 100% de encuestados el 72.2% perciben un ambiente social aceptable, el 16.7% adecuado, 11.1% inadecuado. En cuanto al desempeño laboral un 55.6% refieren un desempeño laboral moderado, el 33.3% alto y el 11.1% bajo. Se observa además que el 5.6% perciben un ambiente social adecuado cuando el desempeño laboral es alto, el 33.3% perciben el ambiente social aceptable cuando el desempeño laboral es moderado y el 0.0% un ambiente social inadecuado cuando el desempeño laboral es bajo.

Tabla 10

Actitudes y valores y el desempeño laboral en el personal en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias - Ayacucho, 2018.

Desempeño laboral	Actitudes y valores						Total	
	Inadecuado		Aceptable		Adecuado			
	N° de Trabajadores	%	N° de Trabajadores	%	N° de Trabajadores	%		
Bajo	0	0.0%	1	11.1%	1	0.0%	2	11.1%
Moderado	1	5.6%	8	44.4%	1	5.6%	10	55.6%
Alto	0	0.0%	5	27.8%	1	5.6%	6	33.3%
Total	1	5.6%	14	77.8%	3	16.7%	18	100%

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

Descripción: En la tabla 10 se muestran los resultados actitudes y valores y el desempeño laboral de los trabajadores del sistema de atención móvil de urgencias, Ayacucho 2018. Del 100% de encuestados el 77.8% perciben actitudes y valores, el 16.7% aceptables y el 5.6% inadecuados. Se observa también que el 5.6% perciben actitudes y valores adecuados cuando el desempeño laboral es alto, el 44.4% perciben los valores y actitudes aceptables cuando el desempeño laboral es moderado y el 0.0% actitudes y valores inadecuados cuando el desempeño laboral es bajo.

Tabla 11

Clima organizacional y dominio de conceptos en el personal en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias - Ayacucho, 2018.

Dominio de conceptos	Clima organizacional						Total	
	Inadecuado		Aceptable		Adecuado			
	N° de Trabajadores	%	N° de Trabajadores	%	N° de Trabajadores	%		
Bajo	1	5.6%	2	11.1%	0	0.0%	3	16.6%
Moderado	3	16.7%	6	33.3%	0	0.0%	9	50%
Alto	1	5.6%	4	22.2%	1	5.6%	6	33.3%
Total	5	27.8%	12	66.7%	1	5.6%	18	100%

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

Descripción: En la tabla 11 se muestran los resultados de dominio de conceptos y clima organizacional de los trabajadores del sistema de atención móvil de urgencias, Ayacucho 2018. Del 100% de encuestados el 66.7% perciben un clima organizacional aceptable, el 27.8% inadecuado y el 5.6% adecuado. Se observa que el 5.6% perciben un clima organizacional adecuado cuando el dominio de conceptos es alto, el 33.3% perciben un clima organizacional aceptable cuando el dominio de conceptos es moderado y el 5.6% clima organizacional inadecuado cuando el desempeño laboral es bajo.

Tabla 12

Clima organizacional y cumplimiento de responsabilidades en el personal en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias - Ayacucho, 2018.

Cumplimiento de responsabilidades	Clima organizacional						Total	
	Inadecuado		Aceptable		Adecuado			
	N° de Trabajadores	%	N° de Trabajadores	%	N° de Trabajadores	%		
Bajo	2	5.6%	3	11.1%	0	0.0%	5	27.8%
Moderado	2	16.7%	6	33.3%	0	0.0%	8	44.4%
Alto	1	5.6%	3	22.2%	1	5.6%	5	27.7%
Total	5	27.8%	12	66.6%	1	5.6%	18	100%

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

Descripción: En la tabla 12 se muestran los resultados de cumplimiento de responsabilidades y clima organizacional de los trabajadores del sistema de atención móvil de urgencias, Ayacucho 2018. Del 100% de encuestados el 66.6% perciben clima organizacional adecuado, el 27.8% inadecuado y el 5.6% adecuado. Se observa además que el 5.6% perciben clima organizacional adecuado cuando el cumplimiento de responsabilidades es alto, el 33.3% perciben el clima organizacional aceptable cuando el cumplimiento de responsabilidades es moderado y el 5.6% clima organizacional inadecuado cuando el desempeño laboral es bajo.

Clima organizacional

	CLIMA ORGANIZACIONAL																					
	ambiente fisico					ambiente social										valores y actitudes						
ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	SUB TOTAL	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	SUB TOTAL	P14	P15	P16	P17	P18	total	TOTAL
1	2	2	3	2	9	2	3	3	2	3	2	2	3	3	23	2	3	3	3	2	13	45
2	1	1	2	2	6	3	3	2	3	3	2	3	3	3	25	2	3	3	3	3	14	45
3	3	2	2	3	10	2	3	2	2	3	3	2	2	2	21	2	2	3	2	3	12	43
4	2	1	3	2	8	3	2	3	3	3	3	2	3	3	25	2	2	3	3	2	12	45
5	2	2	3	1	8	2	3	2	3	3	2	2	2	2	21	3	2	3	3	2	13	42
6	1	1	1	2	5	2	2	1	3	1	1	1	2	2	15	2	2	3	3	1	11	31
7	2	2	3	3	10	3	3	2	2	3	2	2	2	3	22	2	2	3	3	1	11	43
8	1	2	1	2	6	3	2	2	3	3	2	2	2	3	22	2	2	2	3	2	11	39
9	1	2	1	3	7	2	3	3	3	1	1	1	2	2	18	1	2	2	2	2	9	34
10	2	2	2	3	9	2	3	3	2	3	2	2	1	3	21	2	3	3	3	2	13	43
11	3	2	3	3	11	2	3	3	3	3	2	3	3	3	25	3	2	3	3	1	12	48
12	2	1	2	2	7	2	2	2	2	3	2	2	1	3	19	1	2	3	3	1	10	36
13	1	2	2	2	7	2	3	3	2	3	2	2	1	2	20	2	3	3	2	1	11	38
14	2	1	2	2	7	2	2	2	2	3	2	3	2	2	20	2	2	3	3	2	12	39
15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	1	2	1	2	16	1	2	2	2	2	9	33
16	3	2	2	2	9	2	3	2	2	3	1	1	2	2	18	2	2	2	3	1	10	37
17	2	2	1	2	7	2	1	2	1	2	1	2	2	2	15	2	1	2	2	1	8	30
18	2	1	2	2	7	3	2	2	2	1	1	1	1	2	15	2	1	2	2	1	8	30

DESEMPEÑO LABORAL

CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL																							
ENCUESTADOS	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	sub total	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R20	sub total	TOTAL
1	2	2	3	2	1	2	3	2	1	3	21	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	25	46
2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	3	22	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	27	49
3	2	2	3	3	1	1	3	2	1	2	20	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	22	42
4	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3	24	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	25	49
5	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	23	2	2	1	1	3	3	3	2	2	3	22	45
6	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	15	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2	23	38
7	3	2	3	3	1	1	2	2	1	2	20	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	19	39
8	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	18	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	22	40
9	3	2	2	3	1	2	3	2	1	3	22	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	25	47
10	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	19	37
11	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	22	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	19	41
12	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	18	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	19	37
13	1	3	2	2	1	1	2	1	2	1	16	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	16	32
14	1	3	2	2	2	2	1	2	1	1	17	1	1	1	1	2	1	3	2	2	2	16	33
15	3	3	2	3	2	2	2	1	1	2	21	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	19	40
16	2	3	3	2	2	2	1	2	1	1	19	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	15	34
17	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	20	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	17	37
18	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	13	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	15	28

ANEXO 11

AUTORIZACION DE LA EJECUCION DE ENCUESTAS



GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD AYACUCHO



"El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Ayacucho, 17 de julio del 2018

Carta N° 00 27 - 2018-DRA/DSS

Señor (a)

DENISSE, BAUTISTA MUNAYLLA.

Ciudad.

ASUNTO : Aceptación para investigación

REF. : Oficio N° 104-2018- DSS/AYACUCHO

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle un saludo cordial a nombre del área de Servicios de Salud y en atención al documento de la referencia, a la coordinación del Sistema de Atención Móvil de Urgencias Ayacucho; manifestarle que se da por aceptada la investigación a realizar "Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias- Ayacucho. 2018", para lo cual se le brindara las facilidades del caso.

Agradeciendo anticipadamente su atención al presente, quedo de usted.

Atentamente,

DIRECCIÓN REGIONAL AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Lic. ENF. SONIA QUISPE FLORES
Coordinadora Regional SAMU

ANEXO 12
INDICE DE SIMILITUD

DENISSE BAUTISTA MUNAYLLA

INFORME DE ORIGINALIDAD


23% INDICE DE SIMILITUD	21% FUENTES DE INTERNET	8% PUBLICACIONES	% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	-------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	"Hermano de la ex Primera Dama Cecilia Morel resulta grave tras ser atropellado.", El Mercurio de Chile, March 9 2016 Issue Publicación	3%
2	prezi.com Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	2%
4	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	2%
5	aus-peru.blogspot.com Fuente de Internet	2%
6	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	e-spacio.uned.es Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%


Anexo 13

Autorización de publicación de tesis


 **ESCUELA DE POSGRADO**
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo DENISSE BAUTISTA MUNAYLLA, identificado con DNI N° 44623389,
agresado del Programa Académico de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD de la Escuela
de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) no autorizo () la divulgación y comunicación
pública de mi trabajo de investigación titulado
"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL
SISTEMA DE ATENCIÓN MÓVIL DE URGENCIAS - AYBUCHO, 2018."
en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según
lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33
Fundamentación en caso de no autorización:


FIRMA

DNI: 44623389



Trujillo 25 de AGOSTO del 20 18

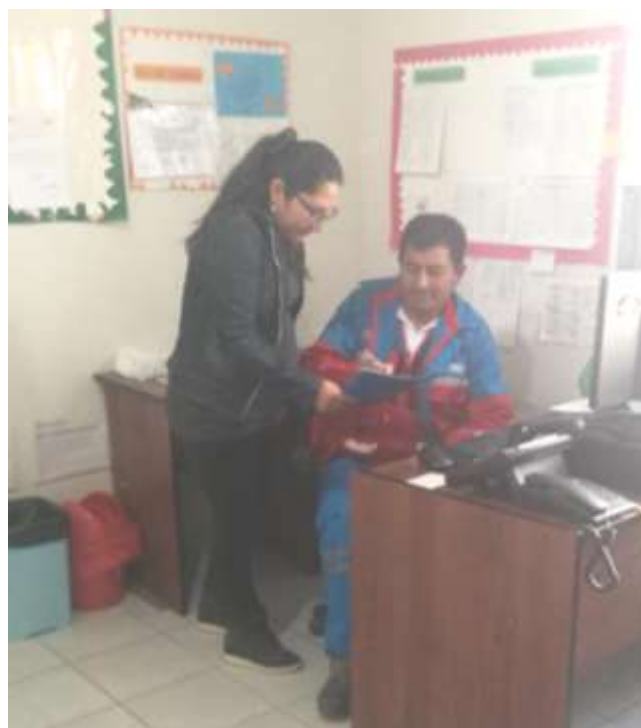
Anexo 14

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

FOTOGRAFIA 1. LA INVESTIGADORA EN EL MODULO DEL SAMU



FOTOGRAFIA REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS A LOS TRABAJADORES DEL SISTEMA DE ATENCION MOVIL DE URGENCIAS



FOTOGRAFIA REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS A LOS TRABAJADORES DEL SISTEMA DE ATENCIÓN
MÓVIL DE URGENCIAS

