



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Clima organizacional y desempeño laboral del personal
asistencial del Centro de salud Pomalca, Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Pérez Calderón, Mariella del Rosio (ORCID: 0000-0001-7520-4065)

ASESORA:

Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judit (ORCID: 0000-0002-5342-0872)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, esposo e hijo, por su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios, ya que sin ustedes nada hubiese sido posible y a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la elaboración de esta investigación.

Mariella del Rosio

Agradecimiento

Agradezco a Dios y la Virgen María que me dan el don de la perseverancia para lograr mis objetivos, a mi asesora que me guio en todo el procedimiento y al C.S Pomalca que me permitió realizar mi investigación.

La Autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1.	Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral.....	17
Tabla 2.	Relación de las dimensiones del clima organizacional y el desempeño.....	20
Tabla 3.	Relación del clima organizacional y las dimensiones del desempeño.....	21

Índice de figuras

Figura 1.	Diagnóstico del nivel de clima organizacional.....	18
Figura 2.	Diagnóstico del nivel de desempeño laboral.....	19

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal asistencial del Centro de salud Pomalca, Chiclayo. El tipo de estudio fue correlacional de diseño no experimental – transversal, se trabajó con 28 colaboradores de salud, 15 en condición de nombrados, 12 contratados y 1 SERUMS; se recogieron datos con dos instrumentos válidos y confiables. Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson debido a la normalidad inferencial de los datos y se halló que, existe relación muy significativa directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($p<.000$; $r=.688^*$), indicando que la gestión de una de estas variables conllevaría al incremento del otro constructo. Asimismo, se evidenció predominancia del nivel medio para el clima organizacional (54%) y del nivel bajo para el desempeño laboral (54%). Por último, se hallaron correlaciones muy significativas directas entre las dimensiones de las variables con los constructos generales ($p<0.05$).

Palabras clave: Clima laboral, desempeño laboral, Salud

Abstract

This research aimed to determine the relationship between the organizational climate and work performance of the healthcare personnel of the Pomalca Health Center, Chiclayo. The type of study was correlational with a non-experimental - cross-sectional design, with 28 health collaborators, 15 appointed, 12 hired, and 1 Serums; Data were collected with two valid and reliable instruments. The Pearson correlation coefficient was used due to the inferential normality of the data and it was found that there is a very significant direct relationship between organizational climate and job performance ($p: .000$; $r: .688^*$), indicating that the Management of one of these variables would lead to the increase of the other construct. Likewise, a predominance of the medium level was evidenced for the organizational climate (54%) and the low level for job performance (54%). Finally, very significant direct correlations were found between the dimensions of the variables with the general constructs ($p < 0.05$).

Keywords: Work environment, work performance, Health

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones buscan mejorar el clima organizacional para generar mejor desempeño en los colaboradores, muchas entidades se han percatado que la atmósfera que se viva en esta determina la forma en como produce, se desempeña y crece la empresa, por ello, Miranda et al. (2015) afirma que, para poder analizar el clima organizacional en una institución se debe tener en cuenta fundamentalmente el desempeño de cada uno de los trabajadores que laboran en la organización, dado a que finalmente dicha variable termina por influir en lo que logra la empresa.

En el contexto Internacional, el Clima Organizacional se ha convertido en una herramienta fundamental para lograr el éxito en una organización, más aún en este mundo competitivo que se vive hoy en día, donde se necesita el compromiso de cada uno de sus colaboradores para alcanzar los objetivos de la institución (Vera & Suárez 2018). En este mundo globalizado, resulta indispensable conocer más a profundidad todos los factores que pueden intervenir en rendimiento de cada uno de los trabajadores que laboran en una organización, pues ellos constituyen la columna vertebral. (Miranda et al., 2015).

Es por ello que hoy en día se observa que las organizaciones han ido diseñando y poniendo en práctica un sin número de estrategias para lograr un óptimo clima organizacional y entonces promover un mejor desempeño en el personal, situación que no se ha logrado completamente, Vera y Suárez (2018) en Ecuador, reportaron que ambas variables están relacionadas y que el clima se ve afectado en sectores públicos (40%), puesto que hay inadecuadas gestiones y dificultades en la comunicación; dicha situación también es compartida por Omar et al. (2017), quien reportó que el clima organizacional es una variable que no solo afecta el desenvolvimiento del colaborador, sino también, su participación y satisfacción con la organización, más aún dado en sistemas o entidades públicas.

Precisamente, una de las entidades públicas en la cual se requiere gestión, trabajo riguroso y existe gran exigencia y excesivas atenciones son los centros de salud, Pazetto y Kowal (2015), mencionan que, los profesionales de salud buscan ser competentes y desempeñarse en el ambiente donde trabajan, sin embargo,

muchas veces ello se ve afectado por el clima laboral, el cual puede caracterizarse por una marcada exigencia y abundante atención de pacientes.

En la actualidad de nuestro País, el ambiente laboral está tomando importancia en las instituciones públicas, debido a que, en muchas de ellas, los colaboradores están incomodos por la forma en que los ejecutivos realizan un liderazgo autoritario, por lo que los trabajadores que son lo más valioso en una institución están desmotivados, mostrándose indiferentes con los objetivos de la organización viéndose reflejado en su desempeño laboral (Baltazar, 2016).

Dicho análisis también fue reportado en el estudio dado por Fernández et al. (2017), quien afirmó que, el clima organizacional era una variable afectada en las entidades de salud, pues dentro de la evaluación detallaron los profesionales de la entidad que se necesita mejorar las relaciones, planes y tratos para mejorar el clima de los hospitales y el desempeño del personal.

Como bien se sabe, la variable clima organizacional es de suma importancia dado al posible impacto que tiene sobre el desempeño laboral, por ello, Según Resolución Ministerial No 623-2008/MINSA acuerdan los Documentos Técnicos “Plan para el Estudio del Clima Organizacional (2008-2011) y “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional” con el objetivo de implementar y brindar las estrategias que requieren las instituciones a nivel de todo el país a fin de lograr el tan ansiado éxito en cada una de ellas.

A Nivel local/Regional, el clima organizacional y el nivel de Desempeño laboral se constituyen fundamentales en el área de la salud, puesto que lo se busca es brindar una atención de calidad a cada uno de nuestros usuarios que demandan un servicio, en la Región Lambayeque, provincia de Chiclayo, Distrito Pomalca se encuentra el Centro de Salud Pomalca de nivel I-2 en dicho establecimiento de salud se evidencian diferentes estilos de liderazgo de los gerentes, así mismo existe poco liderazgo por parte de los jefes, escasa comunicación entre trabajadores, así como inadecuadas relaciones interpersonales que definitivamente están afectando el clima laboral y por ende el desempeño organizacional en dicha entidad.

Con todo lo señalado, en la presente investigación se formuló el siguiente problema ¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial del CS Pomalca, Chiclayo 2021?

La justificación del presente estudio recae en que con este se brinda, a la comunidad científica y académica, información del estudio, para posteriores investigaciones en el tema y así también, permite conocer la realidad en torno a la población y las variables. Asimismo, en la parte práctica constituye una contribución muy significativa para el C.S de Salud Pomalca y a las diversas instituciones del primer nivel de atención ubicadas en la zona, puesto que, con el resultado alcanzado, la entidad puede proponer futuros programas de intervención sobre el personal de salud.

Así mismo permite mostrar a los pobladores usuarios de los servicios de salud, cuán importante es mantener un idóneo clima organizacional, el mismo que repercutirá significativamente en el desempeño laboral evidenciándose en el logro de resultados propuestos al interior de la entidad, en cuanto al contexto metodológico, los datos se utilizaron con responsabilidad mediante instrumentos estandarizados, aportando conocimiento científico y así promover la continuidad de la investigación.

Con lo anterior mencionado, el objetivo general fue; determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Pomalca, Chiclayo 2021. Y los objetivos específicos, identificar el diagnóstico del clima organizacional en el personal asistencial del Centro de Salud Pomalca, identificar el diagnóstico del desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Pomalca, conocer la relación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral y conocer la relación entre el clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral.

Por último, en la presente investigación se tuvo como hipótesis general que, existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Pomalca, Chiclayo 2021

II. MARCO TEÓRICO

En la búsqueda de la literatura se encontraron investigaciones similares o afines las cuales se citará a continuación:

Cárdenas y Moncada (2021), en su estudio realizado en Colombia sobre el clima organizacional en servicio de salud, trabajaron con el objetivo de caracterizar dicha variable, dicha investigación fue descriptiva, no experimental – transversal y trabajó con 182 profesionales de salud quienes fueron seleccionados por muestreo no probabilístico y de quienes se recolectó los datos mediante un instrumento válido y confiable. Se obtuvo que, el 56% de colaboradores se ubicó en la categoría clima organizacional por mejorar y un 40.7% percibió un clima satisfactorio. Concluyeron que, la mayor parte de trabajadores en salud no percibía un clima adecuado para interactuar y realizar sus funciones con facilidad.

Rinawati y Napiah (2021), ejecutaron un estudio en Indonesia sobre el clima organizacional en personal de salud con la finalidad de obtener el reporte de esta variable. Este estudio de naturaleza cuantitativa y diseño correlacional trabajó con 121 médicos de un hospital de quienes recogió datos para medir el nivel de dicha variable; después del análisis de datos, halló que, un 48% de los profesionales informó que no percibe un adecuado clima laboral y que este se terminaba asociando a su satisfacción para desempeñar sus funciones. Por ello, concluyeron que, mientras mejor se gestione el clima laboral, mejor será su rendimiento y satisfacción con la empresa.

Asimismo, en México, Salvador (2018), realizó un estudio sobre el clima organizacional en colaboradores de un hospital con el fin de conocer la presencia de la variable, este estudio fue de naturaleza cuantitativa, alcance correlacional y diseño no experimental. Seleccionó su muestra por medio de muestreo no probabilístico y trabajó con 264 colaboradores de quienes recogió datos y analizó los mismos. Después de dicho análisis determinó que, el nivel medio de clima organizacional fue predominante en la población (66%). Concluyó entonces que, los colaboradores de salud no perciben un adecuado clima laboral, el cual puede estar asociado a la falta de motivación, insatisfactorias relaciones interpersonales y escaso reconocimiento.

En otro estudio dado por Rojas et al. (2016), Sobre el clima organizacional en instituciones de salud privada y pública, trabajaron con el objetivo de comparar como el clima se presentaba en ambas instituciones de acuerdo a la percepción de los colaboradores de salud; en este estudio de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo – comparativo recogieron datos de 17424 colaboradores de instituciones públicas y 1276 de instituciones privadas de Italia mediante un instrumento previamente validado y con confiabilidad. Después del análisis de los datos, determinaron que, existían diferencias en la percepción del clima laboral ($p < 0.05$); mientras que en la institución pública predominaba el nivel bajo, en la institución privada predominó el nivel medio, concluyó entonces que, a pesar de las diferencias, en ambas instituciones aún se presentan deficiencias respecto a la variable.

Por último, también en Italia, un estudio relevante para la presente investigación debido al alcance correlacional, fue dado por Carlucci y Schiuma (2014) quienes desarrollaron un estudio sobre el clima organizacional y la relación con desempeño del colaborador en salud con el objetivo de medir la relación entre los constructos, para ello, trabajaron con una investigación cuantitativa de alcance correlacional y diseño no experimental, en el cual se seleccionó a 560 colaboradores de salud a quienes les aplicaron dos instrumentos previamente validados para medir ambas variables, mediante el análisis, determinaron los autores que existe relación directa entre dichos constructos ($p < 0.05$), asimismo, a nivel descriptivo mencionaron que el clima organizacional se encuentra afectado por el clima, ambos mostrando un nivel moderado.

Por otro lado, a nivel nacional, Campos et al. (2020), realizaron un estudio sobre el desempeño laboral de profesionales de salud, con el objetivo de medir la presencia de la variable, así pues, trabajó con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental – transversal, su muestra estuvo constituida por 29 profesionales de quienes recolectó los datos mediante un instrumento creado por los autores. Después del análisis de datos, determinó que, el nivel moderado de desempeño laboral fue predominante, alcanzando un 55.2%, mientras que el nivel alto solo situaba al 17.2% de la población. Concluyó entonces que, los profesionales de

salud perciben insatisfacción en el desempeño de los colaboradores y el desempeño personal.

Puitiza (2019), desarrolló un estudio sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la microrred de salud de Bagua Grande, con el objetivo de conocer la relación entre las variables, en este estudio correlacional de diseño no experimental – transversal; su muestra estuvo constituida por 60 colaboradores de quien recogió información a través de dos instrumentos previamente estandarizados por la autora. Después del análisis de datos determinó que, existe relación directa entre ambas variables ($p < 0.05$), por lo tanto, ambas variables tenían influencia entre sí; a ello, sumó el autor que existe relación directa entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño en el trabajo. Por otro lado, a nivel descriptivo, un 46.7% se ubicaba predominantemente en el nivel regular de clima organizacional, mientras que, un 71.7% se ubicaba en el nivel medio de desempeño laboral.

Quintana y Tarqui (2019), aplicaron un estudio sobre el desempeño laboral en profesionales de la salud, con el objetivo de medir el impacto de la variable, para ello, trabajó con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, trabajó con una muestra constituida por 208 colaboradores de salud de quienes recolectó datos mediante un instrumento generado por los autores. Con el análisis de datos, determinó que, un 24.5% presentó un nivel insuficiente de desempeño laboral. Así, concluyó que, esta variable se encontraba afectada en la población y, por lo tanto, se debería gestionar mejores formas de intervenir, de modo tal que, los profesionales de salud cumplan de manera satisfactoria con sus funciones o responsabilidades correspondientes.

Asimismo, Hernández y Hernández (2018), ejecutaron un estudio sobre el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en personal de salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz, con el objetivo de medir la relación entre dichas variables, es así que trabajaron con un enfoque cuantitativo y un alcance correlacional. Su muestra estuvo constituida por 48 trabajadores del centro de salud mencionado, a ellos se les aplicaron dos instrumentos válidos y confiables, se analizaron los datos y determinaron que, existe relación significativa y directa entre las variables ($p < 0.05$), siendo estas influyentes entre sí, además, identificó

que existía relación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño de los colaboradores. Por otro lado, a nivel descriptivo reportó que, el 81.25% se ubicaba en el nivel regular de clima organizacional, mientras que, el 70% presentaba un nivel alto de desempeño organizacional.

En otro estudio realizado en Huánuco, Ortega (2017) trabajó una investigación sobre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de una micro red, con el objetivo de medir la relación entre las variables, para ello, trabajó con un diseño no experimental-transversal y un alcance de investigación correlacional. Su muestra estuvo constituida por 105 colaboradores de salud de quienes se recogieron datos con dos instrumentos para obtener un puntaje para cada variable. Analizó los datos y determinó que, ambas variables mostraban un relación estadísticamente muy significativa y directa ($p < 0.01$), así también, determinó que existía relación entre el clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral. Por otro lado, a nivel descriptivo, concluyeron que, un 81% presentaba un nivel alto de clima organizacional y un 88.56% presentaba el mismo nivel para la variable desempeño organizacional.

Referente a las teorías de las variables, primero se describirá lo referente al clima organizacional, para después, describir el contenido relacionado al desempeño laboral.

El modelo teórico de Palma (2014), indica que el ambiente laboral en el cual los colaboradores desarrollan sus funciones es determinante en la productividad y desempeño que tengan los mismos y en el crecimiento de la empresa. La autora define a esta variable como la percepción de los colaboradores sobre el ambiente en el cual laboran, el cual está relacionada a la funcionalidad y el desarrollo de la empresa y profesional.

A fin de conocer más sobre el constructo, otros autores han redactado distintas definiciones, en palabras de Pastor (2018), el clima organizacional es un conglomerado de características del lugar donde labora, las mismas que han sido vividas de forma directa o indirecta por los colaboradores, la cual implica que estos indicadores sean el motor que promueve en el comportamiento del trabajador.

Desde una perspectiva similar, Nasser et al. (2011), afirman que el clima organizacional es el conjunto de acciones que los colaboradores desarrollan para generar un ambiente de trabajo, este puede ser positivo o negativo.

El clima organizacional se asocia a las interacciones y relaciones que se desarrollan dentro de una empresa, siendo una de sus características principales (Santamaría y Ojeda, 2020), este puede formarse de forma estructurada, desarrollando como definición, una atmósfera basada en las relaciones sociales, la cual puede sostenerse por largos periodos con el trabajo de los miembros que conforman la empresa (Brito, 2018).

Para el Ministerio de salud (MINSA, 2015), se reconoce al clima organizacional como el potencial alcanzado por los colaboradores y la repercusión que este ha tenido en su ambiente, este resultado puede darse en espacio grandes o pequeños de la entidad de salud y se considera uno de los pilares más relevantes de la empresa, pues sin este constructo será muy difícil obtener logros laborales.

Ahora bien, esta variable puede estar afectado por diversos factores, de acuerdo al modelo de Palma (2014), la falta de valores, escasa comunicación, déficits en la reciprocidad laboral, nulo liderazgo e inadecuado manejo emocional, son algunos criterios que afectan el clima organizacional.

En relación a ello, Villamizar y Castañeda (2014), afirman que el clima organizacional suele afectarse por la escasa práctica de valores en la empresa, los estilos inadecuados de liderazgo, el conflicto laboral no resuelto y la falta de trabajo en equipo.

Por otro lado, Palomino y Peña (2016), afirman que las personas en una institución muestran sus valores actitudes creencias los cuales influyen directamente en el ambiente laboral, siendo esto materia prima para el jefe de la organización pues le va a permitir hacer un análisis así como diagnóstico situacional de como es el clima laboral en sus institución, para tomar acciones oportunas evitando de esta manera conflictos, insatisfacción, o comportamientos negativos que afecten el éxito de la organización.

En cuanto al modelo teórico de Palma (2014), se sabe que, el ambiente interno de la organización influencia la forma en cómo se desenvuelve cada colaborador,

por ello es necesario tomar acciones preventivas en esta variable, de modo tal que se reduzcan factores de riesgo que puedan alterar el clima organizacional.

Este modelo suscribe que, para que se obtenga un adecuado clima laboral deben funcionar satisfactoriamente componentes como la autorrealización, en el cual los colaboradores sientan que la empresa promueve el desarrollo del grupo y de sí mismos, así también, el involucramiento laboral, en el que todos los trabajadores desarrollen sus actividades comprometiéndose con la empresa y cooperando con los demás; la supervisión como tercer componente indica que, el desarrollo de actividades debe ser evaluado, de modo tal que, se genere mayor retribución sobre cada colaborador, por otro lado, otro factor es la comunicación, el cual demuestra que, deben existir relaciones basadas en la asertividad, finalmente, las condiciones laborales, aquel componente que indica que los trabajadores sacarán lo mejor de sí, siempre y cuando se cuente con las herramientas y el ambiente físico necesario (Palma, 2004, citado por Castro y Espinoza, 2019).

Por último, Palma (2014), afirma que todos los componentes antes citados se pueden agrupar en tres dimensiones:

Liderazgo: este dominio hace referencia a la dirección establecida por uno de los miembros del grupo, característica que genera clarificación de las metas y objetivos empresariales para llegar a la toma de decisiones de los colaboradores. Además, dicho trabajo en grupo desarrolla alternativas de solución y fomenta el conocimiento objetivo.

Motivación: este dominio se caracteriza por la activación de conductas debido a estímulos, el colaborador se siente motivado debido a las condiciones de trabajo y las funciones que se involucran con su desarrollo personal y empresarial, aquí se hace referencia al impulso por alcanzar mejores logros en la entidad y para sí mismo.

Reciprocidad: el colaborador necesita retribución sobre sus acciones, a medida que dicho estímulo es brindado inmediatamente, mejor será el aprendizaje del colaborar y este realizará o aplicará con mayor esfuerzo sus funciones.

Por otro lado, con respecto a la variable desempeño laboral, se ha respaldado el trabajo en la teoría de Chiavenato (2011), quien afirma que, esta variable es el

grado alcanzado por el colaborador, el cual se verifica por su desenvolvimiento y potencial puesto en sus funciones o actividades. Además, este modelo indica que, el colaborador tendrá un mejor desempeño laboral si existen mejores interacciones, una adecuada atmósfera, trabajo cooperativo y propuesta de crecimiento. Por ello, se consideran de suma importancia dichos factores, puesto que permitirán el desarrollo de comportamientos sociales en el ambiente laboral (Lapo y Bustamante, 2018), así pues, estos recursos son básicos para el ambiente laboral, generando un mejor desempeño y productividad en los colaboradores (Brito et al., 2020; Poh & Mahadevan, 2017).

Sumado a dichas características, también se encuentra el liderazgo, el cual es un criterio principal de la empresa para garantizar su éxito (Ryan, 2017), este relacionado al clima organizacional, permite diálogo, intervención y acuerdos (Rincón, 2018; Riveros y Grimaldo, 2017), dado de forma interaccional y cooperativa (Grootenboer, 2018).

Desde una perspectiva similar, Robbins y Judge (2016) entienden a esta variable como un conjunto de acciones dirigidas a lograr el éxito en una determinada empresa, en esta variable se deben tener en cuenta dos ejes importantes: las metas y que los trabajadores ejecuten de manera eficiente sus labores diarias, pues con esto se logrará alcanzar las metas, y la empresa tendrá un costo beneficio.

Asimismo, Jalagat (2016), señala que el desempeño laboral es todo sistema de acciones que un colaborador aplica para el bien de su rendimiento y de su organización, mediante esta se pueden obtener los logros establecidos y deseados.

Por otro lado, Torres y Chipana (2018), definen al constructo como todas las actividades que realizan los trabajadores, poniendo todo su esfuerzo haciendo uso de toda la logística que este a su alcance para que la organización plantee las metas que se quiere lograr para lo cual, según Massoud et al. (2018) es fundamental garantizar que se tenga todas las condiciones que requiere el recurso humano de manera que pueda asegurar el éxito de la empresa.

Cabe resaltar que, las relaciones dadas en el ambiente laboral llevan a un escenario favorable en la empresa (Silviera, 2014), dado a que generan espacios

de compartimiento y aprendizaje (Blácido, 2018; Meza, 2017), permitiendo así un mejor despliegue laboral asociado a las competencias desarrolladas (Bobadilla, 2017).

Así pues, para Chiavenato (2011), existen algunos factores que pueden disminuir el desempeño de los colaboradores, entre estos se encuentran el escaso trabajo en equipo, pues el rendimiento no se completaría de no ser por la cooperación y el manejo de grupos, asimismo, el escaso liderazgo y planteamiento de metas, pues se ha observado que las personas se esfuerzan más cuando tienen metas por cumplir y alguien que fomente su rendimiento; otro factor sería la falta de elogios o retribución laboral, este criterio es fundamental, pues de no existir, el colaborador se sentirá desmotivado y su desempeño reducirá dado a la falta de incentivos.

Desde una perspectiva similar Bienkowska y Tworek (2020), señalan que, los inadecuados tratos en la organización, escaso reconocimiento laboral y los inadecuados patrones de comunicación son factores que disminuyen el desempeño laboral.

De acuerdo al modelo teórico de Chiavenato – desempeño laboral, cabe resaltar que, esta variable, es la acción en sí misma, en donde intervienen factores los cuales se detallan a continuación:

Vargas (2015) manifiesta que, es de suma importancia evaluar las capacidades de forma cualitativa la misma que debe contar con un marco normativo, centrada en establecer evaluaciones informadas a los trabajadores, así mismo es fundamental realizar demostraciones prácticas y teóricas que permitan hacer una autoevaluación de su desempeño y por ende mejoras sus acciones laborales.

Si desentrañamos aquel criterio tenemos la posibilidad de percibir que el funcionamiento laboral necesita conseguir las metas institucionales, sin embargo que paralelamente el trabajador debería sentirse satisfecho con dicha tarea, para poder hacer que aquello suceda el trabajador debería tener vocación por cada de las actividades que realiza, sentirse que es importante en la organización, comprometido con los objetivos de la organización de otra manera aquel manejo

del que refiere Chiavenato, no podría cumplirse en su totalidad, ya que si el trabajador solo es motivado por la parte económica, este culminará siendo ineficaz. (Quispe, 2018).

Por otro lado, cuando se logran las actividades a cabalidad se convierten en una fuente fundamental para la satisfacción personal, sentirse bien consigo mismo, motivado, pero si por el contrario no se alcanzan los objetivos trazados, habrá frustración insatisfacción y en el peor de los casos se considerará como fracaso personal (Moreno, 2015)

Por otro lado, de dicho modelo teórico planteado por Chiavenato (2011), se pueden desprender las siguientes dimensiones que miden el desempeño laboral:

Retroalimentación: esta dimensión hace referencia al tiempo de respuesta y efectividad que tienen los colaboradores para ejercer una determinada función, lo cual provocará un mejor rendimiento e incremento productivo para la empresa.

Trabajo en equipo: hace referencia a la relación interpersonal que desarrollan entre los colaboradores, la cual está basada en la comunicación asertiva, el qué y cómo comunican los mensajes, así como en el logro de los objetivos y metas en conjunto.

Reconocimiento del trabajo: esta dimensión hace referencia al grado de retribución entre los integrantes del grupo, la reciprocidad alcanzada y la satisfacción que se logra a partir de ello, sin duda alguna, estos criterios permitirán al colaborador incrementar su compromiso, interés y rendimiento en la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

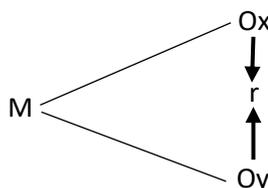
Tipo de investigación

En cuanto al tipo de estudio, esta es una investigación básica o también denominada pura, pues tiene como fin aumentar conocimientos sobre los constructos originándose en teorías y brindando resultados a este sin recurrir a la aplicación de estrategias (CONCYTEC, 2017). Asimismo, tuvo un nivel correlacional, caracterizado este por verificar la significancia, grado y dirección de la relación entre dos variables (Hernández et al., 2014, Corona, 2016).

Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal, pues no se ejecutó algún tipo de manipulación sobre las variables ni se aplicaron estrategias o programas sobre estos, se midieron las mismas en su ambiente natural, procurando recoger datos en un único y solo momento (Hernández et al., 2014).

De acuerdo al diagrama correlacional, se presenta el siguiente esquema:



M: Personal de salud del C.S Pomalca

Ox: Clima organizacional

Oy: Desempeño laboral

r: relación de variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Clima organizacional

Definición conceptual: se trata de la percepción de los colaboradores sobre el ambiente en el cual laboran, el cual está relacionada a la funcionalidad y el desarrollo de la empresa y el profesional (Palma, 2014).

Definición operacional: esta variable cuantitativa fue medida con tres dimensiones liderazgo, motivación y reciprocidad, cada uno tiene la agrupación de algunos ítems presentados en escala Likert para determinar un puntaje total para el constructo.

Indicadores: dirección, toma de decisiones, resolución de problemas, conocimiento objetivo, estímulos saludables, condiciones de trabajo, realización personal, aplicación del trabajo y retribución.

Escala de medición: intervalo.

Variable Dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual: es el grado alcanzado por el colaborador, el cual se verifica por su desenvolvimiento y potencial puesto en sus funciones o actividades (Chiavenato, 2011)

Definición operacional: la variable fue medida por tres dimensiones retroalimentación, trabajo en equipo y reconocimiento del trabajo, cada dimensión cuenta con un grupo de ítems para determinar el puntaje total mediante una sumatoria del puntaje Likert.

Indicadores: tiempo de respuesta, efectividad, incremento productivo, relación personal, comunicación, logro de objetivos, retribución, reciprocidad, compromiso, compatibilidad de intereses.

Escala de medición: Intervalo.

3.3. Población, muestra, muestreo

Población

La población estuvo conformada por 28 colaboradores del centro de salud Pomalca con modalidades de contrato: CAS, nombrados y Serums, 2021.

En la tabla siguiente se evidencia la población.

Muestra: en el presente estudio se trabajó con la totalidad de la población debido a la accesibilidad de esta, siendo 28 colaboradores del centro de salud Pomalca.

Muestreo: no se aplicó ningún muestreo dado al trabajo con toda la población

Criterios de Inclusión:

Personal de salud que trabaja en el área asistencial del C.S Pomalca y con más de 2 meses laborando en dicha entidad.

Personal de salud nombrado, contratado, SERUMS del C.S Pomalca.

Criterios de exclusión:

Personal de salud con licencia.

Personal que se encuentre de vacaciones en el momento de la encuesta

Personal que no desee formar parte del presente estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se trabajó con la encuesta como técnica principal, mediante esta se pudo generar el cuestionario y recoger los datos, esta técnica consiste en el análisis sistemático de preguntas para medir un constructo u objeto de estudio (Lai, 2018).

En el presente estudio se creó dos instrumentos basados en los modelos teórico citados en el capítulo II, el primero es sobre el clima organizacional, este se dividió en tres dimensiones: liderazgo (1-10), motivación (11-20) y reciprocidad (21-28), cada dimensión tiene una cantidad de ítems agrupadas que permiten medir el constructo general. Está dirigida para personal del centro de salud, tiene como total 28 ítems con respuesta de alternativa Likert. Se ha obtenido la validez de este cuestionario mediante el juicio de expertos, donde evaluaron la claridad, relevancia y coherencia de los ítems, indicando que estos se ajustan al contexto y mide lo que se pretende medir, asimismo, la confiabilidad se obtuvo mediante el coeficiente de alfa de Cronbach, obteniendo un índice de .93 para todo el instrumento.

El siguiente instrumento utilizado tiene por nombre cuestionario de desempeño laboral, está dividido en tres dimensiones: retroalimentación (1-10), trabajo en equipo (11-20) y reconocimiento de trabajo (21-30), el total de los ítems son 30 y cada dimensión es medida a través de 10 reactivos. La validez se ha obtenido mediante la evaluación de expertos, quienes otorgaron su juicio acerca de la relevancia, coherencia y claridad de los ítems, indicando que el cuestionario

cuenta con validez de contenido, asimismo, su confiabilidad fue dado por el coeficiente de alfa de Cronbach, el cual alcanzó un índice .90 para todo el instrumento.

3.5. Procedimientos

Se solicitó permisos para la ejecución de la investigación, se dirigió una carta al centro de salud manifestando el título, objetivo y propósito del estudio a fin de poder recolectar la información, se pactaron fechas y se pasó a recoger los datos mediante un link generado en Google forms, aquí estaban ambos cuestionarios y el consentimiento informado.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez recolectado los datos se generó una matriz en el programa Microsoft Excel, donde se transformaron los datos (ejem. Nunca=1), luego se establecieron las sumas y se determinó el puntaje total. La matriz de datos fue trasladada al programa estadístico SPSS v25 en el cual se ejecutó la prueba de normalidad mediante el estadístico Kolmogorov- Smirnov, con la finalidad de determinar el uso de pruebas paramétricas o no paramétricas.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio de investigación se encuentra relacionada en los elementos esenciales de ética, para ello se utilizaron los principios éticos planteados en el informe Belmont, Lara y Pompa (2018): plantean, autonomía, este principio se va a respetar mediante el consentimiento informado, respetando su opinión personal. Beneficencia; este radicará en que mediante la investigación y los resultados de este ayudará al profesional de salud a conocer cómo es su desempeño en trabajo y el clima organizacional en el lugar donde labora. El principio de justicia, incluye el derecho de un trato justo a las personas antes, durante y después de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Objetivo general

Determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Pomalca, Chiclayo 2021.

Tabla 1

Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Pomalca

	Desempeño laboral	
	p	r
Clima organizacional	,000	,688

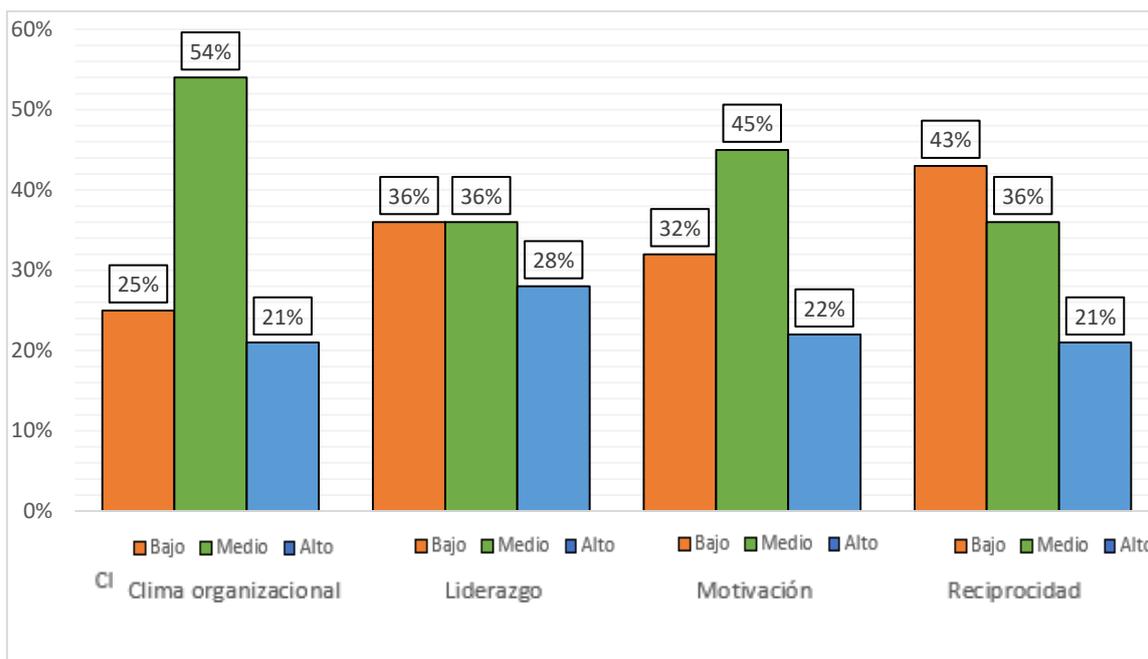
Nota. En la tabla 1, se observa que existe relación estadísticamente muy significativa ($p < 0.01$) entre el clima organizacional y desempeño laboral, además, dicha correlación es directa, lo cual manifiesta que, mientras se mejore el clima laboral en el centro de salud, ello tendrá un efecto positivo sobre el desempeño laboral de sus colaboradores.

4.2. Objetivo específico 1

Describir el diagnóstico del clima organizacional en el personal asistencial del Centro de Salud Pomalca

Figura 1

Diagnóstico de nivel de clima organizacional del personal asistencial del Centro de Salud Pomalca



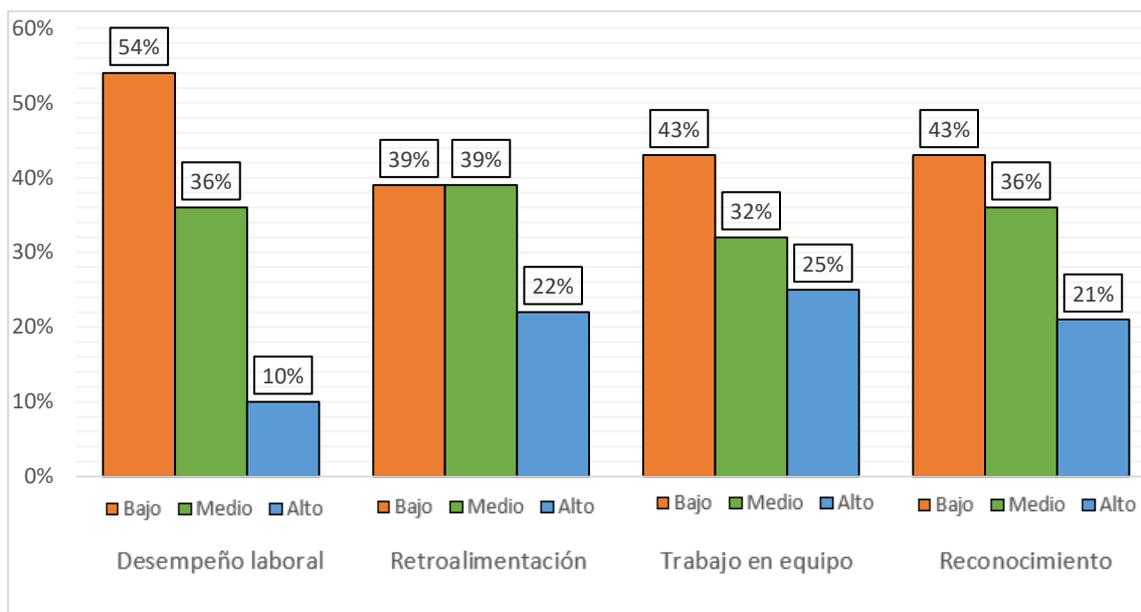
Nota. De acuerdo al clima organizacional, en la figura 1 se observa que, un 54% de los profesionales de salud presenta un nivel medio, siendo esta categoría predominante; reflejando que, a pesar que aprecien o perciban un ambiente saludable, aún existen ciertos factores que pueden alterar el clima de la empresa. Por otro lado, también se observan porcentajes significativos en el nivel bajo y alto, manifestando que algunos colaboradores del centro de salud devalúan el clima de la entidad, y otros, tienden a experimentar una adecuada atmósfera en el ambiente. Asimismo, es en la dimensión reciprocidad donde se evidencia predominancia del nivel bajo, y para las dimensiones liderazgo y motivación hay porcentajes cercanos entre la categoría bajo y medio, reflejando, a modo general, deficiencias en las dimensiones.

4.3. Objetivo específico 2

Describir el diagnóstico del desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Pomalca

Figura 2

Diagnóstico del nivel de desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Pomalca



Nota. En la figura 2, se observa que el nivel bajo de desempeño laboral es predominante en la población (54%), lo cual indica que, los colaboradores del centro de salud sienten que no se desenvuelven adecuadamente en sus funciones o actividades asignadas. Por otro lado, un porcentaje significativo de los profesionales de salud se ubicó en el nivel medio, denotando que, este grupo de colaboradores ejerce sus funciones, pero con ciertas limitaciones para lograr cumplirlas. Asimismo, para las dimensiones retroalimentación, trabajo en equipo y reconocimiento, también se evidencia predominancia en el nivel bajo, lo cual indica que, existen ciertas deficiencias asociadas a las dimensiones del constructo.

4.4. Objetivo específico 3

Identificar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Pomalca

Tabla 2

Relación entre *las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial* del Centro de Salud Pomalca

	Desempeño laboral	
	p	r
Liderazgo	,004	,528
Motivación	,000	,765
Reciprocidad	,000	,707

Nota. En la tabla 2, se observa que existe relación entre las dimensiones de clima organizacional y el desempeño laboral, estas relaciones son estadísticamente muy significativas y directas, lo cual indica que, mientras se logre incrementar el liderazgo, motivación y la reciprocidad, se generará una influencia positiva en el nivel de desempeño laboral. Por otro lado, el tamaño del efecto para las dimensiones de motivación y reciprocidad son mayores a .700, lo cual indica que estos factores son aquellos que incrementan la probabilidad de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de salud.

4.5. Objetivo específico 4

Identificar la relación entre el clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Pomalca

Tabla 3

Relación entre el clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Pomalca

	Clima organizacional	
	p	r
Retroalimentación	,002	,551
Trabajo en equipo	,000	,651
Reconocimiento del trabajo	,000	,686**

Nota. En la tabla 3, se observa que, el clima organizacional se relaciona a las dimensiones del desempeño laboral, dichas relaciones son muy significativas y directas, indicando que, habrá un efecto positivo en la retroalimentación, trabajo en equipo y reconocimiento del trabajo, siempre y cuando se incremente el nivel del clima organizacional. Asimismo, el reconocimiento del trabajo es la dimensión que mayor tamaño del efecto alcanzó con la relación del clima organizacional ($,686^{**}$), demostrando que, al incrementar el nivel del clima organizacional habrá mayor probabilidad de mejorar dicha dimensión.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se buscó determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Pomalca, asimismo, se determinó el diagnóstico por nivel de las variables y la relación entre sus dimensiones con los constructos generales.

A continuación, se discutirá el objetivo general, seguido de los objetivos específicos, permitiendo contrastar la información con los antecedentes y el marco teórico.

De acuerdo a la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral, se halló que existe correlación estadísticamente muy significativa y directa entre estas variables en el personal asistencial del Centro de Salud Pomalca ($p: ,000$; $r: ,688^{**}$); estos resultados son similares a lo encontrado por Carlucci y Schiuma (2014), quienes encontraron en 560 colaboradores de salud que existe relación estadísticamente significativa entre las variables ($p < 0.05$), asimismo, es similar a lo encontrado por Puitiza (2019), quien manifestó la existencia de una correlación directa entre los constructos de estudio ($p < 0.05$), asimismo, otros dos estudios planteados por Hernández y Hernández (2018) y Ortega (2017), también identificaron similitud con lo reportado en la presente investigación, pues en dos microred hallaron que existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de salud ($p < 0.05$).

Todos estos hallazgos indican que existe una correlación directa o positiva entre las variables, lo cual a nivel teórico da conocer que, mientras los colaboradores de salud perciban mejores condiciones sobre el ambiente laboral y una atmósfera saludable (Palma, 2014), serán mejor el desenvolvimiento y potencial puesto en sus funciones, actividades y responsabilidad (Chiavenato, 2011).

Dicho de otra forma, el clima organizacional, tiene un efecto positivo sobre el desempeño laboral, por lo tanto, el conjunto de actividades funcionales y saludables que se vivencie o experimente en el ambiente laboral (Nasser et al., 2011), promoverá acciones competitivas en los colaboradores de salud, dirigidas a lograr éxito en la empresa (Robbins & Judge 2016).

Desde el modelo teórico de Palma (2014), el clima organizacional gestionado adecuado y saludablemente se convierte en un determinante de la productividad y del desempeño que tengan los colaboradores, por ello, se considera que esta variable lleva a consecuencias positivas en el desempeño laboral del personal de salud, es así que, mientras que las políticas de salud busquen mejorar las relaciones interpersonales del equipo de trabajo, la empatía, amabilidad, cumplimiento de responsabilidad y todos aquellos factores que se involucren en el clima organizacional, se logrará un mejor desempeño del personal asistencial, es decir, cumplirán satisfactoriamente con sus funciones y actividades dentro de la entidad.

En una misma línea, tal y como refiere el modelo teórico de desempeño laboral, esta variable incrementa cuando hay un mejor ambiente, se perciben mejores relaciones interpersonales, una mejor atmósfera y un trabajo cooperativo (Chiavenato, 2011). Como bien lo refiere este último autor, teóricamente es evidente la relación positiva entre ambos constructos, es por eso la importancia de gestionar los patrones correspondientes al clima organizacional para fomentar o regular el desempeño del grupo de trabajo a fin de cumplir los objetivos personales y laborales.

En conclusión, se entiende que, para alcanzar un mejor desempeño en el personal de salud, se debe establecer mejores gestiones en el clima organizacional, teniendo en cuenta prácticas que fomente el mayor grado de esta variable.

De acuerdo al nivel reportado del clima organizacional, se obtuvo que, 54% de los profesionales de salud presenta un nivel medio de esta variable, siendo esta la categoría predominante. De acuerdo con los estudios previos se halló similitud con el estudio dado por Salvador (2018), pues en su investigación realizada en colaboradores de un hospital un 66% de ellos presentaron predominancia en el nivel medio, asimismo, Puitiza (2019), reportó que un 46.7% de profesionales de salud presentaba predominancia en el nivel medio, por último, los estudios de Hernández y Hernández (2018) y Ortega (2017), demostraron también que el nivel medio de clima organizacional fue predominante en los colaboradores de un centro de salud.

Como bien se ha revisado, cuatro estudios han reportado predominancia del nivel medio del clima organizacional e incluyendo lo hallado en la presente investigación, se puede afirmar que, los colaboradores del centro de salud, pese a que pueden sentirse satisfechos en ciertos momentos en relación a esta variable, aún perciben déficits relacionados al ambiente laboral, las relaciones interpersonales y la atmósfera formada en el grupo de trabajo (Palma, 2014).

Asimismo, el nivel moderado de clima organizacional, en palabras de Pastor (2018), indicarían que la población en ciertos momentos evidencia adecuados patrones dentro de la entidad, mientras que en otros momentos se perciben déficits en la atmósfera vivenciada en el grupo.

Desde el modelo teórico de Palma (2014), el clima organizacional puede estar afectado por la escasa comunicación, déficits en la reciprocidad laboral, nulo liderazgo e inadecuado manejo emocional; a estos factores se le suma lo planteado por Villamizar y Castañeda (2014), quienes afirman que el conflicto laboral no resuelto y la falta de trabajo en equipo pueden ser factores negativos para el desarrollo de la variable.

Como bien se sabe, los colaboradores del centro de salud enfrentan día a día distintos eventos que pueden incrementar su estrés o incentivar al uso de estilos de comunicación inadecuados y ello podría estar siendo motivo de afección al clima organizacional, así pues, de acuerdo con Castañeda (2014), el personal asistencial de salud experimenta distintos eventos que pueden involucrarse en la degradación del clima organizacional, entre estos, los conflictos dados por la experimentación del estrés dado a los casos de emergencia y atención constante a distintos usuarios que acuden en cualquier horario de atención.

Por otro lado, otra variable afectada es el desempeño organizacional, en el presente estudio se halló que el nivel bajo fue predominante en los colaboradores de salud (54%), ello no indicó la ausencia del nivel moderado y alto, sin embargo, el nivel bajo marcó predominio en los profesionales de salud. Este estudio es similar a lo reportado por Campos et al. (2020) quienes también determinaron que los colaboradores perciben deficiencias en su desempeño laboral. Sin embargo, el resultado muestra diferencias con otros estudios, pues Hernández y Hernández

(2018), Ortega (2017), Puitiza (2019) y Villamizar y Castañeda (2014), hallaron predominancias en niveles altos y regulares.

Se estima que dicha diferencia pueda asociarse al modo de trabajo, dado a que el estudio de Campos et al. (2020) y la presente investigación han sido dados durante el confinamiento social y esto puede asociarse a un déficit del desempeño del colaborador debido a la falta de herramientas laborales.

Con ello, se puede afirmar que el nivel bajo de desempeño laboral deja en manifiesto que, el personal de salud percibe disminución de su rendimiento y productividad para la entidad, teniendo un menor manejo de sus funciones y responsabilidades (Chiavenato, 2011).

En palabras de Jalagat (2016), el nivel bajo representa al escaso rendimiento que desarrolla el colaborador, el cual puede estar asociado a distintos factores; de acuerdo con Chiavenato (2011), los factores asociados al déficit de desempeño laboral son, el escaso trabajo en equipo, bajo nivel de liderazgo y planteamiento de metas y la falta de elogios y retribución. Sumado a ello, Bienkowska y Tworek (2020), señalan que, los inadecuados tratos en la organización, escaso reconocimiento laboral y los deficientes patrones de comunicación son factores que disminuyen el desempeño laboral.

Por lo tanto, se entiende que alguno de estos factores puede influir en el bajo nivel hallado de desempeño organizacional de los colaboradores de salud, siendo necesario aplicar programas o estrategias para mejorar dicho rendimiento.

Por otro lado, también se determinó la relación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral y se halló que, el liderazgo, motivación y reciprocidad se relacionan muy significativamente y de forma directa con el desempeño del colaborador ($p < 0.01$). Este resultado fue similar a lo reportado por Puitiza (2019) y Hernández y Hernández (2018), pues dichos autores también encontraron que las dimensiones que comprenden el clima organizacional muestran relaciones directas con el desempeño organizacional ($p < 0.05$).

Este resultado indica que, mientras que en el centro de salud haya patrones de liderazgo definido, estén claras las metas y objetivos a lograr, se busque activar acciones provocando interés en las actividades y se retribuya las conductas de los

profesionales de salud (Palma, 2014), el colaborador se desenvolverá adecuadamente en sus funciones o actividades asignadas (Chiavenato, 2011).

Dicho por Vera y Suárez (2018), los dominios del clima organizacional fomentan mejor desempeño y rendimiento en el colaborador para alcanzar el éxito organizacional, es por ello que, las estrategias para mejorar el desempeño del colaborador, también deben estar orientadas a optimizar el clima organizacional de la entidad.

Por lo tanto, la relación directa entre los constructos, refleja que, si en el centro de salud se aplican estrategias sobre la capacidad de liderar, la toma de decisiones, el trabajo en equipo, condiciones laborales, desarrollo empresarial, estímulos, elogios, reconocimientos y retribución (Palma, 2014), se podrá lograr un mejor nivel del desempeño laboral de los profesionales de salud.

Finalmente, el último objetivo reportado fue la relación entre el clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral, en el cual se encontró que existe una relación estadísticamente muy significativa y directa entre las variables ($P < 0.01$). Dicho resultado fue similar a lo reportado por Ortega (2017), quien afirmó también que, el clima organizacional se relacionaba de forma directa o positiva con el desempeño laboral ($p < 0.05$).

Así pues, estos resultados indican que, la atmósfera saludable en la organización vivenciada por los colaboradores de salud (Palma, 2011) puede incrementar el nivel de la retroalimentación, trabajo en equipo y del reconocimiento laboral (Chiavenato, 2011).

Desde una postura más específica, el gestionar patrones asociados al clima organizacional tendrá un efecto positivo en el tiempo de respuesta y la efectividad de esta, en la relación interpersonal, la comunicación, el logro de los objetivos, reciprocidad alcanzada y la satisfacción (Chiavenato, 2011).

En palabras de Palma (2014), el ambiente laboral en el cual los colaboradores desarrollan sus funciones es determinante en la productividad y desempeño que tengan los mismo y en el crecimiento de la empresa.

Por ello, se considera fundamental que la entidad de salud diseñe y ejecute programas para mejorar el clima organizacional y de esta forma genere un impacto positivo en las dimensiones del desempeño laboral, permitiendo un mejor desarrollo en las funciones, responsabilidades y actividades de cada funcionario; asimismo, se debe tener en cuenta que el personal de salud son un grupo de colaboradores expuestos a constante estrés, es por ello, que las capacitaciones o talleres que se gestionen en ellos, deben estar brindados con mayor frecuencia de modo tal que se mejoren los patrones de atención y la productividad.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación estadísticamente muy significativa y directa entre el clima organizacional y desempeño laboral, por lo tanto, mientras que el personal asistencial perciba una mejor atmósfera en el trabajo, se desempeñará con mayor productividad.
2. Se determina que, para alcanzar un mejor desempeño en el personal de salud, se debe establecer mejores gestiones en el clima organizacional, teniendo en cuenta prácticas que fomente el mayor grado de esta variable. El 54% del personal asistencial del Centro de Salud Pomalca presenta un nivel medio de clima organizacional, siendo esta categoría predominante en la población.
3. El nivel bajo de desempeño laboral fue predominante en el personal asistencial del Centro de Salud de Pomalca siendo los factores asociados el escaso trabajo en equipo, bajo nivel de liderazgo y planteamiento de metas así como la falta de elogios y retribución.
4. Existe relación estadísticamente muy significativa y directa entre las dimensiones de clima organizacional y el desempeño laboral.
5. Existe relación estadísticamente muy significativa y directa entre las dimensiones del desempeño laboral y el clima organizacional.

VII. RECOMENDACIONES

1. Dirigido al gerente del Centro de Salud Pomalca para que pueda diseñar y aplique programas para mejorar el nivel de clima organizacional y así este tenga una influencia positiva sobre el desempeño de los colaboradores.
2. Dirigido a los jefes de servicios realizar hacer un diagnóstico de estas dos variables en el cual se establezcan diferencias por áreas del Centro de Salud Pomalca.
3. Dirigido al personal asistencial del Centro de Salud Pomalca realizar estudios diagnósticos en los usuarios atendidos sobre el desempeño de los colaboradores de salud, a fin de triangular la información.
4. Dirigido a futuros maestrantes que puedan aplicar estudios experimentales a fin de mejorar el nivel de desempeño laboral presentado por el personal asistencial.

REFERENCIAS

- Baltazar, C. (2016). *The dynamics of leadership in Peru: Social energy and development*. Universidad del Pacífico. <https://www.up.edu.pe/en/research-areas-centers/universidad-del-pacifico-press/catalog/the-dynamics-of-leadership-in-peru>
- Blácido, A. (2018). Clima organizacional y las relaciones interpersonales de los docentes de la Institución Educativa San Pedro Santísima Trinidad, Lurín. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima-Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29539>
- Bienkowska, A., & Tworek, K. (2020), *Job Performance Model Based on Employees' Dynamic Capabilities (EDC)*. Sustainability. Vol (6). 2-25. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/6/2250>
- Bobadilla, C. C. (2017). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Intitutos Superiores Tecnológicos de Huancayo. Universidad Nacional Del Centro Del Perú, Escuela de posgrado, Huancayo. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4251>
- Brito, C., Pitre, R., y Cardona, D. (2020). Organizational Climate and its Influence on the Performance of Employees in a Service Company. Información Tecnológica. 31(1). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Brito, J. (2018). El clima organizacional como estrategia de mejora en una organización. México. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6620216>
- Campos, P., Gutiérrez, H., & Matzumura, J. (2020). Job Rotation and work performance of nurse practitioners at a specialized healthcare center. *Scielo. Rev Cuid.* Vol (10). 15-35. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2216-09732019000200202
- Cárdenas, A. C., & Moncada, M. Y. (2021). Clima Organizacional en Médicos y

Enfermeras del Hospital de Villavicencio. *Universidad Cooperativa de Colombia* Sede Villavicencio.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33133/1/2021_clima_organizacional_medicos.pdf

Carlucci, D. & Schiuma, G (2014). Organizational Climate as Performance Driver: Health Care Workers' Perception in a Large Hospital. *Journal of Health Management*. Vol (4). 583-594.

Castro, C., & Espinoza, M. (2019). *Análisis del clima organizacional en el modelo CL-SPC en una empresa de seguridad y vigilancia*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (Tesis de pregrado).
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1808/1/TL_CastroUrdaniviaCassandra_EspinozaYerrenMilagros.pdf

Chiavenato, I. (2011). *Desempeño laboral*. Deseck. España. 20-26.

CONCYTEC (2017). *Proyectos de investigación básica y aplicada CONCYTEC*. RRNN. <http://siar.minam.gob.pe/ancash/novedades/proyectos-investigacion-basica-aplicada-concytec>

Corona, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *MediSur*, 14(1), 81–83. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000100016&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., Chávez, L., & Mamani, V. (2017). Organizational climate and satisfaction of the external user in the hospitalization services of the Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Scielo. Anales de la facultad de Medicina*. Vol (80). 25-32. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000200009

Grootenboer, P. (2018). *The practices of school middle leadership: Leading professional learning*. Springer.
<https://www.springer.com/gp/book/9789811307669>

- Hernández, J. (2016). La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral. *Repositorio Institucional - UCV*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6 ed. McGrawHill. México. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jalagat, R. (2016). Job Performance, Job Satisfaction and Motivation: A Critical Review of Their Relationship. *International Journal of Management and Economics*. Vol (5). 15-36. https://www.researchgate.net/publication/310498763_Job_Performance_Job_Satisfaction_and_Motivation_A_Critical_Review_of_Their_Relationship
- Lai, P (2018). Research methodology for novelty technology, *Scielo. Journal of information Systems and Technology Management*. Vol (2). 25-36. <https://www.scielo.br/j/jistm/a/JrLHRgB7hwn6GxQ9pwwWbFC/?lang=en>
- Lara, Y., & Pompa, M. (2018). Ética en la investigación en educación médica: consideraciones y retos actuales. *Scielo. Investigaciones en educación médica*. Vol (3). 99-108. <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v7n26/2007-5057-iem-7-26-99.pdf>
- Lapo, M. D. C., y Bustamante, M.A. (2018). Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador, doi: 10.4067/S0718-07642018000500245, *Información tecnológica*, 29(5), 245-258
- Massoud, M., Purevdulam, A., Weiming, M., & Wing, W. (2018). Organizational Climate and Work Style: The Missing Links for Sustainability of Leadership and Satisfied Employees. *Sustainability*. Vol (11). 2-17.
- Meza, E. (2017). Analysis of gender perception between organizational climate and job satisfaction in the industry – Mexico. *Scielo. Comunicación*. Vol (8). 2219-7168
- Ministerio de salud (2015). Clima Organizacional. Lima Perú.
- Miranda, Segredo & Reyes. (2015). Clima Organizacional en Salud Pública. Consideraciones Generales. Obtenido de Escuela Nacional de la Salud

Pública. La Habana, Cuba.
file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/n83rev4.pdf.

- Moreno, L. (2015). Dirección y gestión de recursos humanos (Sétima ed.). Díaz de Santos.
- Nasser, A., Chams, N., & Karkoulian, S. (2011). Organizational Climate and its Effects on the Employees Commitment. *The Business Review, Cambridge*. Vol (19). 127-136.
- Omar, A., Salessi, S., & Urteaga, F. (2017). Impact of management practices on job satisfaction. *Sicelo. Human and Social Management*. Vol (05). 110-115.
<https://www.scielo.br/j/ram/a/T6kjFY5StcXQKD58cMmpbQf/?lang=en>
- Ortega Iturri, M. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco, 2017. *Repositorio Institucional - UCV*.
- Palma, S. (2014). Escala Clima CL-SPC. Lima. Perú.
- Palomino, M. y Peña, R. (2016). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda. Cartagena de Indias, Colombia. Repositorio Universidad de Cartagena
- Pastor, A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos. Repositorio Institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola.
- Pazetto, A., & Kowal, I. (2015). The work environment and leadership in nursing: an integrative review. *Scielo. Critical Review*. 934-940.
<https://www.scielo.br/j/reeusp/a/RbGVskdGdWcJpDty8jdCdxL/?format=pdf&lang=en>
- Poh, Y. & Mahadevan, A. (2017). A study on the impact of organisational climate on employee performance in a malaysian consltancy. *International Journal of Accounting & Business Management*. Vol (5). 1-13.
- Puitiza Lucano (2019). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua grande. Repositorio Universidad Toribio

- Rodríguez de Mendoza.
<http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/2305/Puitiza%20Lucano%20Clarita%20Melissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quintana, D., & Tarqui, C. (2019). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Redalyc. Universidad de Manizales*. Vol (20). 123-132.
<https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/>
- Quispe, H. (2018). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el Personal de Salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas-2018. Repositorio Universidad Cesar Vallejo.
- Rinawati, E. & Napiah, A. (2021). Organizational Climate and Doctor's Works Satisfaction. *Scielo. Science and Technology Publications*. 207-214.
<https://www.scitepress.org/Papers/2020/102931/102931.pdf>
- Rincón, S. (2018). Las redes escolares como entornos de aprendizaje para los líderes escolares. En J. Weinstein & G. Muñoz (eds.). *Cómo cultivar el liderazgo educativo. Trece miradas* (pp.355-388). Ediciones Universidad Diego Portales. <https://revistas.uam.es/reice/article/view/reice2019.17.2.003>
- Riveros Paredes, P. N., & Grimaldo Muchotrigo, M. P. (2017). Valores y clima organizacional en docentes de un instituto de educación superior de Lima. *Ciencias Psicológicas*, 11(2), 179-188. doi:
<https://doi.org/10.22235/cp.v11i2.1489>
- Robbins, P., & Judge, A. (2016). *Comportamiento organizacional*. 13 edición. México: Pearson.
- Rojas, D., Seghieri, Ch., & Nuti, S. (2016). Organizational climate: Comparing private and public hospitals within professional roles. *Redalyc. Konrad Lorenz*. Vol (5). 10-14.
- Ryan, J. (2017). Un liderazgo inclusivo para las escuelas. En J. Weinstein (Ed.). *Liderazgo educativo en la escuela: Nueve miradas* (pp. 177-204). Ediciones Universidad Diego Portales. <https://liderazgoeducativo.udp.cl/cms/wp-content/uploads/2020/04/Liderazgo-Educativo-en-la-Escuela.-Nueve-miradas.pdf>

- Salvador, A. (2018). Organizational climate among the workers of the “Hospital General La Villa”: Hospital of the second level of care in Mexico City. *Scielo. Cuban journal of public health*. 22-65
<https://www.scielo.org/article/rcsp/2018.v44n4/97-111/es/>
- Santamaría, J.G., y Ojeda, H.F. (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. Tesis de maestría. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.
<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>
- Silveira, M. (2014). El arte de las relaciones personales. Madrid: Alba.
<https://www.iberlibro.com/buscar-libro/titulo/artes-relaciones-personales-claves/autor/miguel-silveira/>
- Torres, D., & Chipana, J. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el centro de salud Licenciados, Ayacucho 2018*. Repositorio Universidad de san Cristóbal de Huamanga.
- Vargas, L. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos de las áreas administrativas de la Procuraduría General del Estado*. Quito. Repositorio Institucional Universidad Central del Ecuador.
- Vera, N., & Suárez, A. (2018). *Incidence of the organizational climate in the labor performance, the customer service: Telecommunications Corporation of the Canton La Libertad*. *Scielo. Revista Universidad y Sociedad*. Vol (10). 99-105
- Villamizar, M., & Castañeda, D. (2014). Relation Between Organizational Climate and its Dimensions and Knowledge-sharing Behavior among Knowledge Workers. *Scielo. Faculty of Psychology, Universidad de San Buenaventura*. 64-75. <http://www.scielo.org.co/pdf/ijpr/v7n2/v7n2a07.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Ítems	Técnicas e instrumentos
Variable 1: Clima Organizacional	Se trata de la percepción de los colaboradores sobre el ambiente en el cual laboran, el cual está relacionada a la funcionalidad y el desarrollo de la empresa y el profesional (Palma, 2014).	Esta variable cuantitativa fue medida con tres dimensiones liderazgo, motivación y reciprocidad, cada uno tiene la agrupación de algunos ítems presentados en escala Likert para determinar un puntaje total para el constructo.	Liderazgo Motivación Reciprocidad	Dirección de decisión Toma de Resolución de Problema Conocimiento del objetivo Estímulo Condiciones de trabajo Realización Personal Aplicación al trabajo Retribución	Ordinal Nunca, a veces, siempre	1,2,3,4 5 6,7,8 9,10 11,12,13,14 15,16,17,18 19,20 21,22,,23,24 25,26,27,28	Encuesta / Cuestionario del clima organizacional

Variable 2: Desempeño laboral	Es el grado alcanzado por el colaborador, el cual se verifica por su desenvolvimiento y potencial puesto en sus funciones o actividades (Chiavenato, 2011)	La variable fue medida por tres dimensiones retroalimentación, trabajo en equipo y reconocimiento del trabajo, cada dimensión cuenta con un grupo de ítems para determinar el puntaje total mediante una sumatoria del puntaje Likert.	Retroalimentación Trabajo en equipo Reconocimiento del trabajo	Tiempo de Respuesta Efectividad Incremento productivo Relación personal Comunicación Logro de objetivo Retribución Reciprocidad Compromiso Compatibilidad de interés	Ordinal Nunca, a veces, siempre	1,2,3,4,5 6,7,8 9,10 11,12,13,14 15,16,17 18,19,20 21,22,23,24 25 26,27,28 29,30	Encuesta / Cuestionario del desempeño laboral
-------------------------------------	--	--	--	---	------------------------------------	---	--

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

CLIMA ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario sirve para medir el Clima Organizacional y está dirigido a los trabajadores de Salud del Centro de Salud de Pomalca. A continuación, encontrarás una serie de enunciados, cada una con sus opciones de respuesta, por favor lea atentamente y responda la opción que usted considere más indicada.

1. Nunca

2. A veces

3. Siempre

N°	ÍTEMS	Nunca	A veces	Siempre
	LIDERAZGO			
1	La orientación de las actividades que brinda el jefe son coherentes.			
2	La iniciativa que toma el jefe a la hora de emprender algo nuevo para la institución es informada.			
3	El jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.			
4	Los jefes contribuyen a crear condiciones para el progreso de la organización			
5	El jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.			
6	En mi institución participo en la toma de decisiones.			
7	Los problemas de trabajo que surgen en la institución se resuelven de manera consensuada.			
8	El jefe está disponible cuando se le necesita.			

9	El jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.			
10	La definición de la misión y visión de la institución es recordada por el jefe.			
	MOTIVACIÓN			
11	En la institución se fomenta el compañerismo y la unión entre el personal.			
12	La realización de las tareas nos motiva y nos permite desarrollarnos profesionalmente.			
13	Existen incentivos para que se trate de hacer mejor el trabajo.			
14	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.			
15	Recibo buen trato en mi centro de labores.			
16	Considero que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar mis tareas.			
17	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es ideal para desempeñar mis funciones.			
18	La limpieza de los ambientes es adecuada.			
19	El personal tiene la responsabilidad de controlar su propio trabajo.			
20	Siento que doy más de lo que recibo en mi institución.			
	RECIPROCIDAD			
21	El desempeño de las funciones es correctamente evaluado			
22	Estoy comprometido con mi organización de salud			
23	Me siento realmente útil con la labor que realizo			

24	El horario de trabajo me resulta incómodo			
25	Por lo general, las personas que cumplen sus tareas son reconocidas			
26	La otras áreas y servicios me ayudan cuando las necesito			
27	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito			
28	Nos reconocen el esfuerzo si trabajo más horas de las reglamentarias			

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario sirve para medir el Desempeño Laboral y está dirigido a los trabajadores de Salud del Centro de Salud de Pomalca.

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará una serie de enunciados cada uno con sus opciones de respuesta, por favor lea atentamente y marque la opción que Ud. Considere más indicada.

1. Nunca

2. A veces

3. Siempre

N°	ÍTEMS	Nunca	A veces	Siempre
	<i>RETROALIMENTACIÓN</i>			
1	Existen oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.			
2	Planifico con anterioridad las actividades a realizar			
3	Entiendo de manera clara y precisa las metas de la organización de salud			
4	Reconozco que hay predisposición para la autoevaluación			
5	Se preocupan por mantener informado de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad de atención			
6	Busco la información necesaria antes de decidir un curso de acción			
7	Considero que el personal es una fuente de aportaciones y generación constante de ideas para el logro de los objetivos organizacionales			
8	La capacitación recibida por mi institución para el desempeño de mis funciones es continua			
9	Evalúo constantemente los avances y logros			
10	Aporto ideas para la consecución de los objetivos			

	TRABAJO EN EQUIPO			
11	Tengo la capacidad de recibir sugerencias. Brindar aportes y toma de decisiones			
12	Tomo a bien las recomendaciones y sugerencias y trato de retroalimentar al grupo de trabajo			
13	Aliento a los miembros personales del equipo para que se comprometan con el éxito del trabajo, así como con su éxito personal			
14	Conozco una diversidad de formas de ayudar a construir relaciones fuertes y cohesión entre los miembros del equipo			
15	Existe comunicación fluida con mi jefe inmediato superior.			
16	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas			
17	Lo importante es cumplir los objetivos del departamento lo demás no interesa			
18	Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo			
19	Me gusta más trabajar en equipo por los resultados que se obtiene que individualmente			
20	Me gusta más trabajar en equipo por los resultados que se obtiene que individualmente			
	RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO			
21	La remuneración recibida es adecuada en relación con el trabajo que realizó			
22	Durante los dos últimos años que vengo laborando he recibido capacitación en lo que respecta a realizar mejor mi trabajo			
23	Me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo			
24	Considero que recibo un justo reconocimiento de mi labor de parte de mis compañeros y jefes			

25	Existe oportunidades de ascender y progresar en esta organización			
26	Me gusta diseñar diferentes alternativas para superar dificultades			
27	Realmente me interesa el futuro de la Red de salud.			
28	Me esfuerzo por llegar a ser competente en mi posición			
29	Tengo claro los objetivos organizacionales, así como mi contribución personal al logro de los mismos			
30	Me preocupo por conseguir los resultados esperados de mi equipo			

Anexo 3. Validez del instrumento de recolección de datos

COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO.

Apellidos y nombres : GUERRERO BURGOS SHIRLY DEL MILAGRO

Fecha : 20/10/2021

Título de la investigación: Clima organizacional y desempeño laboral del personal asistencial del Centro de salud Pomalca, Chiclayo

Escala Evaluativa:

1= Inaceptable 2= Deficiente 3= Regular 4= Bueno 5= Excelente

Contenido			Evaluación				
Ítem	Criterios Generales	Observaciones	1	2	3	4	5
1	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
2	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
3	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X

4	Pertinencia							
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
5	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
6	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							Xx
7	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
8	Pertinencia							Xx
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
9	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X

	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
10	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
11	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
12	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
13	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
14	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X

	Formato							X
15	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
16	Pertinencia							Xx
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
17	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
18	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
19	Pertinencia							Xx
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
20	Pertinencia							X

	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
21	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
22	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
23	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
24	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
25	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X

	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
26	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
27	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
28	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X


 Shiry del Milagro
 Guero Burgos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, SHIRLY DEL MILAGRO GUERRERO BURGOS, con documento de identidad N° 16777565, de profesión Lic. Enfermería con Grado de Maestra en Gestión de los Servicio de la Salud, ejerciendo actualmente como Maestra en Gestión de los Servicio de la Salud, en la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), titulado: "Clima organizacional y desempeño laboral del personal asistencial del Centro de salud Pomalca, Chiclayo", a efectos de su aplicación a los trabajadores de la salud para el recojo de datos de la variable sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia					X
Claridad Conceptual					X
Redacción y Terminología					X
Escalamiento y Codificación					X
Formato					x

Fecha: Chiclayo, 20 de octubre 2021


Shirly del Milagro
Guerrero Burgos

COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO.

Apellidos y nombres : BANCES TELLO NATALY ESMERALDA

Fecha : 20/10/2021

Título de la investigación: Clima organizacional y desempeño laboral del personal asistencial del Centro de salud Pomalca, Chiclayo

Escala Evaluativa:

1= Inaceptable 2= Deficiente 3= Regular 4= Bueno 5= Excelente

Contenido			Evaluación				
Ítem	Criterios Generales	Observaciones	1	2	3	4	5
1	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
2	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
3	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
4	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						X

	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
5	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
6	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						Xx
7	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
8	Pertinencia						Xx
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
9	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X

	Formato							X
10	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
11	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
12	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
13	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
14	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
15	Pertinencia							X

	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
16	Pertinencia						Xx
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
17	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
18	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
19	Pertinencia						Xx
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
20	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X

	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
21	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
22	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
23	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
24	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
25	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X

26	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
27	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
28	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Nataly Esmeralda Bances Tello, con documento de identidad N° 46205240, de profesión Lic. Enfermería con Grado de Maestra en Enfermería, ejerciendo actualmente como encargada del Área de Crecimiento y Desarrollo, en el Centro de Salud de José Leonardo Ortiz..

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), titulado: "Clima organizacional y desempeño laboral del personal asistencial del Centro de salud Pomalca, Chiclayo", a efectos de su aplicación a los trabajadores de la salud para el recojo de datos de la variable sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia					X
Claridad Conceptual					X
Redacción y Terminología					X
Escalamiento y Codificación					X
Formato					x

Fecha: Chiclayo, 20 de octubre 2021



DNI N° 46205240

COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO.

Apellidos y nombres : TESEN GUEVARA YANIRA GARUMI

Fecha : 04/11/2021

Título de la investigación: Clima organizacional y desempeño laboral del personal asistencial del Centro de salud Pomalca, Chiclayo

Escala Evaluativa:

1= Inaceptable 2= Deficiente 3= Regular 4= Bueno 5= Excelente

Contenido			Evaluación				
Ítem	Criterios Generales	Observaciones	1	2	3	4	5
1	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
2	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
3	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
4	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						X

	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
5	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
6	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						Xx
7	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
8	Pertinencia						Xx
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
9	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X

	Formato							X
10	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
11	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
12	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
13	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
14	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
15	Pertinencia							X

	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
16	Pertinencia						Xx
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
17	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
18	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
19	Pertinencia						Xx
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
20	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X

	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
21	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
22	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
23	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
24	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
25	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X

26	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
27	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
28	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X


 Yanira Garumí Tesen Guevara
 LICENCIADA EN ENFERMERÍA
 G.E.P. 063995

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Yanira Garumi Tesen Guevara, con documento de identidad N° 43637837, de profesión Lic. Enfermería con Grado de Maestra en Enfermería, ejerciendo actualmente como Jefa de Recursos Humanos Microred Querocoto, en el Centro de Salud Querocoto.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), titulado: "Clima organizacional y desempeño laboral del personal asistencial del Centro de salud Pomalca, Chiclayo", a efectos de su aplicación a los trabajadores de la salud para el recojo de datos de la variable sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia					X
Claridad Conceptual					X
Redacción y Terminología					X
Escalamiento y Codificación					X
Formato					x

Fecha: Chiclayo, 04 de Noviembre 2021


Yanira Garumi Tesen Guevara
LICENCIADA EN ENFERMERÍA
G.E.P. 063995

DNI N° 43637837

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Confiabilidad de los instrumentos

Cuestionarios	α (coeficiente de alfa)	Elementos
Clima organizacional	0.93	28
Desempeño laboral	0.90	30

Anexo 5. Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
UNIDAD EJECUTORA 400 SALUD LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD



Firmado digitalmente por RIVAS GUEVARA JUAN ALIPIO FIR 40745355
hard
Unidad: GERENCIA REGIONAL DE SALUD
Cargo: GERENTE REGIONAL DE SALUD - LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 30/11/2021 - 10:49:25

id seguridad: 5682589

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

Chiclayo 30 noviembre 2021

OFICIO N° 003630-2021-GR.LAMB/GERESA-L [4021661 - 1]

MARIELLA DEL ROCIO, PEREZ CALDERON
ESTUDIANTE III CICLO DE MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO FILIAL CHICLAYO

ASUNTO: AUTORIZACION EJECUCION PROYECTO DE INVESTIGACION

REFERENCIA: SOLICITUD S/N 40216612-0

Mediante el presente me dirijo a usted y atendiendo a lo requerido mediante expediente de la referencia, comunicarle que esta Gerencia Regional de Salud Lambayeque les concede la autorización para realizar el proyecto de investigación denominado "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ASISTENCIAS DEL CENTRO DE SALUD CHICLAYO, POMALCA.". Cuya fecha de inicio es del **01/12/2021 al 31/12/2021** del presente año.

Por lo expuesto se **AUTORIZA** al los **C.S. POMALCA** , brindarle las facilidades para el desarrollo del proyecto de investigación. Debiendo usted contar con su equipo de protección personal, que se viene exigiendo por motivo de la pandemia COVID19 y/o recopilación de datos de manera virtual.

El resultado de dicha investigación deberá ser alcanzado en un ejemplar a la Oficina de Capacitación al email: capacitacion.geresal@gmail.com

Sin otro particular es propicia la oportunidad para manifestarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal

Atentamente.

Firmado digitalmente
JUAN ALIPIO RIVAS GUEVARA
GERENTE REGIONAL DE SALUD - LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 30/11/2021 - 10:49:25

Anexo 6. Prueba de normalidad

Prueba de normalidad inferencial

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	,137	28	,192	,947	28	,166
Clima Organizacional	,123	28	,200*	,932	28	,068

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 7. Matriz de datos

P1CO		Visible: 72 de 72 variables														
ID	Consentimiento	Sexo	Condición.Lab	P1CO	P2CO	P3CO	P4CO	P5CO	P6CO	P7CO	P8CO	P9CO	P10CO	P11CO	P12CO	P13CO
1	1,00	1	1	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	
2	2,00	1	1	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
3	3,00	1	2	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	
4	4,00	1	1	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	
5	5,00	1	1	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	
6	6,00	1	1	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
7	7,00	1	1	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	
8	8,00	1	2	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	
9	9,00	1	2	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	
10	10,00	1	2	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	
11	11,00	1	2	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	
12	12,00	1	2	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	
13	13,00	1	2	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	
14	14,00	1	2	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	
15	15,00	1	2	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	
16	16,00	1	2	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	3,00	
17	17,00	1	2	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	
18	18,00	1	1	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	
19	19,00	1	2	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	
20	20,00	1	3	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	
21	21,00	1	1	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	
22	22,00	1	2	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	