



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**El clima organizacional relacionado al Desempeño Laboral
del personal de un Centro de Salud en Puente Piedra-Lima 2021**

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

AUTORA:

Cáceres Coz, Karen Eufracia (ORCID: 0000-0002-2333-7330)

ASESOR:

Mg. Jaimes Velásquez, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0002-8794-0972)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis adorados padres por siempre seguir
incentivándome a continuar superándome.

A mi esposo Piero por su apoyo constante

A mi hija Vania por ser mi inspiración de ser
cada día mejor.

A mi bebe Vanessa que está a pocos días de su
llegada y para completar nuestra felicidad.

Agradecimientos

A Dios por darme vida y salud para seguir adelante

A mis asesores y docentes por brindar sus conocimientos en estos 3 ciclos que llevamos de estudio con mucho esfuerzo.

A mis compañeros de trabajo que colaboraron en parte del desarrollo del estudio.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	5
III. Metodología.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y Operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. Resultados.....	15
V. Discusión.....	20
VI. Conclusiones.....	24
VII. Recomendaciones.....	25
Referencias.....	26
Anexos	

Índice de tablas

Tabla 1 Análisis descriptivos de la variable clima	15
Tabla 2 Análisis descriptivos de la variable Desempeño.....	16
Tabla 3 Hipótesis general	17
Tabla 4 Hipótesis específica 1.....	18
Tabla 5 Hipótesis específica 2.....	19
Tabla 6 Hipótesis específica 3.....	20

Resumen

El objetivo general de estudio es establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de un centro de salud de puente piedra 2021. Su metodología según su propósito es básica, de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional de corte transversal, con diseño no experimental, la muestra de 70 personas entre asistenciales y administrativos , para la evaluación de las variables se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario, se envió de manera virtual debido al contexto de pandemia, al realizar el procesamiento de datos se los resultados obtenidos fueron del total del personal encuestados sobre clima , el 99% % respondió que esta por mejorar, el 1% que es no saludable. Por otro lado, en el nivel de desempeño se pudo observar, que el 99% tuvo desempeño medio, 1% bajo y ninguno tuvo alto desempeño. Así mismo, se identificó que existe una correlación directa ($r= 0.452$) entre clima y desempeño en trabajadores de un Centro de salud en Puente Piedra – 2021 con una sig. ($p= 0.006 < 0.05$); llegando a la conclusión que, al mejorar el Clima Organizacional, se incrementará el nivel de Desempeño Laboral.

Palabras clave: *Clima Organizacional y Desempeño Laboral*

Abstract

The general objective of the study is to establish the relationship between the organizational climate and the work performance of the personnel of a health center in Puente Piedra 2021. Its methodology according to its purpose is basic, with a quantitative approach, a descriptive correlational cross-sectional type, with a design non-experimental, the sample of 70 people between health care and administrative, for the evaluation of the variables the survey technique was used and the questionnaire instrument was sent virtually due to the context of pandemic, when performing the data processing. The results obtained were from the total of the personnel surveyed about climate, 99%% answered that it is to be improved, 1% that it is unhealthy. On the other hand, in the performance level it could be observed that 99% had medium performance, 1% low and none had high performance. Likewise, it was identified that there is a direct correlation ($r = 0.452$) between climate and performance in workers of a Health Center in Puente Piedra - 2021 with a sig. ($p = 0.006 < 0.05$); reaching the conclusion that, by improving the Organizational Climate, the level of Labor Performance will increase.

Keywords: *Organizational Climate and Work Performance*

I.- Introducción

El estudio tiene como propósito precisar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de un Centro de salud en Puente Piedra Lima 2021, se considera la importancia del estudio ya que al ser parte del sistema de salud, lo que se busca continuamente es brindar a la población un adecuado servicio, siendo necesario que el usuario interno se sienta satisfecho con una atención apropiada, Las personas que conforman una organización tienen diferentes caracteres, que a veces pueden hacer que se produzcan conflictos laborales, afectando la relación entre ellos, generalmente producidas por una inadecuada comunicación asertiva, por tal motivo, cada vez es más importante que las organizaciones establezcan un clima organizacional favorable y así todo el personal se sentirán parte de ella, de lo contrario se encontraran en desventaja a comparación de otras instituciones que mantienen un clima organizacional favorable. Es por ello que esta investigación pretende responder a este problema desde la perspectiva del rendimiento laboral de los colaboradores de salud.

En los últimos años los organismos públicos, sobre todo del sector salud, se ha considerado una definición más eficaz, como es Gerenciar o administrar los servicios de salud, pero aplicando de una manera más razonable y eficaz a los recursos, sobre todo el de recursos humanos, al ser el más fundamental para poder lograr la meta de la institución, donde el trabajador, requiere un ambiente idóneo, donde se sienta cómodo para poder realizar su actividad de manera más competente”

Este análisis del problema se desarrolló a nivel del mundo donde el clima y el desempeño donde existe gran relevancia ya que cada vez se hace más globalizado y competitivo, donde, los problemas sobre clima pueden llegar a convertirse en aspectos que hagan la diferencia haciendo posible que una institución se más exitosa que sus competidores.

En las entidades, el rendimiento laboral se considera un elemento importante para alcanzar las metas y objetivos planificados, por ello el personal debe ser evaluado en función al trabajo ejecutado, y este resulte conveniente con las exigencias de la organización. Sin embargo, esto no sería lo único importante para controlar y mejorar sino también es el clima que la organización tenga.

Para el Minsa, en el marco de la descentralización y políticas nacionales de calidad las instituciones de salud, han incorporado procesos de gestión de calidad, con el propósito de mejorar sus acciones y sus resultados, en lo que respecta al clima laboral y la satisfacción, en los usuarios externos e internos, de las entidades donde trabaja el personal asistencial y administrativo, siendo muy importante para un buen desempeño y lograr una labor más eficaz que traerá aprovechamiento para el sector salud.

En nuestro país se realizó una encuesta que fue realizada por Aptitus en abril del año 2018, donde el 86% de los que participaron afirmaron que podrían dejar a su trabajo si tuvieran un deficiente clima laboral, aunque lo más esencial para trabajar es el tema de la remuneración con un 27%, el 23 % colocó en segundo lugar las prioridades de un adecuado clima laboral en sus centros de trabajo.

En cuanto al ámbito local sobre el problema que se está investigando al ser implementado en el sector salud, pasaron a ser importantes en las instituciones ya que estas, buscan ofrecer un servicio de calidad, y si esta tiene relación con el clima laboral, aumentando así su interés y a la vez su inquietud para mejorar la satisfacción de los clientes externos y también de los mismos trabajadores ya que tiene una proporción directa con el desempeño adecuado en los trabajos asignados.

También se ha observado que el establecimiento de salud de Puente Piedra existen diferentes estilos de liderazgo desde los gerentes y hasta los jefes inmediatos ya algunos se dejan manipular por grupos políticos, del mismo modo existe una comunicación poco asertiva entre trabajadores, algunos con malas

relaciones interpersonales, del mismo modo existen diferencias debido a los aspectos políticos, esto hace que se genere un desconcierto que repercute en los ambientes laborales, generando climas laborales tensos dificultando el buen desempeño del personal en sus labores, que en algunos casos hace que su comportamiento se torne indiferente a lo que pasa en la institución, repercutiendo en la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios externos.

Por estos motivos expuestos el presente estudio pretende abordar uno de los factores determinantes como son el clima laboral y buscar la relación con el desempeño laboral, esperando que los resultados de la investigación sirvan a la jefatura del centro de salud para adoptar nuevas medidas en políticas y decisiones que ayuden a fortalecer el clima laboral ya que esto puede repercutir en los objetivos de la institución. Por tal motivo el problema a resolver es: Problema general ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el personal de un Centro de Salud en Puente Piedra 2021? Así mismo los problemas específicos son: 1.- ¿Cuál es la relación según la dimensión cultura de organización y desempeño laboral del personal de un centro de salud en puente piedra 2021?, 2.- ¿Cuál es la relación según la dimensión diseño organizacional y desempeño laboral del personal de un centro de salud en puente piedra 2021?, 3.- ¿Cuál es la relación según la dimensión potencial humano y desempeño laboral del personal de un centro de salud en puente piedra 2021?

Este estudio se justifica teóricamente porque se busca crear y ampliar conocimientos, debido a que en la institución de puente piedra no se ha realizado este tipo de estudio, esperando que estas investigaciones sirvan para contribuir con el desarrollo de la institución respecto al tema tratado. También tiene justificación metodológica porque, para alcanzar los objetivos del estudio, se recurre a las técnicas de investigación, como el cuestionario y procesamiento de datos, a fin de medir las dimensiones, que caracterizan y definen al clima laboral y el desempeño, los dos instrumentos se llevaron a prueba piloto. Y por último una justificación práctica, siendo el trabajador de salud el principal recurso que tiene la institución, y un mejor desempeño laboral genera una adecuada satisfacción en el usuario externo.

Ante ello se plantea el objetivo general: Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de un centro de salud de puente piedra 2021, con los siguientes objetivos específicos: 1.- Identificar la relación entre la dimensión cultura de la organización y desempeño laboral del personal de un centro de salud en puente piedra 2021. 2.- Identificar la relación entre la dimensión diseño organizacional y desempeño laboral del personal de un centro de salud de puente piedra 2021.3.- Identificar la relación entre la dimensión potencial humano y desempeño laboral del personal de un centro de salud de puente piedra 2021.

En cuanto a la Hipótesis general es: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de un centro de salud de puente piedra 2021, en las hipótesis específicas se plantearon las siguientes: 1.- Existe relación significativa entre la dimensión cultura de la organización y desempeño laboral del personal de un centro de salud de puente piedra 2021. 2.- Existe relación significativa entre la dimensión diseño organizacional y desempeño laboral del personal de un centro de salud de puente piedra 2021.3.- Existe relación entre la dimensión potencial humano y desempeño laboral del personal de un centro de salud de puente piedra 2021.

II.-MARCO TEÓRICO:

Se realizó la revisión de antecedentes de estudio a nivel nacional donde, **Gómez (2019)**. En su estudio concluyó que hay una relación importante entre CL y DL en los servidores de salud, lo cual se demuestra en los resultados donde el nivel de sig. fue $p = 0.028 < 0.05$, siendo menor al valor. **Hernández (2018)** realizaron su estudio en los trabajadores de salud en Santa Cruz, obteniendo los resultados en clima organizacional, el 81,25% obtuvo una categoría regular, el 10.42% inadecuada, y solo el 8.33% en categorías adecuada y en lo que respecta a desempeño laboral el 70,83% están en categoría alto, mientras que 29,17% en categoría medio, con una significancia según el valor $r = 0,368$, existiendo una correlación directa. Concluyendo que, si mejora el clima, se fortalece el rendimiento laboral de los colaboradores de salud. Por su parte **Flores (2018)** en Moquegua, realizó una investigación en los colaboradores del proyecto en Pasto grande. Donde concluyó, que hay una correlación positiva entre el clima y el desempeño en los colaboradores de dicha institución, obteniéndose una correlación de 0.488. Así mismo **Cabrera (2017)** en su investigación determinó que, si hay relación sig. entre el clima laboral y la motivación en Maynas, con un valor $r = 0.046$ menor valor $p = 0.05$; donde concluye que, a un adecuado clima laboral, hay una correcta motivación laboral. Y por último **Solano (2017)** en su estudio, Se observó una relación sig. entre clima y desempeño en los obreros en Huallaga Central, esto se demostró con un valor de sig. De $< 0,05$ es decir "0,000; también se visualiza que valor R es positivo y de 0,675.

En los antecedentes internacionales se realizaron investigaciones donde **Moyano (2019)**, en su estudio evaluó el impacto sobre Clima y la satisfacción laboral de un hospital del sur de Chile, Se concluyó que el mejorar el Clima contribuirá a aumentar el bienestar de los trabajadores en su espacio laboral, y por lo tanto también su satisfacción con la vida en general. **Meza (2018)** en un estudio realizado en México, al aplicar dos instrumentos a los empleados de la universidad Linda Vista, encontrando que existe relación significativa entre ambas variables en estudio, con un valor ($r = 0,569$, $p = 0,000$), llegando a su conclusión que al mejorar el clima organizacional los trabajadores tendrán un mejor rendimiento laboral. **Del Toro (2017)** en Colombia con su artículo científico

sobre clima y desempeño en trabajadores de servicios de ingeniería. Los resultados de las variables tienen una relación directa y sig. en las variables y sus dimensiones, ($p=0,587$, $sig.=0,017$, respectivamente). **Zans (2017)** en Nicaragua, según su estudio de las variables, los resultados que se encontraron equilibrados, en lo que refiere a lo favorable con 34 %, al igual que el medianamente favorable con 34% y desfavorable con 32%, pero al ser unidos los desfavorables con el medianamente favorable sobrepasan el 60 %, por lo que se debe tomar en cuenta por parte de la institución, porque sus trabajadores consideran que un adecuado clima laboral mejoraría el desempeño laboral.

Juárez (2017) en México, en la investigación que realizó al trabajador del Seguro Social, concluyó, que en Ambas variables tienen una relación positiva ($r = 0.83$, $p < 0.001$), lo que significa que, a mejor satisfacción laboral, mayor clima organizacional esto será favorable para una atención con calidad por parte del personal y con ello una mejora en la prestación de salud.

Para la variable dependiente se consideraron las siguientes definiciones: “El clima organizacional viene a ser una generalidad de aptitudes, atributos o cualidades, permanentes en un entorno de trabajo específico, que son observadas, sentidas y experimentadas por los trabajadores que conforman la institución y que van a influir en su comportamiento”. (García y Zapata ,2008, p.56).” Le pertenece al individuo que forma parte de la organización esto le permite tener características individuales, actitudes, motivación, rendimiento, satisfacción, etc”. (Brunet, Luc, 2011, p.20). “Es un medio interno de la organización que incluye elementos entre ellos la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, el cual repercuten en las actitudes, proceder de los empleados, desempeño laboral y rendimiento de la organización”.(Chiavenato, 2011, p.54)

El estudio se consideró, las siguientes teorías para el clima organizacional entre ellos: **Teoría de Likert** donde se hace referencia que las conductas asumidas por los trabajadores dependen directamente de los directivos y de las condiciones que perciben. Para Likert existen 3 tipos de variables: variable causal o independiente van a indicar como una entidad desarrolla y logra resultados dentro de la organización, competencia, actitudes y decisiones, si

estas variables se cambian, modificarán las otras variables. Variable intermedia precisan el estado interno de la empresa como son: las motivaciones, actitudes, las metas, la efectividad de la comunicación y toma de decisiones. La variable dependiente o finales se van a reflejar en la obtención de logros de la organización entre ellas el rendimiento, los pagos de la empresa, utilidades y las pérdidas. En la **teoría de mayo** citado por (Chiavenato, 1989) donde el objetivo era investigar sobre la productividad. las principales conclusiones fueron: la vida industrial no permite que los trabajadores puedan satisfacer sus necesidades humanas y se ven obligados a buscar otra forma como es las relaciones humanas, estas van a desempeñar un rol esencial en la motivación, el trabajador no solo busca satisfacer sus necesidades económicas. Y por último los trabajadores se dejan influenciar por sus colegas en vez de la administración que trata de controlarlos mediante incentivos materiales.

El desarrollo del estudio se basa en la teoría de Likert para el clima organizacional según las dimensiones planteados por Gómez, D. (2013) el cual señalaremos a continuación: a) **dimensión de Cultura de la organización**, se genera en la institución como parte del mecanismo que permite enfrentar su entorno con éxito adaptativo, una vez que se ha establecido tiende a perpetuarse y podría ser un obstáculo para la adaptación frente a cambios que se den en su ambiente. b) **dimensión diseño organizacional**, para Chester I Bernat consiste en un sistema de fuerzas articuladas de dos o más personas dentro de ellas consideran cuatro aspectos dentro de la organización los cuales son: cooperación de fuerzas, un propósito general, la distribución de la labor y una jerarquización de autoridad denominando a este sistema de la organización. c) **Potencial Humano**, según Bejarano (2009) una persona que posee la capacidad es una persona que tiene éxito en su trabajo con muchas posibilidades de poder ascender y que podría desempeñar un puesto de mayor nivel en la entidad.

Para la variable desempeño laboral se consideraron las siguientes definiciones: Para **Mellijón (2017)** refiere que el rendimiento se mide por el desenvolvimiento mostrado por los colaboradores de la institución el cual se puede identificar los efectos negativos y positivos para de esta manera medir el

desempeño e ir mejorando y así alcanzar los propósitos diseñados en la organización. **Harold (2017)**, menciona que el DL se refiere a la efectividad que muestra el trabajador al realizar sus funciones asignadas, es por ello que las instituciones evalúan el desempeño a fin de calcular el nivel de eficiencia que ejecuta sus labores. **Velíz (2017)**, refiere que las competencias en conocimientos, habilidades, conductas, actitudes, aptitudes y motivaciones son las que van a conducir a un buen desempeño en diversos contextos. Y por último **Chiavenato (2000)** es la productividad y desenvolvimiento que muestra el obrero para realizar sus funciones principales que exige su cargo en su área laboral específica el cual le permite mostrar su idoneidad.

En cuanto a la variable de desempeño se consideraron las siguientes teorías: **Teoría de Herzberg** se desarrolla la teoría de la motivación donde menciona dos clases de necesidades que pueden influir de una manera diferente en la conducta y rendimiento del ser humano, como son elementos higiénicos o extrínsecos que se van a relacionar con la insatisfacción ya que se centran en el área y las circunstancias en que efectúan sus labores. elementos motivacionales o intrínsecos, están relacionados con la satisfacción por el cargo y las tareas que ejecutan los trabajadores, es por ellos que los factores motivacionales están bajo el control de los colaboradores ya que se relaciona con su necesidad de autorrealización. Por otro lado, **la Teoría Y/x de McGregor** el cual menciona que hay dos modelos de dirección de los trabajadores: X para un estilo taylorista y Y para una dirección humanista, son dos formas de apartar el proceder del individuo, adoptadas por los directivos para motivar a los trabajadores y obtener una alta productividad.

Teoría X, se basan a que las personas son perezosas y evitan el trabajo si le es posible, es por ellos que este tipo de trabajadores deben estar dirigida, controladas y si es posible amenazadas porque no asumen sus responsabilidades y es la única forma que realicen sus actividades de manera correcta es siendo autoritarios y así poder lograr los propósitos de la empresa. Teoría Y se basan en que sus trabajadores se encuentran satisfechos en su empleo y por ello se esforzaran siempre para lograr los objetivos para la empresa, no siendo necesaria la coacción o la amenaza para la realización de

sus actividades, y la mejor recompensa es la satisfacción es conseguir las finalidades de la empresa.

La realización del estudio se basó en el desempeño laboral, según las dimensiones planteados por del Castillo (2017) el cual señalaremos a continuación: a) Cumplimiento de los objetivos y tareas; “la finalidad sería que se modifique el objetivo y se dé solución al problema, para ello el trabajador debe tener claro los objetivos con respecto a las tareas asignadas, ya que los desconocimientos de estas, pueden hacer que su rendimiento sea poco eficiente”. (Herrera, 2006, p.67). b) Cooperación y trabajo en equipo; “la cooperación es parte de un equipo y para que sea efectiva es oportuno que el responsable del área pertenezca al grupo para que trabaje en equipo, sino puede darse el fracaso de los objetivos de la organización”. (Alles, 2005, p.287). c) Disciplina laboral, “Constituye una acción administrativa para asegurar el cumplimiento del reglamento interno, incentivando a los trabajadores que obedezcan las normas y procedimientos a fin de prevenir las desviaciones”. (Werher, 2007, p.453). d) Superación personal, “reconoce al trabajador en base a su desempeño y a pesar de las limitaciones para la realización de su labor, y como procede para lograr buenos resultados, su preocupación y disposición de superación. Además, también se debe tener en cuenta que la capacitación constante es importante para tener un rendimiento laboral idóneo”. (Medina ,1996, p.78).

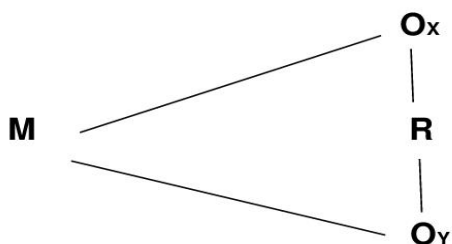
III.- METODOLOGÍA

3.1.- Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Según su propósito es de nivel básica, teniendo como principal característica que los resultados podrán ser utilizados para investigaciones o intervenciones futuras.

Walabonso (2011) en su guía de investigación refiere que: Una investigación científica es básica en la medida que el nuevo conocimiento adquirido constituye parte del grupo de referencias básicas. “La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, correlacional porque se explora y describe las características de una situación específico sin modificarlo ni alterarlo”. (Burns,2005, p.30), en cuanto a la relación entre las dos variables, “Los estudios al analizar el nivel de correlación entre dos o más variables miden a las variables y posteriormente, lo cuantifican y analizan su vinculación” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, p.105).

Diseño de investigación; Es no experimental, “son estudios que al realizarse no van hacer manipuladas deliberadamente las variables, se observan en su ambiente y luego son analizadas”. (Hernández, Fernández y Baptista ,2010, p.106). Además, es Transversal por que los datos fueron analizados en un determinado tiempo.



Donde:

M: Muestra

O_x: Clima organizacional

O_y: Desempeño Laboral

R: Relación entre las variables de estudio

3.2.- Variables y Operacionalización:

Variable 1: clima organizacional

Definición conceptual; “Comprende de un entorno donde se observa el adecuado desempeño del trabajador, además de las fortalezas externas donde cada organización tiene una percepción propia del mismo, teniendo como eje las conductas de los trabajadores”. (Hernández, 2014, p.56).

Definición Operacional; Se procedió utilizando el cuestionario que consta de 34 preguntas o ítems, conformado por 3 dimensiones, la escala de medición es Likert con 4 respuestas nunca, a veces, frecuentemente y siempre, para los niveles se presentó como no saludable, por mejorar, y por ultimo saludable. ver. Anexo 1

Variable 2 desempeño laboral

Definición conceptual; El rendimiento de un trabajador se refleja cuando realiza las actividades correspondientes y de esta manera se considera si el trabajador está apto o no para el puesto asignado.

Avalos (2014) la V.D está condicionada por la V.I, es esta variable que predice y actúa como efecto o consecuencia.

Definición Operacional; Se utilizó el cuestionario que consta de 20 preguntas, constituida por 4 dimensiones, la escala de medición es tipo Likert con 3 respuestas: nunca, a veces y siempre, los rangos fueron: alto (48-60), media (34-47) y baja (20-33). ver anexo 1

3.3.-Población, muestra y muestreo:

Población; “Esta referida a la totalidad de un acontecimiento de estudio donde se considera la unidad de análisis que componen y que deben cuantificarse para un conjunto N que participan de una determinada característica”. (Tamayo, 2012, p,180).

El estudio tuvo una población de 100 trabajadores del centro de salud en Puente Piedra, que comprende al conjunto de personas entre asistenciales y administrativos, quienes cumplen con los criterios de inclusión.

Muestra; El tamaño fue de 70 trabajadores a quienes se les envió el cuestionario virtual.

Muestreo; No probabilístico, por conveniencia

3.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos; La técnica que se aplicó en el estudio para el recojo de la información fue de la encuesta, que consistió en un conjunto de preguntas donde se pide a la persona a evaluar que responda de manera sincera los enunciados del instrumento.

El **instrumento** para para la variable clima, fue el cuestionario elaborada por el Minsa, con la participación del Comité técnico de expertos en el tema sobre Clima Organizacional, a partir de la R.M. N°468-2011/MINSA. (Anexo 6)

En la variable desempeño se aplicó el cuestionario modificado, sacado de la tesis de Maestría en Gerencia de salud, de las Licenciadas Milusca Caro Florecin y Ana María Gómez Loja quien tuvo como asesor a la Dra. Nancy Susana Chalco Castillo, sustentada en la Universidad Nacional del callao. (Anexo7)

Para el recojo de la información se realizó la encuesta mediante el cuestionario, el cual se encontró disponible de manera física y virtual en el enlace (<https://forms.gle/q429xCMM1kdTjngo9>).

Confiabilidad y Validación del instrumento

Para el primer instrumento sobre clima organizacional no fue necesaria la validación de juicios de expertos ya que es una ficha estandarizada por el Minsa con R.M. N°468-2011/MINSA.

Para el segundo instrumento sobre desempeño laboral fue presentado a 4 jueces de expertos lo cual validaron la aplicación del instrumento con una confiabilidad de 1.

El cuestionario de desempeño laboral fue evaluado por 4 expertos (Dra. en psicología, Dra. en Metodología, Mg. En Administración y gerencia en Salud y un Estadístico) Se encontró que el instrumento tiene una validez de 100%. (Anexo 10)

Para la confiabilidad de ambas variables se empleó una muestra piloto de 20 trabajadores, obteniéndose para la variable 1 una confiabilidad, “según alfa de cronbach igual a 0.76, esto quiere decir que el instrumento es **Aceptable** para la medición de la variable de clima organizacional”. (George y Mallery,2003 p231). variable 2, la confiabilidad “según alfa de cronbach igual a 0.85, esto nos muestra, que el instrumento es **Bueno** para medir la variable desempeño laboral”. (George y Mallery,2003 p231)

3.5.- Procedimientos; Para el desarrollo de la investigación primero se realizó la coordinación con el medico jefe de la institución con el fin de solicitar las facilidades y autorización para la realización de la encuesta a través del cuestionario, sobre la validación de los cuestionarios para la variable clima organizacional no fue necesario ya que es un instrumento que fue realizado por expertos del Minsa, para el cuestionario de desempeño fue aprobado por 4 expertos , se realizó también la confiabilidad aplicando un ensayo de prueba a un total de 20 trabajadores, la confiabilidad según alfa de conbrach salió que los instrumentos son aceptables para su aplicación, también se conversó con el jefe del área de asistencia y permanencia de la institución para que nos facilite la relación nominal de los trabajadores , se efectuó la selección de la muestra según los criterios de inclusión, debido que es complicado reunir a todos los trabajadores porque tiene diferentes horarios además por el contexto en el que estamos de pandemia, se le envió la invitación por celular y se le explico sobre el estudio que se estaba realizando, al aceptar se les brindo toda la información sobre el estudio, la participación fue de manera opcional. Se realizó el envío del instrumento de manera virtual a través de WhatsApp, el tiempo aproximado para la resolución del cuestionario fue de 10 minutos. posteriormente se realizó el procesamiento de la información en una base de datos para luego ser analizadas en el programa estadístico SPSS v.20. el sistema de la base de datos fue según la Operalización de variables de estudio.

3.6.- Método de análisis de datos; En el desarrollo de datos se usó el un archivo en Excel para la realización de la matriz donde se bajó la información de los encuestados y para el análisis se trabajó con el sistema estadístico SPSS versión 20, los resultados fueron mostrados en tablas para su análisis e interpretación.

3.7.- Aspectos éticos; En el estudio se recurrió a los principios bioéticos en salud ,como son la no maleficencia, no se causó ningún daño físico, ni emocional a las personas que participaron en la muestra de estudio, siendo estos autónomos al responder las escalas de medición, no se les obligo por ningún motivo y se mantuvo en el anonimato , el estudio buscó el bien al generar más conocimiento y promover un adecuado clima laboral del trabajador de salud y no se hizo diferenciación con los participantes, todos tuvieron la oportunidad de ser parte de esta investigación.

IV.- Resultados

Análisis descriptivo de las variables

Tabla 1

Nivel de la variable Clima organizacional y sus dimensiones en un Centro de Salud en Puente Piedra 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Clima Organizacional	No saludable	1	1%
	Por mejorar	69	99%
	Total	70	100%
Cultura de la organización	No saludable	4	6%
	Por mejorar	66	94%
	Total	70	100%
Diseño organizacional	No saludable	28	40%
	Por mejorar	42	60%
	Total	70	100%
Potencial humano	No saludable	5	7%
	Por mejorar	65	93%
	Total	70	100%

La tabla 1 muestra que el 1% del personal de un C.S en Puente Piedra, presentan un nivel no saludable y un 99% presenta un nivel por mejorar de CO, en la dimensión cultura organizacional en el nivel no saludable con 6% y por mejorar 94%, en la dimensión diseño organizacional con un nivel de 40% no saludable y con un 60% por mejorar y por último la dimensión de potencial humano con un nivel de 7% no saludable y un 93% por mejorar, estos resultados nos muestran que la variable y sus dimensiones, no se encuentra desarrolladas en un nivel saludable en el personal de un C.S en Puente Piedra.

Tabla 2

Nivel de la variable desempeño laboral y sus dimensiones en un Centro de Salud en Puente Piedra 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral	Bajo	1	1%
	Medio	69	99%
	Total	70	100%
Cumplimiento de objetivos	Bajo	2	3%
	Medio	68	97%
	Total	70	100%
Cooperación en equipo	Bajo	3	4.3%
	Medio	67	95.7%
	Total	70	100%
Disciplina laboral	Bajo	18	26%
	Medio	52	74%
	Total	70	100%
Superación laboral	Bajo	4	6%
	Medio	66	94%
	Total	70	100%

La tabla 2 se observa que el 1% del personal de un C.S en Puente Piedra, presentan un nivel baja y un 99% presenta un nivel por media de desempeño laboral, en la dimensión de cumplimiento de objetivos y tareas con un 3% en el nivel bajo y un 97% con un nivel medio, en la dimensión cooperación en equipo con un nivel de 4.3% bajo y un 95.7% medio, en la dimensión disciplina laboral con un nivel de 26% bajo y 74% un nivel medio, en la dimensión superación personal con un nivel bajo del 6% y el 94% de un nivel medio; estos resultados nos muestran que la variable, no se encuentra desarrolla en un nivel saludable en el personal de un C.S en Puente Piedra.

Análisis inferencial

Evaluación, contrastación y prueba de hipótesis

H₀. No existe una relación directa y significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud en Puente Piedra 2021.

H₁: Existe una relación directa y significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud en Puente Piedra 2021

Tabla 3

Correlación del Clima organizacional y Desempeño laboral de un Centro de Salud en Puente Piedra

			Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,452*
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	70	70
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,452*	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	
		N	70	70

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

Fuente: Procesado en SPSS 20

La correlación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral es positiva (directa) y moderada, dado que, el coeficiente de correlación es 0,452. Y el nivel de sig. = 0.006 siendo menor al $p = 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula; y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión cultura de la organización y desempeño laboral de los trabajadores de un centro en Puente Piedra 2021

H₁: Existe una relación significativa entre la dimensión cultura de la organización y desempeño laboral de los trabajadores de un centro en Puente Piedra 2021

Tabla 4

Correlación de Cultura de la organización y Desempeño laboral

		Cultura de la organización	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Cultura de la organización	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,256*
		N	70
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,256*
		Sig. (bilateral)	,032
		N	70

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

La correlación entre la Cultura de la organización y el Desempeño laboral es positiva baja, dado que, el coeficiente de correlación es 0,256. Asimismo, el nivel de sig. = 0.032 siendo menor al p valor, por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, si existe relación significativa entre cultura organizacional y desempeño laboral.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión diseño organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud en Puente Piedra 2021.

H_i: Existe una relación significativa entre la dimensión diseño organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud en Puente Piedra 2021.

Tabla 5

Correlación del Diseño organizacional y Desempeño laboral

			Diseño Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Diseño Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	-,110
		Sig. (bilateral)	.	,367
		N	70	70
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-,110	1,000
		Sig. (bilateral)	,367	.
		N	70	70

Fuente: Procesado en SPSS 20

La correlación entre el Diseño organizacional y el Desempeño laboral es negativa baja, dado que, el coeficiente de correlación es -0,110. Sin embargo, el nivel de sig. = 0.367 siendo mayor al valor p, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir, no existe relación significativa entre diseño organizacional y desempeño laboral.

Hipótesis específica 3

H_o: Existe una relación significativa entre la dimensión potencial humano y desempeño laboral e los trabajadores de un centro de salud en Puente Piedra 2021.

H_i: Existe una relación significativa entre la dimensión potencial humano y desempeño laboral e los trabajadores de un centro de salud en Puente Piedra 2021.

Tabla 6

Correlación de Desempeño laboral y la dimensión potencial humano

		Potencial humano	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Potencial humano	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,127*
		N	70
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,127*
		Sig. (bilateral)	,029
		N	70

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

La correlación entre el Potencial humano y el Desempeño laboral es positiva baja, dado que, el coeficiente de correlación es 0,127. Asimismo, el nivel de sig. = 0.029 siendo menor al p valor, por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre potencial humano y desempeño laboral.

V. Discusión:

Respecto a nuestro objetivo general, los análisis que se obtuvieron del CO y DL demostraron que hay una relación positiva moderada ($r = 0,452$) entre ambas variables además que el nivel de sig.es ($p = 0.006$) siendo menor al valor $p = 0.05$, dicho resultado será contrastado con las antecedentes de estudios realizados a nivel nacional como es de Hernández, (2018) en su estudio sobre el CO y el DL del personal de acuerdo al valor $r = 0,368$ existiendo una correlación directa, débil pero significativa ($p = 0.01$ es menor a 0.05), Cabrera (2017) en su estudio preciso que, si hay relación significativa entre el CO y la motivación laboral en la institución de Maynas, con un valor $r = 0.046$ estimado por el coeficiente de Pearson; lo que concluye que, a un adecuado clima laboral, existe mejor motivación laboral. Pastor (2018), en su estudio se pudo analizar que el $r = 0,941$ presenta una correlación directa, con una sig.de $p = 0,004$, siendo menor a $0,05$ se considera que hay relación directa entre el CO y DL de los empleados administrativos de la compañía. Cerdán (2018) El resultado de su estudio fue de $r = 0.844$ indica que hay relación positiva entre ambas variables y se encuentra con una correlación alta y sig. $p = 0.000 < 0.05$, concluyendo que hay relación significativa entre el CO y la satisfacción laboral en el personal de salud.- Contrastando con algunos autores que mencionan sobre la variable CO y su relación con el DL tenemos; Chiavenato (2007), en cuanto a que el clima organizacional nos menciona sobre el entorno en la motivación, y como este influye en la conducta de los empleados de las entidades, además de apreciar que las dimensiones de presión y reconocimiento son también una influencia latente para afectar la motivación de los trabajadores. De acuerdo con Goncalves (2000), el clima laboral es quien media entre los componentes del sistema organizacional y las motivaciones que tienen como consecuencia las conductas dentro de la organización como: rendimiento, satisfacción, rotación, entre otras.- Respecto a la variable CO de manera descriptiva y general se observa que el 99% los trabajadores se ubican en un nivel por mejorar y en cuanto a sus dimensiones ,cultura organizacional con en 94%, diseño organizacional 60% por mejorar y 40 % no saludable, encontrándose muy cerca entre ambos porcentajes, siendo en esta dimensión donde más se tiene que trabajar en

mejorar, debido a que los resultados nos muestran que las variables no se encuentra desarrolladas en un nivel saludable, en el personal de un C.S en Puente Piedra, del mismo modo en cuanto al desempeño laboral el 99% se encuentra en un nivel medio de su capacidad o rendimiento y en lo que respecta a sus dimensiones, el de cumplimiento de objetivos es el 97%, cooperación en equipo 95.7%, disciplina laboral 74% y superación personal en un 94% todas están en nivel medio, estos resultados nos muestran que la variable, no se encuentra desarrollada en un nivel alto de desempeño, en el personal de un C.S en Puente Piedra. con resultados similares tenemos a Hernández (2018) realizó su estudio en los trabajadores de salud del centro de santa cruz, obteniendo los resultados en clima organizacional que el 81,25% tiene categoría regular, el 10.42% inadecuada, y solo el 8.33% en categorías adecuada y en lo que respecta a desempeño laboral el 70,83% están en categoría alto, mientras que 29,17% en categoría medio. contrastando según Leve ring (1998) en su libro “Un gran lugar para trabajar”. Refiere que el principal activo de la organización son sus empleados, es por ellos que la responsabilidad de establecer un buen clima laboral está en manos de los líderes, jefes quienes como parte de su rol deben promover una buena relación entre los trabajadores de la organización.

Para el objetivo específico 1 sobre la relación entre Cultura de la organización y el DL, el resultado fue positiva, dado que, el coeficiente de correlación es 0,256. Asimismo, el nivel de sig. = 0.032 siendo menor al p valor, es decir, si existe relación significativa entre ambas. contrastando con el estudio realizado por Gómez (2019) donde la relación de su dimensión cultura y su variable desempeño tienen un resultado de correlación positiva de 0,519 y un grado de sig. de 0,318 siendo mayor al valor p, aceptándose la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alterna, lo que significa que, estamos en discrepancia en cuanto al resultado, esto puede deberse a la cantidad de muestra o a la respuestas de los trabajadores ,otro estudio realizado por, Del Toro *et al* (2017) en Colombia, sobre su artículo del CO y DL en trabajadores de ingeniería .En los resultados se observaron que tienen una correlación sig. de manera general en ambas variables y sus dimensiones,($p=0,016$, $sig=0,017$).La percepción del CO es positiva en tanto la satisfacción laboral es percibida como neutral, y se

correlacionan positiva y sig. con el DL de manera individual. confirmándose la relación con nuestro estudio.- Para Goncalves (2011) El CO tiene una relación importante en la determinación de la cultura organización, entendiéndose que es el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización, Otros factores están que están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización son: sistema de comunicaciones, remuneraciones, estos traerán como consecuencias sobre el comportamiento del empleado en el trabajo.

En el objetivo específico 2 sobre la dimensión de Diseño organizacional y el Desempeño el resultado fue negativa media, por lo que la correlación es -0,110. Pero a pesar de ello, el nivel de sig. = 0.367 siendo mayor al p valor, por lo tanto, no existe relación significativa entre diseño organizacional y DL, rechazándose así la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis nula, de esta manera al relacionar con el estudio realizado por Gómez (2019) donde en su investigación se observó que el coeficiente de correlación fue 0.587 y sig. de 0.058 por lo tanto no hay relación sig. para la variable y su dimensión, coincidiendo con el resultado de la investigación. Pastor (2018) concluyo que el valor $r = 0,820$ presenta una correlación significativa alta, el valor de sig. es de 0,000 al ser $< 0,05$ se considera que, si existe relación directa entre la dimensión diseño y el DL, entrando en discrepancia con la investigación realizada, esto puede deber sea la cantidad de muestra ya que en el caso de pastor tuvo cerca de 162 trabajadores a diferencia del estudio que se trabajó con 70 personas, otro puede ser porque cada institución es diferente en sus comportamientos y motivaciones.-Reforzando con la teoría según Chiavenato (2009), donde menciona que las entidades se van a caracterizar por tener un diseño estructural de acuerdo a cada organización, es decir un conjunto de creencias, valores y comportamientos que caracterizan su funcionamiento, su entorno y su ambiente interno, es decir su diseño y su cultura organizacional.- Brunet (1987) Para aplicar un cuestionario y este sea de calidad se debe medir las dimensiones que realmente sean importantes y pertinentes a la organización teniendo en cuenta que los factores determinantes del clima organizacional

pueden variar de una organización a otra, de acuerdo a sus propias particularidades.

Objetivo específico 3, En cuanto a la dimensión potencial humano y desempeño laboral el resultado concluye que La correlación entre el Potencial humano y el DL es positiva baja, dado que, el Rho de correlación es 0,127. Asimismo, el nivel de sig. = 0.029 siendo menor al p valor, es decir, existe relación sig. entre potencial humano y desempeño laboral. Comparando con el trabajo realizado por Gómez (2019) se observó que los valores fueron $p= 0.035$ siendo menor al valor 0.05, lo que significa que existe una asociación entre la dimensión Potencial humano y desempeño laboral en trabajadores del C.S. contrastando de esta manera que ambos estudios guardan relación en sus resultados. Pastor (2018) Realización Personal del CO un 35.80% (58), se encuentra en un nivel regular, 30.90% (50) con un nivel poco y 22.80% (37) con un nivel de mucho. La Realización Personal se encuentran en la categoría medianamente favorable, esto nos muestra que los trabajadores administrativos consideran que existe un regular desarrollo personal y profesional en la empresa. Acuña (2018) que el Rho es de 0,838, con un nivel de significatividad de valor de p es menor al de alfa ($0,000 < 0,05$), concluyó que existe una relación alta y sig. entre el potencial humano y el DL de los empleados del área de administración en madre de dios- Este resultado es similar a los encontrados por Chiavenato (2009), donde menciona que el potencial humano en las instituciones se ve su repercusión en el DL de los trabajadores, por ello se debe tomar en cuenta la selección de personal, priorizando el aspecto humano, como la capacitación, incentivos para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la institución.-Para Rodríguez (2009) “Es la capacidad que tiene la persona para realizar las diversas labores o actividades de su trabajo”, como habilidades ya sean intelectuales o físicas, esto significa que cada persona aporta ciertas aptitudes a la organización, que repercuten en el desempeño laboral; constituyendo así un indicador de importancia de la dimensión interna en la gestión del talento humano.-Agrega Ibáñez M. (2009) que para la elección de personal el procedimiento debe ser técnico científico para de esta manera encontrar a la persona que reúne los requisitos, habilidades, conocimientos, experiencias y demás cualidades para ocupar un puesto determinado.

VI. Conclusiones:

Luego de realizado las discusiones sobre los resultados hallados en la investigación podemos concluir:

Primera: Existe relación sig. positiva moderada, ($r= 0,452$ y $p= 0,006$) entre las variables clima organizacional y desempeño laboral del personal de un centro de salud de Puente Piedra 2021.

Segunda: Existencia de relación sig. positiva baja, ($r= 0,256$ y $p= 0,032$) entre la dimensión cultura de organización y desempeño laboral, evidenciando a los trabajadores con una regular relación de trabajo y colaboración.

Tercera: La no existencia de relación significativa ($r= -0,110$ y $p= 0,367$) entre la dimensión diseño organizacional y desempeño laboral, poca comunicación organizacional de las actividades laborales por parte de los superiores.

Cuarta: Existe relación sig. positiva baja, ($r= 0,127$ y $p= 0,029$) entre la dimensión potencial humano y desempeño laboral; esto quiere decir que no existe un liderazgo adecuado por parte de los jefes inmediatos haciendo que esto repercuta el personal y por ende en el desempeño de los trabajadores.

VII. Recomendaciones:

Primera: Realizar investigaciones en las nuevas interrogantes que nacen de este estudio.

Segunda: Realizar un nuevo instrumento de recolección de datos considerando otros indicadores que nos ayuden a establecer mejor la influencia de estos, en el desempeño laboral, además de que la aplicación de instrumento sea de manera física y no virtual.

Tercera: Evaluación permanente al personal, y así poder observar fortalezas y debilidades, ante ello realizar acciones que ayuden a mejorar su desempeño y productividad laboral al desenvolverse en un ambiente idóneo.

Cuarta: La realización de capacitaciones al personal para mejorar sus conocimientos, habilidades y actitudes, lo que generará en el trabajador mejor compromiso con la institución.

Quinta: Mejorar los conductos de comunicación en el medio laboral entre el jefe del establecimiento y los jefes inmediatos para los colaboradores del equipo y de esta manera plantear estrategias para mejora de los objetivos en la institución.

Sexta: Reconocer los logros de los trabajadores en lo profesional como en personal y establecer un tipo de incentivos para aumentar la motivación de los trabajadores, así como también sanciones al personal que no aporta a la institución

Referencias:

- Arboleda, G., & López, J. (2015). Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá. *Revista Ciencias de la salud*, 247-258. Obtenido de: <http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v15n2/1692-7273-recis-15-02-00247.pdf>
- Asgari, A., Muzginejad, S., & Taherpour, F. (2019). Le rôle des styles de direction dans le comportement de citoyenneté organisationnelle. Le soutien organisationnel perçu y la satisfacción au travail en tant que médiateurs. *Innovar*, 87-98.
- Bernal C (2006). *Metodología de la investigación*. México. Person educación. Recuperado de: shorturl.at/gnzDG.
- Batlis, N. (2019). The Effect f Organizational CLimate on Job Satisfaction Anxiety, and Propensity to Leave. *The Journal of Psychology*, 233-240. Obtenido <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00223980.1980.1206297>
- Caro F-Gómez L. (2019) "Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud santa Luzmila I – comas, 2019." (tesis maestría).
- Castro M. (2018), clima organizacional y desempeño laboral en el personal administrativo de la UNA – PUNO. Tesis de doctorado.
- Collas, F (2018) Clima organizacional y desempeño laboral en las fiscalías penales del Ministerio Público de Huancayo. Recuperado de: <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/26>
- Cruz Ortiz, E y Huamán Ruiz, A (2015) en su tesis: "clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica" Universidad Nacional de Huancavelica – Perú.

Concepto y dimensiones del clima organizacional. México Recuperado de:
https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/lic/AE/EA/AM/02/Conceptodimensiones.pdf

Chipana R. (2018) Clima organizacional y desempeño laboral en el centro de salud licenciados, Ayacucho. (tesis maestría)

Damianus Abun, Russel Menor, Nimfa Catabagan. Organizational climate and work engagement of employees of divine word colleges in Ilocos Region, Philippines. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-03139442> Submitted on 25 Feb 2021

Ding Ashley Bin, 2018, Organizational climate and climate strength - three essays

Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato. Recuperado de:
http://www.eumed.net/libros_gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacion.html

Espin J, Torre N. Análisis del clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo y operativo del servicio nacional de aduana del Ecuador distrito Quito. Universidad Politécnica Salesiana.

Espinoza, V (2017) Modelo de evaluación del desempeño laboral en el área de producción de una empresa de fabricación de prendas de vestir. Perú
Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7066/Espinoza_vg.pdf?sequence=1

Elgueren, U. (2015). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. Perú Recuperado de:
www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf.

Fabila, A., Minami, H., & Izquierdo, M. (2014). La escala de Likert en la evaluación docente: acercamiento, características y principios metodológicos. *Dialnet*,31-40.

Hernández A.M. Clima laboral y desempeño de los trabajadores en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Cajamarca año 2015. (Tesis de maestría en administración). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.

Hernández B. (2018) Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del Personal de Salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz. (tesis maestría)

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación, (5ª ed.), México: Mc Graw-Hill.

Hashemi J, Sadeki D. The relationship between job satisfaction and organizational climate: a case study of government departments in Divandarreh. *Worlds scientific news*.

Hoffman, T. (2017). What is basic research? *Sciencenordic*. Obtenido de <https://sciencenordic.com/basic-research-denmark-scientific-theory/what-isbasic-research/1440003>

Kozole, M. (2018). Organizational climate and job satisfaction in the workplace: do attitudes of employees with disabilities differ from others? (tesis de posgrado, Universidad de Ljubljana). Ljubljana. Obtenido de <https://repozitorij.uni-lj.si/lzpisGradiva.php?id=94805&lang=eng>

Litwin GSH. Organizational Climate. En. Boston Documento de Harvard University Press; 1998.

Lars Putter Delft, March 2010, The relation between organizational climate and performance and an investigation of the antecedents of organizational climate.

León, S. (2016). Influencia del clima organizacional y el desempeño laboral de la Institución Fondo Mi vivienda S.A. - Lima 2015. Lima.

Maslow AH. A Theory of Human Motivation. En Edición 3r, editor. España: Díaz de Santos S.A; 2007.

Mancha, C. (2017). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del Servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2883/1/2017_Castro_Influencia-del-clima-laboral.pdf

Martha Rogers: Su Teoría para Enfermería
<http://enfermeriaactodecuidaryamar.blogspot.com/2011/11/martha-rogers-su-teoria-para-enfermeria.html>

Medina, A (2017) Incidencia del clima organizacional en el desempeño docente de la Unidad Educativa Particular Santo Domingo de Guzmán – Quito. Ecuador Recuperado de: <http://repositorionew.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5611/1/T2266-MDTH-Medina-Incidencia.pdf>

Meza, E (2018) Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Empleados De La Universidad Linda Vista, En Chiapas, México Recuperado por <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/901/Tesis%20Eloina%20Meza%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed>

MINSA. Metodología para el estudio del clima organizacional. Recuperado de: http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1096_dqsp267.pdf

- Monteza Izquierdo, A. (2016) en su tesis: "clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital rural de Picota" (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Picota -Perú.
- Newstron J. Comportamiento humano en el trabajo. En Edición 1, editor. México: McGraw-Hill Interamericana; 2011. p. 72.
- Okoli, Ifeanyi (2014) Emmanuel Organizational Climate and Job Satisfaction among Academic Staff: Experience from Selected Private Universities in Southeast Nigeria.
- P. Sivakumar 2015, A Study On Organisational Climate and Its Impact On Job Satisfaction Of Employees In The Multi-Specialty Private Hospitals In Coimbatore.
- Paredes, Neil (2016) Influencia de la calidad del clima organizacional sobre el éxito pedagógico de la dirección de la Institución Educativa Nuestra Señora del Rosario de Huancayo. Tesis para optar el grado de magister en Educación con Mención en Gestión de la Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gestión Empresarial en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Pedraza, N. (2020). Le climat de travail et la satisfé du capital humain: des facteurs différenciés dans les organisations publiques et privées. *Innovar*, 9-24.
- Rizwal, D., & Hafiz, A. (2015). Impact of Organizational Climate on Job Satisfaction and Organizational Commitment in Education Sector of

Pakistan. *American Journal of Mobile Systems, Applications and Services*, 102-109. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/280840587_Impact_of_Organizational_Climate_on_Job_Satisfaction_and_Organizational_Commitment_in_Education_Sector_of_Pakistan.

Rivera P, Diego; Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macro procesos de una ESE. Vol. 39 (Nº 19) Año 2018. disponible <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html>

Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. Recuperado: http://www.ceaamer.edu.mx/new/ae4/arh/MOD_3_LECT_3.pdf

Segredo Pérez (2013) Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2013; 39(2)385-393

Solano, S. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf?sequence=1

Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa, p. 180

Vásquez, S (2015). Consultoría sobre Clima Organizacional para el fortalecimiento del Desempeño Laboral del personal docente y administrativo de la facultad de ciencias económicas de la Universidad de El Salvador. Recuperado <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/9416/1/CONSOLIDADO%20TESIS%20MAESTRIA%2007-12-15.pdf>

Vallejos M. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Micro red de Salud San Martin.

Zans C. (2016) Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. Nicaragua. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>.

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Clima Organizacional	Es el conjunto de cualidades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo que son percibidas por las personas que componen la organización y que influyen directamente sobre su conducta.	Se procedió utilizando el cuestionario que consta de 34 preguntas o ítems, conformado por 3 dimensiones cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano, la escala de medición es Likert con 4 respuestas nunca, a veces, frecuentemente y siempre, para los niveles se presentó como no saludable (menos de 16) por mejorar (16 a 24) y por ultimo saludable (más de 24).	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura de la organización • Diseño Organizacional • Potencial humano 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identidad ✓ Conflicto y cooperación ✓ Motivación ✓ Toma de decisiones ✓ Remuneración ✓ Estructura ✓ Comunicación organizacional ✓ Innovación ✓ Liderazgo ✓ Recompensa ✓ confort 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ordinal Nunca A veces Frecuentemente Siempre

Variable 2 Desempeño Laboral	Mide el rendimiento expuesto por parte de los trabajadores a la organización, el mismo que permite identificar las áreas con efectos positivos y negativos, la intención de medir el desempeño es mejorarlos para lograr cumplir con los objetivos propuestos	se utilizó el cuestionario que consta de 20 preguntas, constituida por 4 dimensiones: cumplimiento de objetivos y tareas, cooperación y trabajo en equipo, disciplina laboral y superación personal, la escala de medición es tipo Likert con 3 respuestas: nunca, a veces y siempre, los rangos fueron: alto (48-60), media (34-47) y baja (20-33).	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de objetivos y tareas • Cooperación en equipo • Disciplina laboral • Superación personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar tareas • Alcanzar las metas • Lograr mejoras • Emprendimiento de proyectos • Cumplimiento de horario • Alcanzar fines trazados • Formación • Realización • Relaciones personales 	Escala de medición Ordinal Siempre A veces Nunca

Anexo 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tema: Clima Organizacional relacionado al Desempeño Laboral del personal de un Centro de Salud en Puente Piedra 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema Principal ¿Cuál es relación entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal de un centro de salud en Puente Piedra 2021?</p> <p>Problemas específicos 1.- ¿Cuál es la relación que según la dimensión cultura de la organización y desempeño laboral de</p>	<p>General Establecer la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el personal de un centro de salud en Puente Piedra 2021</p> <p>Objetivos Específicos 1.- Identificar la relación que entre a dimensión potencial humano y desempeño laboral de los trabajadores de un</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación directa y significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud en Puente Piedra 2021</p> <p>Hipótesis específicas 1. Existe una relación significativa entre la dimensión cultura de</p>	<p>Variable 1 Clima organizacional</p> <p>Variable 2 Desempeño laboral</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo, Correlacional y transversal.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Población: Constituido por 100 trabajadores de un centro de salud en Puente Piedra</p> <p>Muestra: Donde: la muestra será de 70</p>

<p>los trabajadores de un centro de salud en Puente Piedra 2021?</p> <p>2.- ¿Cuál es la relación según la dimensión diseño organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud en Puente Piedra 2021?</p> <p>3.- ¿Cuál es la relación según la dimensión potencial humano y desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud en Puente Piedra 2021?</p>	<p>centro de salud en Puente Piedra 2021</p> <p>2.- Identificar la relación según la dimensión potencial humano y desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud en Puente Piedra 2021</p> <p>3.- Identificar la relación según la dimensión potencial humano y desempeño laboral de los trabajadores del centro de una salud Puente Piedra 2021?</p>	<p>la organización y desempeño laboral de los trabajadores de un centro en Puente Piedra 2021</p> <p>2. Existe una relación significativa entre la dimensión diseño organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud en Puente Piedra 2021</p> <p>3. Existe una relación significativa entre la dimensión potencial humano y desempeño laboral e los trabajadores de un centro de salud en Puente Piedra 2021</p>		<p>trabajadores de un centro de salud en Puente Piedra</p>
---	--	---	--	--

ANEXO 3

variable 1 Clima organizacional.

El cuestionario estará conformado por 34 preguntas que se responderán mediante la escala de Likert teniendo como puntuación lo siguiente:

1	2	3	4
Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre

Ficha técnica de la escala del clima organizacional

Características	Descripción
1. Nombre del instrumento	Escala del Clima organizacional
2. Total de indicadores	34
3. Tiempo de administración	17 minutos
4. Tipo de puntuación	Numérica
5. Valoración total de la prueba	Variable: - No saludable (menos de 56) - Por mejorar (56 a 84) - Saludable (más de 84) Dimensión 1: - No saludable (menos de 16) - Por mejorar (16 a 24) - Saludable (más de 24) Dimensión 2: - No saludable (menos de 18) - Por mejorar (18 a 27) - Saludable (más de 27) Dimensión 3: - No saludable (menos de 22) - Por mejorar (22 a 33) - Saludable (más de 33)
6. Tipo de administración	Directa, en grupo y con apoyo
7. Constructo que evalúa	Clima organizacional
8. Soporte	Lápiz, papel y borrador
9. Autor	Resolución Ministerial N.º 468-2011/MINSA
10. Validez	Criterios de expertos

Nota: Tomado del Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional, por el Ministerio de Salud, 2009. Lima, Perú.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
Cultura organizacional	Identidad	20 - 23 -31	(1) Nunca	Dimensión 1:
	Conflicto y cooperación	24 - 26		No saludable (menos de 16) Por mejorar (16 a 24) Saludable (más de 24)
	Motivación	01 - 08 -33		Dimensión 2:
Diseño organizacional	Toma de decisiones	03 -14	(2) A veces	No saludable (menos de 18) Por mejorar (18 a 27) Saludable (más de 27)
	Remuneración	06 - 27	(3) Frecuentemente	
	Estructura	10 -13		
Potencial humano	Comunicación organizacional	29 -30 -34	(4) Siempre	Dimensión 3:
	Innovación	04 - 05 -12 - 17		No saludable (menos de 22) Por mejorar (22 a 33) Saludable (más de 33)
	Liderazgo	07 - 19		
	Recompensa	21 - 11 - 16		
	Confort	18 - 25		

Anexo 4

Variable 2 Desempeño Laboral.

El instrumento tendrá 20 preguntas que se responderán mediante la escala de Likert teniendo en cuenta la siguiente puntuación:

1	2	3
Nunca	A veces	Siempre

Dimensión	Indicador	Ítem	Escalas	Niveles y Rangos
Cumplimiento de los objetivos y tareas.	Ejecutar las tareas. Alcanzar metas trazadas Lograr la misión	Del (01) al (05)		Alta (48-60)
Cooperación y Trabajo en Equipo.	Lograr mejoras Emprendimiento de proyectos en la sociedad.	Del (06) al (10)	Siempre = 3 A veces = 2 Nunca = 1	Media (34-47)
Disciplina Laboral	Cumplimiento de horario. Alcanzar fines trazados.	Del (11) al (15)		Baja (20-33)
Superación Personal	Formación Realización Relaciones personales	Del (16) al (20)		

Anexo 5

INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar el Clima organizacional y desempeño laboral del personal de un centro de salud en Puente Piedra. Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud.

Antes de contestar, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial

- Responder de manera sincera y honesta, dibujando un aspa (X) en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.

- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas o enunciados.

1	2	3	4
Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre

SEXO: 1 M

2 F

EDAD: 1 DE 20 A 40 AÑOS

2 DE 41 A 59 AÑOS

3 DE 60 A MÁS

CONDICION LABORAL

TIEMPO DE SERVICIO

1 Nombrado

1 DE 1 año A 4 años

2 CAS

2 DE 5 años A 10 años

3 Tercero

3 De 10 años a más

AREA DE SERVICIO

1-ADMINISTRATIVO

2-ASISTENCIAL

N°	Ítems	1	2	3	4
	Clima organizacional	Nunca	A veces	Frecuente mente	Siempre
1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita				
2	Me río de bromas				
3	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				
4	La innovación es característica de nuestra organización				
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas				
6	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas				
7	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
8	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
9	Mi trabajo es evaluado de forma adecuada.				
10	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
11	Las cosas me salen perfectas				
12	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
13	La limpieza de los ambientes es adecuada.				
14	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				
15	En mi organización participo en la toma de decisiones				
16	Mi salario y beneficios son razonables.				
17	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo				
18	Las tareas que desempeño corresponden a mi función				
19	Estoy sonriente				

20	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización				
21	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
22	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
23	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				
24	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
25	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito.				
26	Comento errores				
27	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.				
28	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.				
29	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño				
30	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable				
31	Estoy comprometido con mi organización de salud				
32	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				
33	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.				
34	He mentido				

Anexo 6

Cuestionario para evaluar el “Desempeño Laboral”

Instrucciones para el llenado del cuestionario

Estimado sr(a), Srta. lea atentamente cada pregunta, valore y elija una de las posibles categorías de respuesta que van del 1 al 3 considerando que:

1= Nunca 2= A veces 3= Siempre

Tomado de: Cuestionario para evaluar el “Desempeño Laboral” en la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2016. Modificado por Lic. Ana María Gómez Loja.

N°	ITEM	1	2	3
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	Realiza usted atajos (camino más corto) para realizar las tareas encomendadas			
2	Cumple a cabalidad las tareas encomendadas por sus Superiores.			
3	Conoce las funciones y responsabilidades inherentes al cargo para alcanzar sus metas			
4	Asume y practica los valores dados en la institución para lograr la misión.			
5	Comparte con sus compañeros sus conocimientos e información adquirida para el logro de la misión.			
6	Usted logra obtener mejoras en la ejecución de sus tareas			
7	Usted trabaja en equipo con sus compañeros de labores			
8	Ofrece apoyo en eventos u otras actividades que realiza para mejoras de la institución.			
9	Apoya en ejecución de proyectos nuevos para la institución.			
10	Usted recibe el apoyo de los trabajadores en la ejecución de los proyectos.			
11	Cumple con las tareas y responsabilidades encomendadas durante su horario de trabajo establecido.			
12	Le falta tiempo para completar las tareas asignadas.			
13	Alcanza los fines trazados en la labor que realiza.			

14	Cree usted que el área (espacio físico) donde labora cumple con los fines trazados para la institución.			
15	Usted considera que la disciplina laboral ayuda en la mejora continua de fines trazados de la institución.			
16	Su formación profesional ayuda en el desempeño y bienestar del área.			
17	Es capaz de proponer mejoras en el área en base a sus conocimientos.			
18	Usted considera que en la institución donde labora le ha permitido un crecimiento profesional			
19	Sus relaciones personales son buenas con sus compañeros			
20	Sus relaciones personales son buenas con sus superiores. (jefes)			

Anexo 7

Validación de instrumento de recojo de información primer experto



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Realiza usted atajos (camino más corto) para realizar las tareas encomendadas	X		X		X		
2	Cumple a cabalidad las tareas encomendadas por sus Superiores.	X		X		X		
3	Conoce las funciones y responsabilidades inherentes al cargo para alcanzar sus metas.	X		X		X		
4	Asume y practica los valores dados en la institución para lograr la misión.	X		X		X		
5	Comparte con sus compañeros sus conocimientos e información adquirida para el logro de la misión.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2								
6	Usted logra obtener mejoras en la ejecución de sus tareas	X		X		X		
7	Usted trabaja en equipo con sus compañeros de labores	X		X		X		
8	Ofrece apoyo en eventos u otras actividades que realiza para mejoras de la institución.	X		X		X		
9	Apoya en ejecución de proyectos nuevos para la institución.	X		X		X		
10	Usted recibe el apoyo de los trabajadores en la ejecución de los proyectos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
11	Cumple con las tareas y responsabilidades encomendadas durante su horario de trabajo establecido.	X		X		X	X	
12	Le falta tiempo para completar las tareas asignadas.	X		X		X	X	
13	Alcanza los fines trazados en la labor que realiza.	X		X		X	X	

14	Cree usted que el área (espacio físico) donde labora cumple con los fines trazados para la institución.	X		X		X	X	
15	Usted considera que la disciplina laboral ayuda en la mejora continua de fines trazados de la institución.	X		X		X	X	
DIMENSIÓN 4								
16	Su formación profesional ayuda en el desempeño y bienestar del área.	X		X		X		
17	Es capaz de proponer mejoras en el área en base a sus conocimientos.	X		X		X		
18	Usted considera que en la institución donde labora le ha permitido un crecimiento profesional	X		X		X		
19	Sus relaciones personales son buenas con sus compañeros	X		X		X		
20	Sus relaciones personales son buenas con sus superiores. (jefes)	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra Juana Yris Díaz Mujica

DNI: ...09395072.....

Especialidad del validador: Metodóloga

24 de mayo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Dra. J. Yris Díaz Mujica
COP.18543

Validación de instrumento de recojo de información Segundo experto



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Realiza usted atajos (camino más corto) para realizar las tareas encomendadas	✓		✓		✓		
2	Cumple a cabalidad las tareas encomendadas por sus Superiores.	✓		✓		✓		
3	Conoce las funciones y responsabilidades inherentes al cargo para alcanzar sus metas.	✓		✓		✓		
4	Asume y practica los valores dados en la institución para lograr la misión.	✓		✓		✓		
5	Comparte con sus compañeros sus conocimientos e información adquirida para el logro de la misión.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
6	Usted logra obtener mejoras en la ejecución de sus tareas	✓		✓		✓		
7	Usted trabaja en equipo con sus compañeros de labores	✓		✓		✓		
8	Ofrece apoyo en eventos u otras actividades que realiza para mejoras de la institución.	✓		✓		✓		
9	Apoya en ejecución de proyectos nuevos para la institución.	✓		✓		✓		
10	Usted recibe el apoyo de los trabajadores en la ejecución de los proyectos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3								
11	Cumple con las tareas y responsabilidades encomendadas durante su horario de trabajo establecido.	✓		✓		✓		
12	Le falta tiempo para completar las tareas asignadas.	✓		✓		✓		
13	Alcanza los fines trazados en la labor que realiza.	✓		✓		✓		

14	Cree usted que el área (espacio físico) donde labora cumple con los fines trazados para la institución.	✓		✓		✓		
15	Usted considera que la disciplina laboral ayuda en la mejora continua de fines trazados de la institución.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4								
16	Su formación profesional ayuda en el desempeño y bienestar del área.	✓		✓		✓		
17	Es capaz de proponer mejoras en el área en base a sus conocimientos.	✓		✓		✓		
18	Usted considera que en la institución donde labora le ha permitido un crecimiento profesional	✓		✓		✓		
19	Sus relaciones personales son buenas con sus compañeros	✓		✓		✓		
20	Sus relaciones personales son buenas con sus superiores. (jefes)	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Maribel Merino Zelada DNI: 70428922

Especialidad del validador: Licenciada en Enfermería / Magíster en Docencia Universitaria / Dra. en Psicología

...de...del 20.21

Firma del Experto Informante.

Maribel Merino Zelada
Lic. en Enfermería
C.E.P. 65323

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Validación de instrumento de recojo de información Tercer experto



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1								
1	Realiza usted atajos (camino más corto) para realizar las tareas encomendadas	X		X		X		
2	Cumple a cabalidad las tareas encomendadas por sus Superiores.	X		X		X		
3	Conoce las funciones y responsabilidades inherentes al cargo para alcanzar sus metas.	X		X		X		
4	Asume y practica los valores dados en la institución para lograr la misión.	X		X		X		
5	Comparte con sus compañeros sus conocimientos e información adquirida para el logro de la misión.	X		X		X		
DIMENSION 2								
6	Usted logra obtener mejoras en la ejecución de sus tareas	X		X		X		
7	Usted trabaja en equipo con sus compañeros de labores	X		X		X		
8	Ofrece apoyo en eventos u otras actividades que realiza para mejoras de la institución.	X		X		X		
9	Apoya en ejecución de proyectos nuevos para la institución.	X		X		X		
10	Usted recibe el apoyo de los trabajadores en la ejecución de los proyectos.	X		X		X		
DIMENSION 3								
11	Cumple con las tareas y responsabilidades encomendadas durante su horario de trabajo establecido.	X		X		X		
12	Le falta tiempo para completar las tareas asignadas.	X		X		X		
13	Alcanza los fines trazados en la labor que realiza.	X		X		X		

14	Cree usted que el área (espacio físico) donde labora cumple con los fines trazados para la institución.	X		X		X		
15	Usted considera que la disciplina laboral ayuda en la mejora continua de fines trazados de la institución.	X		X		X		
DIMENSION 4								
16	Su formación profesional ayuda en el desempeño y bienestar del área.	X		X		X		
17	Es capaz de proponer mejoras en el área en base a sus conocimientos.	X		X		X		
18	Usted considera que en la institución donde labora le ha permitido un crecimiento profesional	X		X		X		
19	Sus relaciones personales son buenas con sus compañeros	X		X		X		
20	Sus relaciones personales son buenas con sus superiores. (jefes)	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Collantes Zapata Johana Vanessa DNI: 41006938

Especialidad del validador: Maestra en Administración y Gerencia en Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

22 de mayo del 2021

Firma del Experto Informante.

Validación de instrumento de recojo de información Cuarto experto



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1								
1	Realiza usted atajos (camino más corto) para realizar las tareas encomendadas	X		X		X		
2	Cumple a cabalidad las tareas encomendadas por sus Superiores.	X		X		X		
3	Conoce las funciones y responsabilidades inherentes al cargo para alcanzar sus metas.	X		X		X		
4	Asume y practica los valores dados en la institución para lograr la misión.	X		X		X		
5	Comparte con sus compañeros sus conocimientos e información adquirida para el logro de la misión.	X		X		X		
DIMENSION 2								
6	Siente usted que logra tener mejoras en la ejecución de sus tareas	X		X		X		
7	El trabajo en equipo, logra mejoras en sus labores.	X		X		X		
8	Ofrece apoyo en eventos u otras actividades que realiza para mejoras de la institución.	X		X		X		
9	Apoya en ejecución de proyectos nuevos para la institución.	X		X		X		
10	Cree usted que se percibe el apoyo de los trabajadores en la ejecución de los proyectos.	X		X		X		
DIMENSION 3								
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Cumple con las tareas y responsabilidades encomendadas durante su horario de trabajo establecido.	X		X		X		
12	Le falta tiempo para completar las tareas asignadas.	X		X		X		
13	Alcanza los fines trazados en la labor que realiza.	X		X		X		
14	Cree usted que el área (espacio físico) donde labora cumple con los fines trazados para la institución.	X		X		X		
15	Cree usted que el trabajo en equipo ayuda en la mejora de los fines trazados de la institución.	X		X		X		
DIMENSION 4								

16	Su formación profesional ayuda en el desempeño y bienestar del área.	X		X		X		
17	Es capaz de proponer mejoras en el área en base a sus conocimientos.	X		X		X		
18	Tiene bien organizado su lugar de trabajo para la realización de sus funciones.	X		X		X		
19	Ha realizado cursos, capacitaciones, diplomados, etc. En los últimos 6 meses	X		X		X		
20	Sus relaciones personales son buenas con sus compañeros y superiores.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems son suficientes para medir las dimensiones y la variable.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jaimes Velásquez Carlos Alberto DNI: 42762905

Especialidad del validador: Estadístico. Magister en Salud Pública.

22 de mayo del 20.....

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

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

Firma del Experto Informante.

Anexo 9

Tabla sobre la confiabilidad: Instrumento Desempeño Laboral

Encuesta	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL																						
E1	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	39																						
E2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	3	1	2	3	44																						
E3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	46																						
E4	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	1	3	46																						
E5	1	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	2	3	2	1	2	3	45																						
E6	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	55																						
E7	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	47																						
E8	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	45																						
E9	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	51																						
E10	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	46																						
E11	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	43																						
E12	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	54																						
E13	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	54																						
E14	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	55																						
E15	1	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	42																						
E16	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	55																						
E17	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	51																						
E18	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	55																						
E19	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	57																						
E20	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	56																						
VARIANZ	0.26	0.228	0.21	0.23	0.21	0.3	0.2	0.44	0.3	0.59	0.21	0.3	0.2	0.19	0.2	0.34	0.24	0.4	0.34	0.33					29.310																		
suma de varianzas de los ítems																					5.75																						
Número de Preguntas																					20	k																					
Fórmula del coeficiente Alfa de Cronbach																																											
$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{\sum_{i=1}^k s_i^2 + \sum_{j=1}^n \sum_{i=1}^k r_{ij}^2} \right)$																																											
$\alpha = 0.85$																																											

Anexo 10

Valores de alfa de conbrach según George y Mallery,2003

Rangos de α	Magnitud
> 0,90	Excelente
0,80 - 0,89	Bueno
0,70 - 0,79	Aceptable
0,60 - 0,69	Cuestionable
0,50 - 0,59	Pobre
< 0,50	Inaceptable

Anexo 11

Tabla 1

Validación a través de jueces de Expertos

Jueces	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Total
Dra Juana Yris Díaz Mujica	100%	100%	100%	100%
Dra Maribel Merino Zelada	100%	100%	100%	100%
Mg. Johana Collantes Zapata	100%	100%	100%	100%
Mg. Carlos Jaimes Velásquez	100%	100%	100%	100%
Total	100%	100%	100%	100%

Tabla 2

Prueba confiabilidad de alfa Cronbach.

Variables	Alfa de cronbach	N° de preguntas	Nivel
Clima	0.76	34	Aceptable
Desempeño	0.85	20	Bueno

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Clima Organizacional	0.078	70	,200*
Desempeño Laboral	0.145	70	,001

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Prueba de normalidad

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en esta investigación, ordenados según los objetivos planteados:

El análisis de contraste de normalidad de las variables de Clima organizacional y Desempeño laboral; esta estimación fue pertinente para la elección del estadístico inferencial útil en la investigación, el cual se da respuesta a las Hipótesis desarrolladas para el estudio. Se utilizó el estadístico de contraste de normalidad Kolmogorov - Smirnov [$n > 50$].

Anexo 13

Características sociodemográficas de un Centro de Salud de Puente Piedra

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	11	16%
	Femenino	59	84%
	Total	70	100%
Edad	De 20 a 40 años	23	33%
	De 41 a 59 años	44	63%
	De 60 a más años	3	4%
	Total	70	100%
Condición laboral	Nombrado	36	51%
	Cas	19	27%
	Tercero	15	21%
	Total	70	100%
Tiempo de Servicio	De 1 a 5 años	17	24%
	De 5 a 10 años	10	14%
	De 10 años a más	43	61%
	Total	70	100%
Área de trabajo	Administrativo	5	7%
	Asistencial	63	90%
	Mantenimiento	2	3%
	Total	70	100%

Figura 1 nivel de Clima organizacional y sus dimensiones

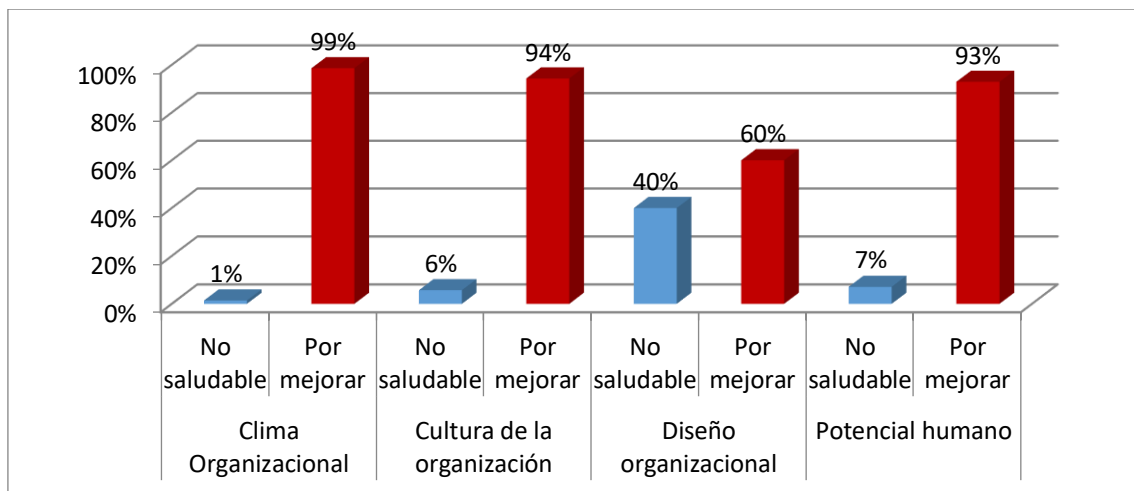
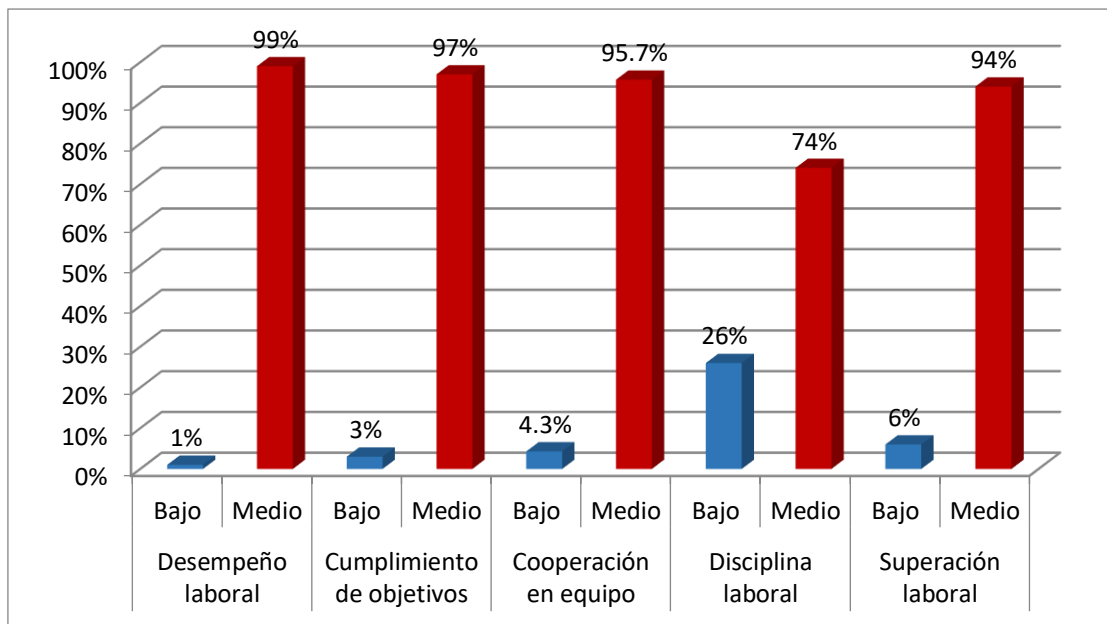


Figura 2 nivel de Desempeño laboral y sus dimensiones



Anexo 14

Interpretación del Coeficiente de Correlación de Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.100	Correlación negativa debil
0.00	No existe Correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva debil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández *et al* 2014