



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores  
del Puesto de Salud Mocupe Tradicional**

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Segura Aquino, Priscila Kristel (ORCID: 0000-0003-4766-5045)

**ASESORA:**

Dra. Rivera Castañeda, Patricia (ORCID: 0000-0003-3982-8801)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

CHICLAYO – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A mi madre y hermana por ser parte primordial en mi vida quienes con su fortaleza me demuestran que todo se puede con perseverancia y amor, siendo desde siempre el soporte y apoyo para lograr mis metas, a mi enamorado quien es además mi mejor amigo siendo mi apoyo incondicional en mi crecimiento personal y profesional.

Hoy dedico mi trabajo a Uds., con mucho cariño y amor.

**Priscila Kristel**

### **Agradecimiento**

A mi asesora Dra. Patricia Rivera Castañeda por su guía y aportes para el desarrollo de esta tesis.

A la jefa del Puesto de Salud Mocupe Tradicional Lic. Obst. Esther Guadalupe Álvarez Atalaya, por permitirme ejecutar mi investigación en su institución.

**Autora**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV.RESULTADOS.....	20
V .DISCUSIÓN.....	25
VI.CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	38

## Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de clima organizacional del Puesto de Salud Mocupe Tradicional	20
Tabla 2	Nivel de clima organizacional en el Puesto de Salud Mocupe tradicional, según dimensiones	21
Tabla 3	Nivel de desempeño laboral del Puesto de Salud Mocupe Tradicional	22
Tabla 4	Nivel del desempeño laboral en el Puesto de Salud Mocupe Tradicional, según dimensiones	23
Tabla 5	Contrastación de hipótesis	24

## Índice de figuras

Figura 1	Esquema de investigación	14
----------	--------------------------	----

## Resumen

La investigación expuesta tiene como finalidad determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Mocupe Tradicional – 2021, presenta un diseño descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo, tipo no experimental transversal. Se trabajó con el universo muestral de la población, constituida por los 25 trabajadores, se destinó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Luego de haber realizado la aplicación del instrumento, se dispuso a estudiar, interpretar y discutir los resultados obtenidos. Con respecto a los resultados obtenidos sobre el nivel del clima organizacional, la muestra estudiada en su mayoría lo percibe entre un nivel medio y bajo con un 36% respectivamente, al igual que sus dimensiones analizadas. En cuanto a la variable desempeño laboral la mayoría de trabajadores lo perciben en un nivel medio con un 40%, al igual que en sus dimensiones analizadas. Existiendo una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, en la cual se admite la hipótesis formulada, teniendo como coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 0,75$ . Concluyendo luego de haber realizado el análisis, interpretación y discusión de los resultados, necesitando reforzar el nivel del clima organizacional y desempeño laboral.

**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño laboral, Puesto de Salud Mocupe Tradicional

## **Abstract**

The purpose of this research is to determine the relationship between organizational climate and work performance of the workers of the Mocupe Traditional Health Post - 2021, it presents a descriptive correlational design, with a quantitative approach, non-experimental cross-sectional type. We worked with the sample universe of the population, constituted by the 25 workers, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. After having carried out the application of the instrument, the results obtained were studied, interpreted and discussed. With respect to the results obtained on the level of the organizational climate, most of the sample studied perceives it to be between a medium and low level with 36% respectively, as well as its analyzed dimensions. As for the work performance variable, the majority of workers perceive it at a medium level with 40%, as well as in its analyzed dimensions. There is a direct relationship between organizational climate and work performance, in which the hypothesis formulated is supported, having as Spearman's correlation coefficient  $Rho = 0.75$ .

**Keywords:** Organizational climate, work performance, traditional mocupe health Post

## I. INTRODUCCIÓN

La condición actual en la que viven diariamente el personal asistencial y administrativo tanto en una institución privada o pública tiene una notable relevancia en su calidad de vida laboral, afectando casi un 20% en el desarrollo y productividad de la organización influyendo directamente sobre la calidad y eficiencia en la que realizan sus labores y el servicio que brindan, teniendo un impacto diario que puede alterar el clima organizacional presente en la institución.

En consecuencia, (Aldana Sirlopu & Marrufo Ventura, 2020) en su estudio determino que la productividad de la organización puede aumentar en un 30% solo estableciendo una mejora en el clima laboral, orientado en fomentar el desarrollo de la relación entre compañeros y el equipo jerárquico.

En lo referente al sector privado, (Mena, 2019) mencionó que la empresa aptitus en su encuesta que ejecutó refirió que el clima laboral debe crearse en ambientes físicos agradables, donde sea primordial el respeto y la empatía, resaltando que los trabajadores que presentan compromiso con la organización, mejoran la productividad y rentabilidad hasta un 15%.

En cuanto al entorno laboral se mencionó que el 86% de peruanos afirmo que estaría decidido a renunciar al trabajo que desempeñan, si se encuentran en un mal entorno laboral, el 81% estima la relevancia del clima laboral sobre el desempeño laboral y un 19 % considero que no existe influencia directa sobre sus funciones.

Un pilar importante dentro de una institución es el clima laboral con un valor decisivo, pues determinará si el desempeño se da de manera positiva o negativa en cada uno de los trabajadores, la evaluación significativa de los problemas que existen dentro la organización, permitirá implementar medidas correctivas y fomentar un clima de armonía. (Salazar, 2018).

En el estudio realizado por, (Oyarce Chávez, 2019) nos indicó la conexión de sus variables analizadas; en la cual se confirma que si existe correspondencia entre ellas con un 95% de seguridad existiendo correlación efectiva elevada.

Visto desde ahí, a nivel nacional existen diferentes organizaciones que presentan diversas contrariedades funcionales, administrativas e institucionales, evidenciando así un ambiente de trabajo con restricciones, debiendo estos ser competentes en anteponer la intervención capaz de los trabajadores

Por lo citado anteriormente, es frecuente observar ambientes en el que el clima laboral es imprescindible que se desarrolle entre los trabajadores y la institución mantenga un buen ambiente laboral que ejerza un dominio en la conducta de los individuos, es habitual observar posturas en las que el clima laboral no es el idóneo, situación reflejada en el Puesto de Salud Mocupe Tradicional, puesto que el personal está supeditado a extensas horas de trabajo y altos niveles de estrés, lo cual se ve evidenciado en el rendimiento de sus funciones y su calidad de vida.

El Puesto de Salud Mocupe Tradicional, está constituido por personal administrativo: jefatura; personal asistencial: médico, enfermeras, obstetras, psicóloga, odontólogo, biólogo; personal técnico, técnicos de enfermería y farmacia, personal de limpieza, personal de vigilancia.

Ante la problemática que se observó y el requerimiento de incentivar la mejora en la atención que se expone en el puesto de salud, se propuso la interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Mocupe Tradicional - 2021?

La presente investigación se justificó evidenciándose el impacto e importancia que ejerce el clima organizacional de las instituciones sanitarias públicas en el rendimiento y desempeño profesional de los trabajadores, reconociendo aquellos factores sustanciales que tienen dominio sobre este, esta valoración permitió integrar aspectos que viabilicen el desenvolvimiento del personal, a nivel teórico se brindó información pertinente de utilidad para los que administran o gerencia el sector público, contribuyendo a introducir un paradigma que se ajuste al ambiente laboral actual.

Con respecto a la justificación práctica, el estudio contribuyó a establecer el nivel en el que encuentra las variables de estudio y la influencia de estos en el desempeño en los diferentes servicios de atención asistencial y administrativa, metodológicamente permitió la obtención de resultados favorables y verídicos a través del manejo de los métodos, instrumentos y procedimientos, los cuales podrán ser aplicados en otros trabajos de investigación.

Luego de haber especificado los problemas relacionados con las variables en estudio, se expuso el objetivo de estudio: determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Mocupe Tradicional - 2021, para el logro de este se plantearon los siguientes objetivos específicos: Describir el nivel del clima organizacional de los trabajadores del Puesto de Salud Mocupe Tradicional – 2021 y medir el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Mocupe Tradicional – 2021.

Teniendo como hipótesis nula ( $H_0$ ): El clima organizacional NO tiene conexión directa-con el desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Mocupe Tradicional – 2021. Planteando como hipótesis alternativa ( $H_1$ ): El clima organizacional SÍ tiene conexión directa con el desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Mocupe Tradicional – 2021.

Como hemos visto un propicio clima organizacional es propicio ser estudiado y evaluado pues nos ayudará a reforzar avances, métodos de liderazgo y comunicación, incorporando conformación de grupos y promoviendo soluciones a los desacuerdos que se presenten en una entidad pública y privada.

## II. MARCO TEÓRICO

(Valle Portillo, 2018), trazó como objetivo en su investigación evaluar los componentes predominantes del clima en la organización y la repercusión en el desempeño del grupo de docentes en el Salvador, exponiendo un enfoque no experimental correlacional y descriptivo. Se aplicó la metodología correspondiente al total de la muestra, conformada por 9 trabajadores, permitiendo obtener la información concreta de la situación actual del clima laboral, infiriendo que el 67% de trabajadores evaluados refieren que el ambiente en el que laboran no es pacífico, ya que existen relaciones insatisfactorias entre los docentes y el director creando un desempeño desfavorable en las funciones designadas.

(Adata, 2017) traza como objetivo en su investigación determinar las características del clima organizacional presente en los profesionales de un organismo sanitario de la ciudad de México, exponiendo un análisis observacional, descriptivo y transversal, tomando como muestreo un total de 264 trabajadores. Concluyendo que al realizar la evaluación de las diferentes dimensiones del clima organizacional la calificación general fue 6,2 en escala de 10, concluyendo que el liderazgo y motivación obtuvieron una concordancia considerable con la existencia de un aceptable nivel de clima laboral, denotan una adaptación a los nuevos cambios, teniendo injerencia significativa sobre el clima organizacional presente dentro del hospital.

(Castellón, 2017), traza como objetivo de su investigación identificar la repercusión entre sus variables del grupo de estudiado conformado la muestra por trabajadores de Matagalpa, presentando una orientación cuantitativa, de estándar descriptivo– explicativo. Tomando un muestreo de 88 trabajadores y funcionarios. Concluyendo que el clima presente es considerado moderadamente favorable y desfavorable, considerando una mejora en este, que influya positivamente en el desempeño profesional.

(Fanzo Niquen, 2021) traza como objetivo en su investigación señalar el vínculo prevaleciente entre sus variables de estudio de los colaboradores de una institución pública de Lambayeque, presentando un enfoque no experimental correlacional, teniendo una muestra integrada por 65 colaboradores.

Concluyendo que los colaboradores evaluados aprecian el clima actual en un grado medio; 53%, en cultura institucional, 63%, en ejercicio de liderazgo, el 59% en relaciones interpersonales; 60%, en práctica de valores; en relación al desempeño la agrupación estudiada manifiesta un nivel medio, 69%, en desempeño adaptativo, 66% en desempeño de tareas, 59% en desempeño por contexto, y 56% para comportamiento laboral, presentando un rango de trascendencia menor que 0,05%. Se concluyó, que es indispensable consolidar el clima que se exhibe actualmente en la entidad que permita mejorar el rendimiento de cada uno de los colaboradores.

(Ticona, 2019) traza como objetivo en su investigación especificar el predominio del clima de la organización sobre el desempeño de los colaboradores del organismo sanitario público de Ciudad Nueva, presentando un enfoque no experimental y transversal. Llegando a la resolución que el clima de la organización repercute de modo notable en el rendimiento y productividad de los trabajadores, con un factor de correlación de 0,528 y un rango de relevancia de 0,00 menor a 0,05.

Con referencia al estudio sobre la conceptualización de clima organizacional ha sido dinámica y variada en el transcurrir del tiempo, diversas investigaciones, conceptos e instrumentos elaborados han permitido realizar la medición de esta (Chavez Rosero, 2018).

Cada una de las organizaciones, presentan un clima organizacional individualizado, propio de la institución con características y evocaciones respaldadas tanto por los aspectos culturales y sociales que tiene cada individuo que la constituye.

El clima organizacional durante el año 1950, exponía un paradigma centrado en un análisis experimental que buscaba encontrar los factores que influían en la rentabilidad de las organizaciones, siendo considerado como un elemento sustancial en la motivación de los trabajadores (Castellón, 2017).

Para Forreando y Von Gilmer en 1964, la concepción de este se plasmaba como un conjunto de cualidades únicas que detallan a toda una organización,

distinguiéndola así de otras, teniendo perdurabilidad en el tiempo, e influyendo en el proceder y actitud de cada persona que conforma la entidad laboral.

Kart Lewin 1966, hace alusión al inicio del término clima organizacional quien determina que cada persona se comporta en relación al ambiente que él experimenta, siendo elemental su evocación para comprender y dar significancia a su labor (Castellón, 2017).

Litwin y Stringer en su teoría exponen aspectos relevantes en relación a la conducta de cada individuo dentro de las organizaciones, empleando la concepción como estímulo y clima. Ellos emplean una evaluación de modelo perceptual del clima, de manera subjetiva a los integrantes que conforman la institución (Valle Portillo, 2018).

Likert aborda su teoría en 1968, quien puntualiza que el proceder que presentan los trabajadores está íntimamente relacionado con el comportamiento administrativo y el estado organizacional que distinguen. Siendo esta teoría considerada una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional (Santoyo Cumpa, 2019).

En los años 1970, este se estudiaba desde un enfoque individual en la que cada trabajador distingue su ambiente de trabajo.

En 1982 se estableció el modelo de Schneider y Hall, hacen referencia a las cualidades vigentes presentes en el entorno laboral, siendo distinguidas directa o indirectamente por los miembros que conforman la organización, causando un efecto en el proceder del trabajador. Siendo fundamental ya que esta perspectiva arraiga en que el desenvolvimiento del trabajador no proviene de los componentes organizacionales presentes, si no que depende de las apreciaciones que tengan los trabajadores sobre estos factores, dichas percepciones y apreciaciones depende de la articulación, actividades y vivencias de cada miembro con la empresa (Santoyo Cumpa, 2019).

En las entidades públicas, en su mayoría se observa que las actitudes, percepciones, personalidad, habilidades, motivaciones y otros componentes más serán quienes definan el comportamiento y desenvolvimiento de los trabajadores (Arteaga, 2020).

El presente estudio hace referencia a dimensiones que serán evaluadas para determinar el nivel de clima organizacional presente, siendo estas las siguientes:

**Relaciones Interpersonales:** conjunto de criterios que posee el individuo, teniendo como objetivo la descripción y pronóstico del comportamiento humano dentro de la organización, siendo primordiales para ejecutar las metas y propósitos organizacionales, por el cual se establece contacto directo entre el personal, siendo esta importante, ya que solo el individuo que se encuentra ufano cumplirá satisfactoriamente con el propósito planteado, teniendo como finalidad el progreso de una sociedad satisfecha, productiva y justa (Perea & Sanchez, 2018).

Un componente esencial de las relaciones interpersonales dentro del centro laboral, es la confianza entre que existe entre unos y otros, siendo esta una vía hacia las actitudes y relaciones competentes en el ambiente laboral (Lachira Estrada Diego, 2020).

**Cultura Organizacional:** Siendo está considerada como un estilo de vida, que presenta un grupo de convicciones y cualidades, un formato aprobado de relaciones típicas e interacción de una definida organización (De La Hoz Blanco, 2017).

**Práctica de Valores:** Parte fundamental que presenta cada individuo, siendo elemental que se practique en el trabajo en equipo, permitiendo un correcto desempeño de sus labores (Fernández Sánchez Yover , Cruz Quispe Esther, 2020).

**Ejercicio del Liderazgo:** es el proceso mediante el cual el líder a través de sus habilidades y conocimientos influye y guía al grupo de individuos bajo su cargo, incentivándolos a realizar las labores con entusiasmo buscando cumplir con cada uno de los objetivos planteados por la institución.

El liderazgo tiene relevancia fundamental en quién dirige la organización, siendo el líder el guía dentro de este, buscando el cumplimiento de los retos trazados, así como las soluciones a los conflicto que se presentan en el ambiente laboral (García-Solarte, 2015).

Bass en 1997 define las dimensiones del ejercicio del liderazgo; consideración individualizada, estimulación intelectual, motivación inspiracional, influencia idealizada, quienes deben ser practicadas por el líder a cargo de la organización (Gago et al., 2019).

Analizar el clima de la institución y sus dimensiones nos permitió evidenciar los componentes que intervienen en el contexto laboral y apreciaciones que están presentes y la conexión existente entre ellas.

Actualmente el clima organizacional es considerado un agente de gran alcance tanto en las grandes, medianas y pequeñas organizaciones, con el que se puede precisar la manera en el que la persona divisa su ambiente laboral, sus logros, utilidad, desempeño y grado de satisfacción dentro de la organización, que pueda originar aportes significativos en la ejecución y de su trabajo (Rodríguez, 2016).

Definimos al clima laboral como el entorno preponderante entre los integrantes de la agrupación, conectado de manera directa al nivel existente de motivación presente en los colaboradores y denota de modo específico los cofactores motivacionales del ambiente organizacional, siendo efectivo cuando se logra ejecutar los objetivos de la organización (Aldana Sirlopu & Marrufo Ventura, 2020).

Las definiciones expuestas anteriormente permiten establecer que el clima de la institución se asocia con las particularidades presente en los individuos que la conforman y la manera como influyen en su comportamiento, tomando en cuenta la percepción del individuo dentro de la organización. Es así que para poder lograr entenderlo es necesario lograr discernir el proceder de los individuos, los procesos organizacionales y la estructura de esta (Ticona, 2019).

La importancia de medir el clima organizacional nos vas a permitir conocer la percepción de los trabajadores sobre la organización, logrando identificar las fortalezas o aspectos más valorados, así como también nos permitirá identificar el origen y grado de insatisfacción presente, que puede tener influencia en las actitudes negativas de los trabajadores ante la organización (Melo, 2018).

Esta evaluación del clima organizacional, tiene muchos beneficios, como los mencionados:

- Ante la presencia de actitudes negativas, permite indagar, evaluar y plantear alternativas de solución a las fuentes de conflicto, estrés e insatisfacción que presenta el trabajador.

- Mejorar la productividad, relaciones interpersonales, la calidad de vida, la comunicación, basada en los resultados obtenidos después de medir el clima organizacional.

- Realizar un monitoreo constante que permite detectar y resolver conflictos, antes de que estos influyan en la rentabilidad de la entidad.

La medición del clima laboral se ejecuta a través de la implementación de un instrumento como la encuesta a los trabajadores de una organización, la observación es una herramienta adicional, al igual que la entrevista o ejecución de preguntas, en dónde se identificará los problemas y dificultades organizacionales actuales y permitirán realizar las recomendaciones y acciones para mejorarlo (Luevano, 2017).

La conceptualización de la variable desempeño laboral, que ha venido estudiándose desde hace tiempo atrás, sobre todo en el campo de la psicología organizacional, cuyo interés radica en poder comprender y exponer diversos aspectos que repercuten en el desarrollo de las empresas, siendo indispensable conocer el desempeño laboral del capital humano (Luevano, 2017).

El comportamiento que presenta cada trabajador en la exploración de objetivos firmes, conformando un sistema unipersonal para alcanzar los propósitos planteados.

Lo más importante dentro de una organización es el medio humano, siendo este un elemento notable, puesto que cada trabajador provee mérito a la organización e impulsa a cumplir los objetivos y metas, es indispensable la evaluación continua que permita contemplar las capacidades, competencias y dificultades presentes, y la aportación en la organización, siendo punto clave para determinar el ascenso y oportunidades de desarrollo (Saldaña, 2020).

Diversos autores mencionan que los empleados deben permanecer en constante aprendizaje en relación a la función que desempeñan, con el fin de superar las expectativas que tiene la organización sobre ellos (Cáceres, 2017).

Actualmente las organizaciones sufren permanentes cambios, buscando así la mejora continua para poder mantenerse dentro del mercado, dependiendo en gran medida de las habilidades, capacidades, competencia y conocimientos de cada uno de sus trabajadores, por ello es que estas buscan colaboradores que cumplan con estos requisitos y que puedan ser competentes en sus funciones designadas, siendo primordial evaluar el desempeño que permitirá mejorar la eficiencia y eficacia, así como instaurar estrategias (Rivera, 2019).

En razón de lo cual podemos decir que el desempeño de los trabajadores es uno de los pilares de una organización, siendo primordial para obtener resultados sostenibles en el tiempo (Cáceres, 2017).

Las dimensiones a estudiar en nuestra investigación son las presentadas a continuación:

- **Desempeño de la Tarea:** Hace referencia específicamente a la ejecución, relacionado al comportamiento asociado a nuestro puesto de trabajo, satisfaciendo las obligaciones que asume la institución. Este desempeño se desenvuelve en las ocupaciones más destacadas del trabajo a realizar, siendo evaluadas por medio de un análisis de puestos laborables (Rivera, 2019).

- **Desempeño Contextual:** Referido con el apoyo al ambiente social, psicológico y organizacional, es frecuente a todos los puestos, relacionada directamente con la personalidad, sus variables no forman parte del puesto de trabajo, contribuyen a la realización de las metas de la institución (Cáceres, 2017).

- **Desempeño Adaptativo:** El desempeño adaptativo detalla posturas en las que el individuo varía su actitud y comportamiento buscando complacer las peticiones de la situación en la que se presente o acondicionado a las modificaciones en el contexto en el que se desenvuelve (Rodríguez López, 2021).

▪Componente que hace referencia a la habilidad y flexibilidad para adaptarse a situaciones versátiles, ciertos cambios pueden estar relacionados a la tecnología, trabajos culturales diferentes, adquisiciones y reestructuraciones. Dentro de una organización existen ocho áreas referentes a este desempeño; manejo del estrés, de emergencias y crisis, de la incertidumbre, solución creativa de problemas, aprender procedimientos, tareas y tecnología; adaptación a ambientes físicos y culturales (Gómez, 2016).

▪Comportamiento Laboral: Predice, controla, describe y trata de entender el actuar de los que conforman la organización, comprendiendo actitudes, excepciones, normas y valores, centrándose en las conductas que pueden ser visibles, el desenvolvimiento con los compañeros, el trabajo en equipo o la elaboración de un informe, siendo el estudio también a nivel grupal (Sanchez, 2018).

El análisis y evaluación de este por competencias es uno de los enfoques más empleados en las organizaciones y que presentan mayor importancia. Dichas competencias se determinan por las características observables que presentan las personas al desempeñar de manera exitosa las tareas asignadas, debiendo ser medibles y tener relación con las tareas definidas por la organización (Gómez, 2016).

Por lo tanto, para el logro de una organización, es elemental reclutar un capital humano facultado y comprometido en brindar sus habilidades y conocimientos.

Es primordial que durante el proceso de selección se realice la inducción a cada trabajador, que garantice un buen desenvolvimiento en las obligaciones designadas, esta evaluación es un sistema administrativo que involucra un conjunto de interrelaciones permanentes, que permitan a los directivos o jefes realizar un desenvolvimiento sustancial en el desarrollo de su trabajo (Prieto Lozano, 2014).

Siendo fundamental en las organizaciones el sondeo, la valoración y el monitoreo de cuatro aspectos:

1. Los resultados; deben ser puntuales, exactos y conclusos que deben ser alcanzados en un tiempo determinado.

2. El desempeño; referencia a los instrumentos o comportamiento que usará para alcanzar los objetivos.

3. Las competencias; capacidades y habilidades que presenta y aporta cada individuo.

4. Los factores críticos para el éxito; siendo indispensables para lograr el éxito en el desempeño y los resultados.

El desempeño de cada individuo varía entre las personas, siendo esta independiente, también siendo diferente de una posición a otra, ya que está supeditada a varias circunstancias que tienen influencia sobre él (Mejía, 2015).

Es necesario que exista una realimentación del desempeño que permita conocer cómo se está ejerciendo el trabajo y poder corregir las deficiencias presente (Prieto Lozano, 2014).

Existe interés por parte de las instituciones por valorar el desempeño, mencionadas por Chiavenato:

1. Recompensas: Estableciendo un juicio sistemático del desempeño que permita sustentar aumentos de salario, transferencias y promociones, también pudiendo en despidos.

2. Realimentación: La valoración de esta facilita referencias de la evocación que tienen las personas con las que interacciona el trabajador sobre su desempeño, proceder y cualificación.

3. Desarrollo: Accede saber los puntos positivos de cada colaborador.

4. Relaciones. La evaluación permite mejorar las relaciones interpersonales con los demás colaboradores

5. Percepción: Permite saber lo que las demás personas piensas sobre cada colaborador, mejorando la percepción que se tiene de uno mismo y del entorno.

6. Potencial de desarrollo: Proporciona medidas para evaluar a fondo la capacidad de desarrollo de los trabajadores, estableciendo programas de evaluación, sucesión, carreras.

7. Asesoría: Ofreciendo a los gerentes información valiosa para orientar y aconsejar a los colaboradores.

El desempeño laboral presenta un vínculo estrecho con el clima presente en el contexto laboral, la presencia de vínculos interpersonales estables entre los miembros que conforman una organización generan cambios en la mejora del servicio que se ofrece, obteniendo la realización de los objetivos y metas planificados (Saldaña, 2020).

Evaluar el desempeño laboral dentro de una organización es parte fundamental de una organización, siendo un instrumento indispensable para el crecimiento del talento humano dentro del ambiente laboral, permitirá realizar recomendaciones necesarias y pertinentes que busquen solución a los problemas presentes (Indacochea et al., 2018).

### III. METODOLOGÍA

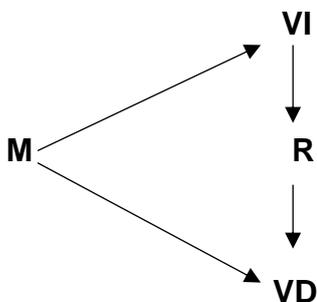
#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación

Expone un enfoque cuantitativo, el cual nos ayudó en la precisión del sondeo de cada uno de los indicadores sociales, generalizando los resultados a poblaciones o situaciones extensas. Al ser cuantitativo el proceso fue objetivo, formal, seguro, sistemáticos, usando valores números para obtener la información necesaria, midiendo las variables descritas (Hernandez, 2008). Asimismo, de tipo no experimental transversal ya que se efectuó sin manejar intencionadamente las variables. Basado especialmente en la indagación de eventos, que surgen en su ambiente natural para ser valorados luego.

Siendo el diseño descriptivo correlacional, detallando y especificando las variables consideradas sobre un mismo grupo de personas, para luego haber realizado la correlación pertinente, que permitió puntualizar el nivel de relación entre las variables presentadas.

#### Figura 1:

*Esquema de Investigación:*



Dónde:

*M:* Muestra

*V.I:* Variable Independiente

*V.D:* Variable Dependiente

*R* Relación entre ambas variables de estudio

### **3.2. Variables y operacionalización**

El presente estudio expone a la variable independiente, clima organizacional definida conceptualmente como un grupo de particularidades o rasgos duraderos en el tiempo, detallando una organización a través de la excepción con otras e interviniendo en el desenvolvimiento de las personas que conformar una organización (Forehand & Gilmer, 1964).

Se define operacionalmente por medio de la puntuación total en referencia con las subsecuentes dimensiones: cultura organizacional, relaciones interpersonales, liderazgo y práctica de valores, las que serán evaluadas con la aplicación del instrumento correspondiente.

Además, se definió conceptualmente a la variable dependiente, desempeño laboral como parte de las variables a estudiadas, considerado como la magnitud de realización que logra el trabajador en el cumplimiento de cada una los fines planteados por la institución en un tiempo designado.

En ese mismo marco, la concurrente variable, se definió operacionalmente por medio de la puntuación total en alusión con las dimensiones subsecuentes: desempeño de la tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo, comportamiento laboral, las que serán evaluadas con la aplicación del instrumento correspondiente.

Del mismo modo, fueron estimados los indicadores, lo que nos permitió evaluar las particularidades de las respectivas variables en forma global con referencia de las dimensiones concernientes.

Ambos instrumentos conformados por 20 ítems cada uno, se utilizó la escala ordinal de Likert: nunca (0) casi siempre (1) siempre (2), ubicando la información en un rango referente en relación a la características evaluadas. La presente matriz de operacionalización de variables se encuentra en anexos.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población engloba el total de 25 trabajadores del Puesto de Salud Mocupe Tradicional (personal asistencial y administrativo, limpieza, vigilancia), tomando en cuenta a los que realizan trabajo de manera presencial y virtual.

Criterios de Inclusión:

- Todo trabajador (personal asistencial, administrativo, limpieza y vigilancia), que trabajen por nombramiento, o con modalidad de contrato por locación de servicios (servicios no personales), o contratados (CAS) superior a un año desempeñándose en el Puesto de Salud Mocupe Tradicional, cuyo desempeño de funciones sea de manera presencial y virtual.

Criterios de Exclusión:

- Trabajador del puesto de salud, que presente menos de un año trabajando en el Puesto de Salud Mocupe Tradicional.
- Trabajador del puesto de salud, que esté de descanso vacacional al momento de la realización del instrumento.
- Trabajador del puesto de salud, que al momento de la realización del instrumento presente descanso médico.

El presente estudio trabajó con el universo muestral de la población, constituido por los 25 trabajadores que desempeñan sus funciones en el Puesto de Salud Mocupe Tradicional, considerando los criterios declarados.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para especificar las particularidades vigentes en la población estudiada se manejó el procedimiento de la encuesta y se empleó el cuestionario como instrumento, que consto de 20 ítems para la variable clima organizacional y 20 ítems para la variable desempeño laboral, habiendo sido elaborado por Zoila Verónica Fanzo Niquen validado en sus tesis clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la Red de Salud de Lambayeque, permitiendo recoger la información desde el origen del problema (Fanzo Niquen, 2021).

El primer cuestionario, nos dio acceso a la recopilación de la situación real del clima organizacional de los trabajadores del puesto de salud, presenta 4 dimensiones, con sus correspondientes indicadores y preguntas relacionadas a la variable, ante esto se requiere la respuesta de los participantes, quien deberá elegir una de las tres categorías de la escala: nunca (N=0), casi siempre (CS=1) o siempre (S=2) (Fanzo Niquen, 2021).

El segundo cuestionario, nos permitió medir el desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud, presenta 4 dimensiones con sus correspondientes indicadores y preguntas relacionadas a la variable, quien deberá elegir las tres categorías establecidas. Estando conformado por un total de 40 ítems entre ambos cuestionarios (Fanzo Niquen, 2021).

La validación del contenido de los instrumentos se realizó a juicio de expertos, determinando la existencia de claridad, congruencia y trascendencia en cada uno de los 20 ítems evaluados por dimensiones, participaron tres jurados con grado de maestro y doctor, quienes al realizar la evaluación efectuaron las siguientes valoraciones: relación entre variable y dimensión, relación entre dimensión e indicador, relación entre indicador e ítem y relación entre ítem y opción de respuesta, que dieron la aprobación de la validez, especificadas en la ficha técnica de validación presentada en anexos(Luevano,2017) (Fanzo Niquen, 2021).

La confiabilidad fue definida por el Alfa de Cronbach, manifestando que el instrumento para medir el clima organizacional obtuvo un coeficiente de 0,876, siendo altamente confiable (Fanzo Niquen, 2021).

Así mismo el instrumento para medir el desempeño laboral obtuvo un coeficiente de 0,886 que manifiesta alta confiabilidad instrumentos a utilizar (Fanzo Niquen, 2021).

### **3.5. Procedimientos**

El instrumento que se aplicó, cuenta con validación previa, habiendo sido empleado por Fanzo Niquen, Zoila Verónica en su tesis titulada “clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la Red de Salud, Lambayeque”, donde se efectuó una prueba piloto y se concretó la confiabilidad,

mediante la métrica del coeficiente Alfa de Cronbach. El cuál cumplió con el propósito, y fue usado como instrumento en el pertinente estudio (Fanzo Niquen, 2021).

Por consiguiente, se solicitó el permiso a jefatura del Puesto de Salud Mocupe Tradicional, carta que fue redactada por la universidad César Vallejos, dónde se obtuvo el permiso para ejecutar la investigación con la colaboración de los trabajadores que constituyeron la muestra a estudiar. Luego se procedió a interaccionar con los trabajadores para guiarlos en relación con el tema.

Se procedió hacer la aplicación del instrumento vía online, en referencia al aislamiento social que presentamos en la actualidad. Luego se procedió a ponderar la información y se realizó el análisis pertinente.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Tras aplicar el instrumento y obtener los datos, se procedió a elaborar una base de datos, y posteriormente se efectuó un análisis de la misma, que generó informes estadísticos con el manejo de los programas SPSS26 y microsoft excel office (Excel.Ink 2013). Para la interpretación expositiva de la información se dispuso de tablas de frecuencias. Aplicando la prueba no paramétrica de Spearman (*Rho*) se realizó el análisis correlacional y contrastación de la hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación requirió de exigencia moral, valoración científica y un compromiso para ejecutar la valoración de lo estudiado.

Se cumplió con los principios de la conducta humana, ejecutando el presente estudio de manera precisa, comenzando por el principio de autonomía, dando la facultad de los participantes de retirarse de la investigación en cualquier momento, aplicándose también el principio de no maleficencia sin generar perjuicio a los colaboradores, cediendo a sus decisiones, cumpliendo con el código de ética y estimando su actuar equitativamente, considerando además el aspecto de la confidencialidad a través de una declaración jurada de consentimiento informado enviada de manera virtual en la que aceptan ser parte de la investigación, así como se respeta el anonimato de cada uno de los participantes (Prieto Lozano, 2014).

Esta investigación es de autoría propia, se consideró los aspectos éticos de la veracidad y originalidad se planteó respetando los derechos de los artículos y materiales citados, se utilizó normas APA (Saldaña, 2020).

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de Clima Organizacional en el Puesto de Salud Mocupe Tradicional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	28%
Medio	9	36%
Bajo	9	36%
Total	25	100%

*Nota.* Como se observa en la tabla 1, correspondiente al nivel del clima organizacional del Puesto de Salud Mocupe Tradicional, la mayoría de trabajadores, conformado por 9 lo perciben en un nivel medio con 36%, y 9 en un nivel bajo con 36%, 7 de ellos, manifestaron que perciben este en un nivel alto con un porcentaje de 28%

**Tabla 2**

*Nivel de clima organizacional en el Puesto de Salud Mocupe Tradicional, según dimensiones*

Dimensiones	Nivel - Frecuencia			Total	Nivel – Porcentaje			Total
	Alto	Medio	Bajo		Alto	Medio	Bajo	
D1 Relaciones interpersonales	6	12	7	25	24%	48%	28%	100%
D2 Cultura institucional	10	5	10	25	40%	20%	40%	100%
D3 Práctica de valores	11	8	6	25	44%	32%	24%	100%
D4 Ejercicio de liderazgo	2	8	15	25	8%	32%	60%	100%

*Nota.* Como se observa en la tabla 2, correspondiente al nivel en que se encuentran las dimensiones del clima organizacional en el Puesto de Salud Mocupe Tradicional, se determinó que la mayoría de los trabajadores , 12 de ellos percibe las relaciones interpersonales en un nivel medio con 48%, 20 de trabajadores en total, en un nivel alto y bajo en cultura institucional con 40%, 11 de ellos en un nivel alto en práctica de valores con 44% y 15 de ellos en un nivel bajo en ejercicio de liderazgo con 60%.

**Tabla 3***Nivel de Desempeño Laboral del Puesto de Salud Mocupe Tradicional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	28%
Medio	10	40%
Bajo	8	32%
Total	25	100%

*Nota.* Como se observa en la tabla 3, correspondiente al nivel del desempeño laboral del Puesto de Salud Mocupe Tradicional, la minoría de trabajadores 7 de ellos, manifestaron que perciben este en un nivel alto con un 28%, la mayoría de trabajadores conformado por 10 lo perciben en un nivel medio con un 40% y 8 de ellos en un nivel bajo con 32%.

**Tabla 4**

*Nivel de desempeño laboral en el Puesto de Salud Mocupe Tradicional, según dimensiones*

Dimensiones	Nivel - Frecuencia			Total	Nivel – Porcentaje			Total
	Alto	Medio	Bajo		Alto	Medio	Bajo	
D1 Desempeño de la tarea	10	11	4	25	40%	44%	16%	100%
D2 Desempeño contextual	14	3	8	25	56%	12%	32%	100%
D3 Desempeño adaptativo	16	4	5	25	64%	16%	20%	100%
D4 Comportamiento laboral	2	7	16	25	8%	28%	64%	100%

*Nota.* Como se observa en la tabla 4, correspondiente al nivel en que se encuentran las dimensiones del desempeño laboral en el Puesto de Salud Mocupe Tradicional, se determinó que la mayoría de los trabajadores ,11 de ellos percibe el desempeño de la tarea en un nivel medio con 44%; 14 de ellos percibe el desempeño contextual en un nivel alto con 56%; 16 de ellos percibe el desempeño adaptativo, en un nivel alto con 64% y 16 de ellos perciben el comportamiento laboral con un 64% en un nivel bajo.

**Tabla 5***Contrastación de Hipótesis*

	Rho de Spearman	VI: Clima Organizacional	VD: Desempeño laboral
VI: Clima Organizacional	Coeficiente de Correlación	1,000	,759
Sig. bilateral			,000
N		25	25
VD: Desempeño Laboral	Coeficiente de Correlación	,759	1,000
Sig. bilateral		,000	
N		25	25

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

Nota. Cómo podemos observar en la tabla 6 que el resultado del coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 0,759$ , por lo que se concluye que las variables se relacionan de manera directa, del mismo modo se evidencia un nivel de significancia  $p = 0,000$  es menor que  $\alpha = 0,05$ , con una expectativa de fiabilidad de 95%, existiendo un correlación efectiva alta, para una prueba bilateral. Por consiguiente, se refuta la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ): El clima organizacional SÍ tiene conexión directa con el desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Mocupe Tradicional – 2021.

## V. DISCUSIÓN

Tomando en cuenta las teorías planteadas sobre el diagnóstico de clima organizacional y desempeño laboral, se procedió hacer la discusión a lo propuesto en la presente investigación.

En relación a las dos variables propuestas, se indagó el nivel en el que ambas se encontraban presentes en el puesto de salud, aplicándose una encuesta para ambas de 20 preguntas que determino cómo perciben los trabajadores el clima organizacional y el desempeño laboral dentro de la institución.

Lo encontrado en esta investigación, confirmo lo propuesto como objetivo general ya que revela la validez de una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Puesto de Salud Mocupe tradicional.

Correspondiente al nivel del clima organizacional del Puesto de Salud Mocupe Tradicional, la mayoría de trabajadores, conformado por 9 lo percibe en un nivel medio con 36%, y 9 en un nivel bajo con 36%, 7 de ellos, manifestaron que perciben este en un nivel alto con un porcentaje de 28%

Se observo de manera general que cada variable presenta un nivel medio y bajo con respecto a cómo es percibido por los trabajadores.

En cuanto a las dimensiones estudiadas se obtuvo como resultado que la mayoría de los trabajadores , 12 de ellos percibe las relaciones interpersonales en un nivel medio con 48%, 20 de trabajadores en total, en un nivel alto y bajo en cultura institucional con 40%, 11 de ellos en un nivel alto en práctica de valores con 44% y 15 de ellos en un nivel bajo en ejercicio de liderazgo con 60%, Kart Lewin, hace alusión al término clima organizacional quien determina que cada persona se comporta en relación al ambiente que él experimenta, siendo elemental su evocación para comprender y dar significancia a su labor, determinando que existe relación entre el clima y el desempeño de cada individuo.

Lo analizado en las dimensiones permitió observar que la mayoría percibe el ejercicio del liderazgo en un nivel bajo, siendo este quién nos determina la existencia de deficiencias que son percibidas por los trabajadores del Puesto de

Salud Mocupe Tradicional con respecto a la gerencia, siendo indispensable una mejora en el liderazgo ejercido en el grupo de trabajo.

(Pilligua Lucas, Cristhian Fabricio; Arteaga Ureta., 2019), en correspondencia a las dimensiones de la variable clima organizacional menciona en su artículo a este como cofactor básico en la productividad de las empresas, manifiesta que cada persona distingue su productividad, trabajo, desempeño y satisfacción dependiendo directamente de las relaciones interpersonales y el ambiente laboral en el que desenvuelve su trabajo diario, teniendo relevancia importante sobre el grado de satisfacción de cada trabajador y en la productividad de sus tareas asignadas.

En relación a la variable desempeño laboral del Puesto de Salud Mocupe Tradicional, la minoría de trabajadores 7 de ellos, manifestaron que percibe este en un nivel alto con un 28%, la mayoría de trabajadores conformado por 10 lo perciben en un nivel medio con un 40% y 8 de ellos en un nivel bajo con 32%.

(De La Hoz Blanco, 2017) en su artículo menciona la importancia de un buen desempeño laboral, siendo este uno de los problemas fundamentales que acarrea a las entidades públicas de salud, siendo una consecuencia del nivel bajo de clima organizacional, la cual se evidencia con la insatisfacción de cada trabajador, la falta de compromiso al trabajo en equipo, toma de decisiones verticales, afectando así el compromiso del trabajador por ofrecer un servicio de calidad, aceptando la relevancia del clima organizacional en la productividad y su transcendencia en la atención brindada día a día.

En relación a las dimensiones estudiadas se dispuso que la mayoría de los trabajadores, 11 de ellos percibe el desempeño de la tarea en un nivel medio con 44%; 14 de ellos percibe el desempeño contextual en un nivel alto con 56%; 16 de ellos percibe el desempeño adaptativo, en un nivel alto con 64% y 16 de ellos perciben el comportamiento laboral con un 64% en un nivel bajo.

El desempeño laboral es constituido como un sistema que permite lograr el éxito de las organizaciones, a través de sus dimensiones, tomando en cuenta que el desempeño de la tarea se logra con los conocimientos y habilidades que presenta cada trabajador de la organización contribuyendo de manera directa a la

institución, así como el resto de dimensiones que aportan a que este desempeño sea positivo para alcanzar las metas y logros planteados.

Por lo tanto, el desempeño laboral es de suma importancia para el éxito y crecimiento de las organizaciones, permitiéndonos establecer, redefinir la eficacia de los trabajadores, permitiendo definir y establecer estrategias, para la mejora continua y satisfacción de los que desempeñan la labor.

Por consiguiente, al realizar la prueba de coeficiente Spearman, se admite la hipótesis formulada, concluyendo que las variables se relacionan de manera directa, como se demuestra con el coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 0,759$ , describiéndonos la influencia que tiene el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Mocupe Tradicional.

Este resultado concuerdan con la investigación realizada por (Cueva Buendía, 2018), quien en su trabajo cuantitativo, descriptivo correlacional; buscó determinar el grado de influencia existente entre clima organizacional presente y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Bucal de Jauja. Para el análisis de dichas variables se utilizó como instrumento la encuesta con un total de 30 ítems cada una, aplicado en el total de la muestra conformado por 33 trabajadores.

Concluyendo que, si existe relación alta entre clima organizacional y el desempeño laboral, realizándose la demostración de hipótesis con coeficiente de correlación de Spearman obteniendo  $Rho = 0.740$ , considerando una correlación alta entre las variables estudiadas.

Entre las investigaciones que presentan las mismas variables, en su mayoría se determinó la existencia de una correlación significativa entre ellas, siendo estas quienes refuerzan nuestra investigación, siendo las mencionadas a continuación.

Otra investigación que refuerza el análisis de nuestra investigación, es el de (Oyarce Chávez, 2019), quien presenta un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, buscó definir el grado de relación existente entre clima organizacional y desempeño laboral entre los trabajadores de centros de salud de Chachapoyas, teniendo como instrumento por aplicar, la encuesta a escala de

Likert, la que estuvo conformada por 15 ítems para clima organización y 17 para desempeño laboral, aplicado al total de la muestra conformada por 52 trabajadores.

Concluyendo que, si existe correspondencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, demostrándose la hipótesis con una correlación significativa  $Rho = 0.880$ , considerando una correlación alta entre las variables analizadas.

Otra investigación que respalda nuestra investigación es la realizada por (Ruíz Gómez, 2021), quien presenta un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, buscó definir el grado de relación existente entre clima organizacional y desempeño laboral entre los trabajadores de Hospital Luis Heysen, aplicándose un cuestionario e para la recolección de datos de las variables clima laboral, y un formato de evaluación de desempeño laboral, aplicado al total de la muestra conformada por 79 trabajadores.

Concluyendo que, si existe correspondencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, demostrándose la hipótesis con una correlación significativa  $Rho = 0.970$ , considerando una correlación alta entre las variables analizadas.

En relación a la discusión de diversos análisis que mantienen relación con el presente trabajo de investigación, se determina que existe una influencia significativa entre el liderazgo presente en la institución y el buen clima laboral presente, que marca el desempeño laboral de los trabajadores de salud, siendo clave también las relaciones interpersonales presentes que evidencian el ambiente de trabajo adecuado e inadecuado en una organización (Cueva Buendía, 2018).

Además, podemos agregar que lo planteado en la teoría de Chiavenato, en el que define que el comportamiento que presenta cada trabajador en la exploración de objetivos firmes, conformando un sistema unipersonal para alcanzar los propósitos planteados, está íntimamente relacionado con el desempeño laboral de cada individuo, quien si mantiene influencia con el clima organizacional presente en una institución.

Al respecto podemos decir que los trabajadores del Puesto de Salud Mocupe Tradicional deben mantener un ambiente laboral ideal y adecuado que permita establecer buenas relaciones interpersonales, que permitan el desenvolverse en sus labores de manera efectiva, buscando el bien común y alcance de las metas planteadas como institución.

Debido al nivel de importancia, es indispensable que las instituciones públicas conozcan y determinan el nivel del clima organizacional presente en su institución, identificando así los componentes de éste y como es percibido por los trabajadores, siendo tarea de los gestores incentivar y diseñar medidas que busquen optimizar las condiciones en que se desarrolla el trabajo diario.

Considerando que las organizaciones sufren permanentes cambios, que buscan una mejora continua, que permita mantenerse dentro del mercado, dependiendo en si en gran escala, a las habilidades, competencias, capacidades y conocimientos de sus trabajadores, es por lo mencionado que se buscan colaboradores que cumplan con estos requisitos y que puedan ser competentes en sus funciones designadas, siendo primordial evaluar el desempeño que permitirá mejorar la eficiencia y eficacia, así como instaurar estrategias. En razón de lo cual podemos decir que el desempeño de los trabajadores es uno de los pilares de una organización, siendo primordial para obtener resultados sostenibles en el tiempo.

(Diego A. Cardona Arbeláez, Johany Lamadrid Villarreal, 2018) las organizaciones e instituciones públicas existen diversos factores que afectan la existencia de un buen desarrollo del clima organizacional, las investigaciones permiten identificar y analizar la situación presente en cada ambiente laboral, determinando que existen falencias que requieren ser atendidas por parte de los gestores a cargo, buscando estrategias para la mejora de éste.

(Luevano, 2017) hace énfasis en la comunicación clave fundamental dentro de una institución, siendo esta indispensable, ya que su deterioro tendría un impacto directo sobre el clima organizacional, puesto que la información no expresada por parte del personal genera conflictos y por ende insatisfacción por cada uno de los trabajadores influyendo en el desempeño de sus labores.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se encontró una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Mocupe Tradicional, admitiéndose la hipótesis formulada, como se demuestra con el coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 0,759$ .

2. Lo evidenciado en el presente análisis nos revela que el clima organizacional del Puesto de Salud Mocupe Tradicional se desenvuelve en un nivel alto con un 28%, en un nivel medio con 36%, y en un nivel bajo con 36%.

3. Lo evidenciado en el presente análisis nos revela que desempeño laboral del Puesto de Salud Mocupe Tradicional se desenvuelve en un nivel alto con un 28%, la mayoría de trabajadores lo perciben en un nivel medio con un 40% y en un nivel bajo con 32%.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere a la gerencia del Puesto de Salud Mocupe Tradicional, verificar minuciosamente los resultados, buscando alternativas de solución inmediata, que contribuyan a la mejora del clima organizacional que presenta actualmente la institución y que afecta el desempeño laboral de los trabajadores.

2. Se sugiere a la gerencia del Puesto de Salud Mocupe Tradicional, mejorar el ejercicio del liderazgo e inducir ambientes de trabajo adecuados que permitan mejorar la cultura institucional presente en la institución, y la mejora en el desenvolvimiento entre los trabajadores que genere el progreso del clima organizacional.

3. Se sugiere a la gerencia del Puesto de Salud Mocupe Tradicional, fomentar las relaciones interpersonales entre la gerencia y los trabajadores, así como un mejor desempeño de las tareas encomendadas, admitiendo una óptica contextual e influyendo en el comportamiento laboral de cada uno.

## REFERENCIAS

- Acosta Ingaruca, A. M., De La Cruz Capani, N., & Huerta Quispe, K. E. (2018). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Las Enfermeras De La Unidad De Cuidados Intensivos Perioperatoria En Un Hospital Essalud, Lima. Agosto - Octubre 2017. Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Adauta, S. J. (2017). Clima Organizacional Entre Los Trabajadores Del Hospital General "La Villa": Hospital De Segundo Nivel De Atención De La Ciudad De México. *Rev Cubana Salud Pública*, 44, 15.
- Aldana Sirlopu, E. A., & Marrufo Ventura, M. J. (2020). El Clima Organizacional, Herramienta Para Potenciar Las Organizaciones.
- Argentina, H. G. (2018). Clima Organizacional. 25.
- Arteaga, N. (2020). Clima Organizacional Según Dimensiones En Enfermeras De Emergencia en El Hospital Regional Docente De Trujillo.
- Barría-González, J. (2021). Evaluación De Clima Organizacional: Propiedades Psicométricas Del Ecals. *Universidad De Murcia.*, 37, 10.
- Bautista Cuello, Rosita Cienfuegos Fructus, E. J. D. A. P. (2020). El Desempeño Laboral Desde Una Perspectiva Teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7, 13.
- Bontigui, M. G. (N.D.). La Evaluación Del Desempeño: Análisis, Retos Y Propuestas. Una Aplicación A La Comunidad Autónoma De Aragón. 24.
- Bravo Saucedo Marco Antonio, L. M. T. R. (2016). El Clima Organizacional Y El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Red De Servicios De Salud Lambayeque - 2015. Universidad Señor De Sipán.
- Cáceres, C. A. R. (2017). Capital Psicológico Positivo, Desempeño Contextual Y Apoyo Social Del Trabajo En Trabajadores De Atención Primaria De Salud.
- Caiche, W. (2020). La Motivación Y El Desempeño Laboral: El Capital Humano Como Factor Clave En Una Organización. *Revista Universidad Y Sociedad*, 12, 50.

- Cardona Arbeláez, Diego A. Johany Lamadrid Villarreal, C. J. B. C. (2018). La Gestión Y Dirección Del Talento Humano Desde El Análisis Sobre Clima Organizacional Y Sus Dimensiones. *Dialnet*, 9, 23.
- Castellón, A. J. Z. (2017). Clima Organizacional Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Administrativos Y Docentes De La Facultad Regional Multidisciplinaria De Matagalpa, Unan – Managua En El Período 2016. Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua.
- Chavez Rosero, Alvaro Renzo (2018). Evaluación Del Clima Organizacional Y El Diseño E Implementación De Una Nueva Cultura Organizacional De La Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Cueva Buendía, L. A. (2018). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores De Salud Bucal De La Red De Salud Jauja-2018.
- De La Hoz Blanco, J. E. (2017). Estilos De Gestión Y Cultura Institucional En Las Organizaciones Escolares. *Red De Revistas Científicas De América Latina, El Caribe, España Y Portugal*, 15, 16.
- Eliana, B. S. H. (2019). Influencia Del Clima Organizacional En La Motivación De Los Trabajadores Del Centro De Salud Altísimo Sacramento La Esperanza - Trujillo 2018.
- Fanzo Niquen, Z. V. (2021). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral De Los Colaboradores En La Red De Salud, Lambayeque. Universidad César Vallejos.
- Fernández Sáncheza Yover , Cruz Quispe Esther, A. R. M. S. (2020). La cultura organizacional en los docentes de la institución educativa adventista El Redentor. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7, 18.
- Gago, D. O., Toledo, M. C. R., & Monzón, S. G. G. (2019). Ejercicio Del Liderazgo Y Cultura Organizacional En Una Universidad Nacional De Lima. *Res Non Verba Revista Científica*, 10, 19.
- García-Solarte, M. (2015). Formulación De Un Modelo De Liderazgo Desde Las Teorías Organizacionales. *Entramado*, 11, 2015.

- Gómez, L., Balkin, D., Y Cardy, R., (2016). *Managing Human Resources*. Octava Edición. Edimburgo, Inglaterra. Editorial Pearson.
- Indaburo, A. T., & Cruz, Y. R. (2020). *Análisis Del Clima Organizacional En La Prestación De Servicios De Salud Y Cómo Influye En La Calidad De La Atención*. Universidad Santiago De Cali Facultad De Ciencias De La Salud Especialización En Auditoría En Salud.
- Indacochea, B. Á., Porraspita, D. A., & Ganchozo, B. I. (2018). El Desempeño Laboral: Un Problema Social De La Ciencia. *Revista Didasc@Lia: D&E*. Publicación Cooperada Entre Cedut- Las Tunas Y Cedeg-Granma, 12.
- Lachira Estrada Diego, L. V. P. (2020). La comunicación asertiva: una estrategia para desarrollar las relaciones interpersonales. *Revista Latinoamericana de Difusión Científica*, 2, 12.
- López, Alexander Rodríguez N. B. L. (2021). Adaptive Performance: Implications For Human Resource Management In The Public Sector. *Revista Vasca De Gestión De Personas Y Organizaciones Públicas*, 22.
- Lozano, A. P. (2014). La Importancia De La Evaluación Del Desempeño, Como Proceso Sistemático Generador De Cambios Y Herramienta De Gestión Gerencial.
- Luevano, J. A. C. (2017). Method To Evaluate The Organizational Climate Of The Teaching Area Of A Technological Bachelor Center Of Obregon, Sonora. *Ciencias Administrativas*, 10, 12.
- Lluncor, M., Revilla, A. C., Zegarra, W., & Olano, D. (2021). El Desempeño Laboral En Organizaciones Públicas Y Privadas. *Revista Científica Pakamuros*, 9, 10.
- Mejía, F. P. (2015). Evaluación De Desempeño: Oportunidad O Amenaza.
- Melo, N. A. P. (2018). El Clima Organizacional Y Su Relación Con La Satisfacción Laboral Desde La Percepción Del Capital Humano. *Revista Lasallista De Investigación*, 15, 12.
- Mena, F. G. (2019). 86% De Trabajadores Renuncia Por Mal Clima Laboral Generado Por Jefes. *Gesitió*n.

- Perea, S. I. M., & Sanchez, E. O. P. (2018). Relations In The Labor Climate Of The Al Technological University Of Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista Ces Derecho*, 21.
- Pilligua Lucas, Cristhian Fabricio; Arteaga Ureta., F. M. (2019). El Clima Laboral Como Factor Clave En El Rendimiento Productivo De Las Empresas. Estudio Caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos De Administración*, 15, 25.
- Rivera, C. M. C. S. A. K. I. S. (2019). Systematic Review Of Climate And Organizational Performance In Lima And Callao. *Investigación Y Pensamiento Crítico*, 8, 23.
- Rodríguez López, A. (2021). Adaptive Performance: Implications For Human Resource Management In The Public Sector. *Revista Vasca de Gestión de Personas y Organizaciones Públicas*, 22.
- Salazar, A. (2018). Clima Organizacional Y Su Impacto En El Desempeño Laboral De Los Colaboradores En La Mediana Y Gran Empresa De Venta Al Por Menor De Calzado Y Prendas De Vestir Del Emporio Comercial De Gamarra, Año 2018. Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas.
- Saldaña, C. M. R. (2020). Clima Organizacional Institucional Y Su Relación Con El Desempeño Docente. *Holopraxis Ciencia, Tecnología E Innovación*, 4, 9.
- Salvador Lachira Estrada, P. E. L. V. (2020). La Comunicación Asertiva: Una Estrategia Para Desarrollar Las Relaciones Interpersonales. *Revista Latinoamericana De Difusión Científica*, 2, 12.
- Sanchez, A. H. (2018). Criterios De Evaluación Del Desempeño Laboral En Los Profesionales De Enfermería.
- Santana, A. E. P. D. J. S. M. (2019). Factores Del Clima Organizacional. *Revista Scientific*, 4, 30.
- Santoyo Cumpa, Selena (2019). Relación Del Clima Organizacional Y Desempeño Laboral De Los Colaboradores De La I.E.P. Juan Abad En El Distrito De Motupe

- Ticona, S. S. J. (2019). Clima Organizacional Y Su Influencia En El Desempeño Laboral Del Personal Del Clas Centro De Salud Ciudad Nueva, Periodo 2019. Universidad Privada De Tacna.
- Torres Flores, D. L., & Chipana Ramos, J. (2018). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En El Centro De Salud Licenciados, Ayacucho 2018. Universidad Nacional De San Cristóbal De Huamanga.
- Valle Portillo, D. (2018). El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño de los Docentes del Instituto Nacional del Municipio de la Reina, Departamento de Chalatenango. Universidad de el Salvador.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Conjunto de propiedades o rasgos que son enteramente duraderas en el tiempo, detallando una organización a través de la excepción con otras e interviniendo en el comportamiento de las personas que conformar una organización (Forehand & Gilmer 1964)	Su medición se hará en base al cuestionario de preguntas elaborado por Fanzo Niquen, Zoila Verónica	<b>Relaciones Interpersonales</b>	Comunicación vertical	<b>1 al 5</b>	<b>Escala de valoración</b> <b>Nunca</b> <b>N= 0</b> <b>Casi Siempre</b> <b>CS=1</b> <b>Siempre</b> <b>S=2</b>	Se utilizará el cuestionario de Fanzo Niquen, Zoila Verónica, consta de 20 ítems distribuidos en las 4 Dimensiones
				Relaciones personales			
				Desarrollo de competencias			
			<b>Cultura Organizacional</b>	Costumbres	<b>6 al 9</b>		
				Intercambio cultural			
				Predicar con el Ejemplo			

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Conjunto de propiedades o rasgos que son enteramente duraderas en el tiempo, detallando una organización a través de la excepción con otras e interviniendo en el comportamiento de las personas que conformar una organización (Forehand & Gilmer 1964)	Su medición se hará en base al cuestionario de preguntas elaborado por Fanzo Niquen, Zoila Verónica	<b>Práctica de Valores</b>	Asumir consecuencias	<b>10 al 14</b>	<b>Escala de valoración</b> <b>Nunca</b> <b>N= 0</b> <b>Casi Siempre</b> <b>CS=1</b> <b>Siempre</b> <b>S=2</b>	Se utilizará el cuestionario de Fanzo Niquen, Zoila Verónica, consta de 20 ítems distribuidos en las 4 Dimensiones
				Comportamiento Intachable			
				Promover la Lealtad			
				Respeto, amabilidad y cortesía			
			<b>Liderazgo</b>	Reglas precisas	<b>15 al 20</b>		
				Actitud Moral y ética			
				Seguridad y Confianza			

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Nivel de realización alcanzado por el trabajador en el logro de cada una las metas planteadas dentro de la organización en el tiempo determinado. (Sjahrudin, 2013)	Su medición se hará en base al cuestionario de preguntas elaborado por Fanzo Niquen, Zoila Verónica	<b>Desempeño De La Tarea</b>	Cumple con la tarea encomendada	<b>21 al 25</b>	<b>Escala de Valoración</b> <b>Nunca</b> <b>N= 0</b> <b>Casi Siempre</b> <b>CS=1</b> <b>Siempre</b> <b>S=2</b>	Se utilizará el cuestionario de Fanzo Niquen, Zoila Verónica, Consta de 20 ítems distribuidos en las 4 Dimensiones
				Presencia de habilidades			
				Conocimientos actualizados			
			<b>Desempeño Contextual</b>	Transigencias	<b>26 al 30</b>		
				Ajuste de metas y planes			
				Aprendizaje de metas nuevas			
			<b>Desempeño Adaptativo</b>	Apoyo a los demás	<b>31 al 35</b>		
				Cumplimiento de obligaciones			
				Compromiso Laboral			

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Nivel de realización alcanzado por el trabajador en el logro de cada una las metas planteadas dentro de la organización en el tiempo determinado. (Sjahrudin, 2013)	Su medición se hará en base al cuestionario de preguntas elaborado por Fanzo Niquen, Zoila Verónica	<b>Comportamiento Laboral</b>	Incumplimiento de tareas	<b>36 al 40</b>	<b>Escala de valoración</b> <b>Nunca</b> <b>N= 0</b> <b>Casi Siempre</b> <b>CS=1</b> <b>Siempre</b> <b>S=2</b>	Se utilizará el cuestionario de Fanzo Niquen, Zoila Verónica, consta de 20 ítems distribuidos en las 4 Dimensiones
				Altercados con compañeros			
				Imagen personal descuidada			
				Respeto, amabilidad y cortesía			

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Se agradece de antemano la participación de los colaboradores.

Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem

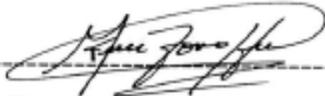
Nº	Ítems	Escala de valoración		
		Nunca (0)	Casi siempre (1)	Siempre (2)
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>				
<b>DIMENSIÓN 1: RELACIONES INTERPERSONALES</b>				
1	Los trabajadores muestran actitudes personales positivas			
2	La entidad promueve el intercambio de puntos de vista			
3	El personal busca siempre salir de lo rutinario			
4	Se reconoce las cualidades de todos los trabajadores			
5	Se propicia el diálogo fluido y horizontal			
<b>DIMENSIÓN 2: CULTURA INSTITUCIONAL</b>				
6	La institución ofrece sus servicios atendiendo a su tradición			
7	Los trabajadores sienten que la entidad es una sola			
8	Expresa sensaciones de pertenecer a la institución			
9	En la institución se aprecia cohesión organizacional			
<b>DIMENSIÓN 3: PRÁCTICA DE VALORES</b>				
10	Los trabajadores de la entidad predicán con el ejemplo			
11	La práctica de valores le da significado a la vida			
12	El personal actúa con rectitud en el ejercicio de sus funciones			
13	En el lugar de trabajo se desenvuelve en forma respetuosa, amable y cortés			
14	Asume responsablemente las consecuencias de sus actos			
<b>DIMENSIÓN 3: EJERCICIO DE LIDERAZGO</b>				
15	Las autoridades y los trabajadores fomentan la lealtad de manera recíproca			
16	En la institución se cambian las reglas de juego en forma permanente			
17	Los trabajadores conocen el derrotero a seguir			
18	Se aprecian actitudes de rencor y resentimientos en la entidad			
19	En la institución se hace lo que se dice			
20	Los servidores muestran confianza y seguridad en lo que hacen			

Nº	Ítems	Escala de valoración		
		Nunca (0)	Casi siempre (1)	Siempre (2)
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>				
<b>DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE LA TAREA</b>				
21	Los trabajadores cumplen con la tarea encomendada			
22	Pone en práctica sus habilidades en el ejercicio de sus tareas			
23	Participa en eventos de actualización para generar valor			
24	Realiza el trabajo con mucho esfuerzo y empeño			
25	Toma decisiones acertadas y oportunas			
<b>DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>				
26	La entidad reconoce las ideas innovadoras			
27	El aprendizaje de nuevas tareas se presenta como una constante en la entidad			
28	Reajusta sus planes para alcanzar en forma oportuna la meta			
29	Ejerce sus funciones de manera apropiada			
30	Se adapta fácilmente a las circunstancias que se presentan			
<b>DIMENSIÓN 3: DESEMPEÑO ADAPTATIVO</b>				
31	Asume comportamientos de ayuda a los demás			
32	Trabaja con mucha lealtad y compromiso en la institución			
33	Asume una actitud persistente en el trabajo que realiza			
34	Realiza voluntariamente trabajo adicional en la entidad			
35	Cumple con diligencia sus obligaciones			
<b>DIMENSIÓN 4: COMPORTAMIENTO LABORAL</b>				
36	Los trabajadores cumplen realmente con sus funciones			
37	Se aprecia discusiones permanentes entre compañeros de trabajo			
38	Se toman demasiados y largos descansos			
39	Se practica la cultura del resquebrajamiento			
40	Los servidores se preocupan por su imagen personal			

### Anexo 3. Ficha técnica de validación por juicio de expertos

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima organizacional	Relaciones interpersonales	Actitudes personales	Los trabajadores muestran actitudes personales positivas	x		x		x		x		
		Capacidad de comunicación	La entidad promueve el intercambio de puntos de vista	x		x		x		x		
		Actividad creadora	El personal busca siempre salir de lo rutinario	x		x		x		x		
		Valoración de los demás	Se reconoce las cualidades de todos los trabajadores	x		x		x		x		
		Diálogo horizontal	Se propicia el diálogo fluido y horizontal	x		x		x		x		
	Cultura institucional	Tradición	La institución ofrece sus servicios atendiendo a su tradición	x		x		x		x		
		Unidad	Los trabajadores sienten que la entidad es una sola	x		x		x		x		
		Sentido de pertenencia	Expresa sensaciones de pertenecer a la institución	x		x		x		x		
		Reciprocidad	En la institución se aprecia cohesión organizacional	x		x		x		x		
		Predicar con el ejemplo	Los trabajadores de la entidad predicán con el ejemplo	x		x		x		x		
	Práctica de valores	Trascendencia	La práctica de valores le da significado a la vida	x		x		x		x		
		Rectitud de comportamiento	El personal actúa con rectitud en el ejercicio de sus funciones	x		x		x		x		
		Trato respetuoso, amable y cortés	En el lugar de trabajo se desenvuelve en forma respetuosa, amable y cortés	x		x		x		x		
		Asumir consecuencia de actos	Asume responsablemente las consecuencias de sus actos	x		x		x		x		
		Fomento de la lealtad	Las autoridades y los trabajadores fomentan la lealtad de manera recíproca	x		x		x		x		
	Ejercicio de liderazgo	Reglas claras	En la institución se cambian las reglas de juego en forma permanente	x		x		x		x		
		Tener brújula	Los trabajadores conocen el derrotero a seguir	x		x		x		x		
		Sentido de proporción	Se aprecian actitudes de rencor y resentimientos en la entidad	x		x		x		x		
		Autoridad moral	En la institución se hace lo que se dice	x		x		x		x		
		Confianza y seguridad	Los servidores muestran confianza y seguridad en lo que hacen	x		x		x		x		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Desempeño de la tarea	Completa la tarea	Los trabajadores cumplen con la tarea encomendada	x		x		x		x		
		Habilidades laborales	Pone en práctica sus habilidades en el ejercicio de sus tareas	x		x		x		x		
		Actualización del conocimiento	Participa en eventos de actualización para generar valor	x		x		x		x		
		Trabajo preciso y cuidadoso	Realiza el trabajo con mucho esfuerzo y empeño	x		x		x		x		
		Toma de decisiones	Toma decisiones acertadas y oportunas	x		x		x		x		
	Desempeño contextual	Innovación de ideas	La entidad reconoce las ideas innovadoras	x		x		x		x		
		Aprendizaje de nuevas tareas	El aprendizaje de nuevas tareas se presenta como una constante en la entidad	x		x		x		x		
		Ajuste de planes y metas	Reajusta sus planes para alcanzar en forma oportuna la meta	x		x		x		x		
		Actuación adecuada	Ejerce sus funciones de manera apropiada	x		x		x		x		
		Flexibilidad	Se adapta fácilmente a las circunstancias que se presentan	x		x		x		x		
	Desempeño a adaptativo	Ayuda a los demás	Asume comportamientos de ayuda a los demás	x		x		x		x		
		Lealtad y compromiso	Trabaja con mucha lealtad y compromiso en la institución	x		x		x		x		
		Personalidad	Asume una actitud persistente en el trabajo que realiza	x		x		x		x		
		Tarea extra	Realiza voluntariamente trabajo adicional en la entidad	x		x		x		x		
		Atención a las obligaciones	Cumple con diligencia sus obligaciones	x		x		x		x		
	Comportamiento laboral	Incumplimiento de funciones	Los trabajadores cumplen realmente con sus funciones	x		x		x		x		
		Discusiones con compañeros de trabajo	Se aprecia discusiones permanentes entre compañeros de trabajo	x		x		x		x		
		Demasiados y largos descansos	Se toman demasiados y largos descansos	x		x		x		x		
		Cultura del resquebrajamiento	Se practica la cultura del resquebrajamiento	x		x		x		x		
		Descuido de imagen personal	Los servidores se preocupan por su imagen personal	x		x		x		x		

  
 -----  
 Dra. María Elisa Toro Herrera  
 DNI 40273864

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y desempeño laboral en la Red de Salud, Lambayeque

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima organizacional	Relaciones interpersonales	Actitudes personales	Los trabajadores muestran actitudes personales positivas	x		x		x		x		
		Capacidad de comunicación	La entidad promueve el intercambio de puntos de vista	x		x		x		x		
		Actividad creadora	El personal busca siempre salir de lo rutinario	x		x		x		x		
		Valoración de los demás	Se reconoce las cualidades de todos los trabajadores	x		x		x		x		
		Diálogo horizontal	Se propicia el diálogo fluido y horizontal	x		x		x		x		
	Cultura institucional	Tradición	La institución ofrece sus servicios atendiendo a su tradición	x		x		x		x		
		Unidad	Los trabajadores sienten que la entidad es una sola	x		x		x		x		
		Sentido de pertenencia	Expresa sensaciones de pertenecer a la institución	x		x		x		x		
		Reciprocidad	En la institución se aprecia cohesión organizacional	x		x		x		x		
		Predicar con el ejemplo	Los trabajadores de la entidad predicán con el ejemplo	x		x		x		x		
	Práctica de valores	Trascendencia	La práctica de valores le da significado a la vida	x		x		x		x		
		Rectitud de comportamiento	El personal actúa con rectitud en el ejercicio de sus funciones	x		x		x		x		
		Trato respetuoso, amable y cortés	En el lugar de trabajo se desenvuelve en forma respetuosa, amable y cortés	x		x		x		x		
		Asumir consecuencia de actos	Asume responsablemente las consecuencias de sus actos	x		x		x		x		
		Fomento de la lealtad	Las autoridades y los trabajadores fomentan la lealtad de manera recíproca	x		x		x		x		
	Ejercicio de liderazgo	Reglas claras	En la institución se cambian las reglas de juego en forma permanente	x		x		x		x		
		Tener brújula	Los trabajadores conocen el derrotero a seguir	x		x		x		x		
		Sentido de proporción	Se aprecian actitudes de rencor y resentimientos en la entidad	x		x		x		x		
		Autoridad moral	En la institución se hace lo que se dice	x		x		x		x		
		Confianza y seguridad	Los servidores muestran confianza y seguridad en lo que hacen	x		x		x		x		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Desempeño de la tarea	Completa la tarea	Los trabajadores cumplen con la tarea encomendada	x		x		x		x		
		Habilidades laborales	Pone en práctica sus habilidades en el ejercicio de sus tareas	x		x		x		x		
		Actualización del conocimiento	Participa en eventos de actualización para generar valor	x		x		x		x		
		Trabajo preciso y cuidadoso	Realiza el trabajo con mucho esfuerzo y empeño	x		x		x		x		
		Toma de decisiones	Toma decisiones acertadas y oportunas	x		x		x		x		
	Desempeño contextual	Innovación de ideas	La entidad reconoce las ideas innovadoras	x		x		x		x		
		Aprendizaje de nuevas tareas	El aprendizaje de nuevas tareas se presenta como una constante en la entidad	x		x		x		x		
		Ajuste de planes y metas	Reajusta sus planes para alcanzar en forma oportuna la meta	x		x		x		x		
		Actuación adecuada	Ejerce sus funciones de manera apropiada	x		x		x		x		
	Desempeño adaptativo	Flexibilidad	Se adapta fácilmente a las circunstancias que se presentan	x		x		x		x		
		Ayuda a los demás	Asume comportamientos de ayuda a los demás	x		x		x		x		
		Lealtad y compromiso	Trabaja con mucha lealtad y compromiso en la institución	x		x		x		x		
		Personalidad	Asume una actitud persistente en el trabajo que realiza	x		x		x		x		
		Tarea extra	Realiza voluntariamente trabajo adicional en la entidad	x		x		x		x		
	Comportamiento laboral	Atención a las obligaciones	Cumple con diligencia sus obligaciones	x		x		x		x		
		Incumplimiento de funciones	Los trabajadores cumplen realmente con sus funciones	x		x		x		x		
		Discusiones con compañeros de trabajo	Se aprecia discusiones permanentes entre compañeros de trabajo	x		x		x		x		
		Demasiados y largos descansos	Se toman demasiados y largos descansos	x		x		x		x		
		Cultura del resquebrajamiento	Se practica la cultura del resquebrajamiento	x		x		x		x		
			Descuido de imagen personal	Los servidores se preocupan por su imagen personal	x		x		x		x	

  
 Dra. Justina Guillermina Lisboa Zuma.  
 DNI Nº16431477

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y desempeño laboral en la Red de Salud, Lambayeque

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima organizacional	Relaciones interpersonales	Actitudes personales	Los trabajadores muestran actitudes personales positivas	x		x		x		x		
		Capacidad de comunicación	La entidad promueve el intercambio de puntos de vista	x		x		x		x		
		Actividad creadora	El personal busca siempre salir de lo rutinario	x		x		x		x		
		Valoración de los demás	Se reconoce las cualidades de todos los trabajadores	x		x		x		x		
		Diálogo horizontal	Se propicia el diálogo fluido y horizontal	x		x		x		x		
	Cultura institucional	Tradición	La institución ofrece sus servicios atendiendo a su tradición	x		x		x		x		
		Unidad	Los trabajadores sienten que la entidad es una sola	x		x		x		x		
		Sentido de pertenencia	Expresa sensaciones de pertenecer a la institución	x		x		x		x		
		Reciprocidad	En la institución se aprecia cohesión organizacional	x		x		x		x		
	Práctica de valores	Predicar con el ejemplo	Los trabajadores de la entidad predicán con el ejemplo	x		x		x		x		
		Trascendencia	La práctica de valores le da significado a la vida	x		x		x		x		
		Rectitud de comportamiento	El personal actúa con rectitud en el ejercicio de sus funciones	x		x		x		x		
		Trato respetuoso, amable y cortés	En el lugar de trabajo se desenvuelve en forma respetuosa, amable y cortés	x		x		x		x		
		Asumir consecuencia de actos	Asume responsablemente las consecuencias de sus actos	x		x		x		x		
	Ejercicio de liderazgo	Fomento de la lealtad	Las autoridades y los trabajadores fomentan la lealtad de manera recíproca	x		x		x		x		
		Reglas claras	En la institución se cambian las reglas de juego en forma permanente	x		x		x		x		
		Tener brújula	Los trabajadores conocen el derrotero a seguir	x		x		x		x		
		Sentido de proporción	Se aprecian actitudes de rencor y resentimientos en la entidad	x		x		x		x		
		Autoridad moral	En la institución se hace lo que se dice	x		x		x		x		
		Confianza y seguridad	Los servidores muestran confianza y seguridad en lo que hacen	x		x		x		x		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Desempeño de la tarea	Completa la tarea	Los trabajadores cumplen con la tarea encomendada	x		x		x		x		
		Habilidades laborales	Pone en práctica sus habilidades en el ejercicio de sus tareas	x		x		x		x		
		Actualización del conocimiento	Participa en eventos de actualización para generar valor	x		x		x		x		
		Trabajo preciso y cuidadoso	Realiza el trabajo con mucho esfuerzo y empeño	x		x		x		x		
		Toma de decisiones	Toma decisiones acertadas y oportunas	x		x		x		x		
	Desempeño contextual	Innovación de ideas	La entidad reconoce las ideas innovadoras	x		x		x		x		
		Aprendizaje de nuevas tareas	El aprendizaje de nuevas tareas se presenta como una constante en la entidad	x		x		x		x		
		Ajuste de planes y metas	Reajusta sus planes para alcanzar en forma oportuna la meta	x		x		x		x		
		Actuación adecuada	Ejerce sus funciones de manera apropiada	x		x		x		x		
	Desempeño adaptativo	Flexibilidad	Se adapta fácilmente a las circunstancias que se presentan	x		x		x		x		
		Ayuda a los demás	Asume comportamientos de ayuda a los demás	x		x		x		x		
		Lealtad y compromiso	Trabaja con mucha lealtad y compromiso en la institución	x		x		x		x		
		Personalidad	Asume una actitud persistente en el trabajo que realiza	x		x		x		x		
		Tarea extra	Realiza voluntariamente trabajo adicional en la entidad	x		x		x		x		
	Comportamiento laboral	Atención a las obligaciones	Cumple con diligencia sus obligaciones	x		x		x		x		
		Incumplimiento de funciones	Los trabajadores cumplen realmente con sus funciones	x		x		x		x		
		Discusiones con compañeros de trabajo	Se aprecia discusiones permanentes entre compañeros de trabajo	x		x		x		x		
		Demasiados y largos descansos	Se toman demasiados y largos descansos	x		x		x		x		
		Cultura del resquebrajamiento	Se practica la cultura del resquebrajamiento	x		x		x		x		
			Descuido de imagen personal	Los servidores se preocupan por su imagen personal	x		x		x		x	

  
  
 Mg. Alvaro Roberto Riquero Parada  
 DNI 70498636

## Anexo 4. Hoja de validación por expertos

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Clima organizacional y desempeño laboral en la Red de Salud, Lambayeque

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de clima organizacional y desempeño laboral

**3. TESISISTA:**

Br. Zoila Verónica Fanzo Niquen

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO. SI

Chiclayo, 16 de octubre de 2020



Dra. María Elisa Toro Herrera

DNI 40273864

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Clima organizacional y desempeño laboral en la Red de Salud, Lambayeque

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de clima organizacional y desempeño laboral

**3. TESISISTA:**

Br. Zoila Verónica Fanzo Niquen

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

Chiclayo, 16 de octubre de 2020

  
Dra. Justina Guillermina Lisboa Zumarán  
DNI N°16431477

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional y desempeño laboral en la Red de Salud, Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de clima organizacional y desempeño laboral

### 3. TESISISTA:

Br. Zoila Verónica Fanzo Niquen

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

Chiclayo, 16 de octubre de 2020



Mg. Álvaro Romero Rosero Peralta

DNI 16498536

## Anexo 5. Matriz de confiabilidad

### Matriz de datos de variable clima organizacional

ID	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
2	0	2	0	1	0	1	1	2	0	1	0	2	0	1	0	2	0	1	1	0
3	2	0	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
4	1	1	1	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	1	2
5	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0
6	1	1	2	0	0	2	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0
7	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1
8	0	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2
9	0	1	2	1	2	0	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	0	2	1	1
10	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	0	0

Vista de datos / Vista de variables / < >  
 SPSS El procesador está preparado

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.876	20

### Matriz de datos de variable desempeño laboral

	11	12	13	14	15	16	17	18	19	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120
1	2	0	1	0	1	1	2	0	1	0	2	0	1	0	2	0	1	1	0	0
2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0
3	0	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	1
4	1	1	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	1	2	1
5	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	2
6	1	2	0	0	2	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1
7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0
8	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	0
9	1	2	1	2	0	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	0	2	1	1	2
10	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	0	0	0

Vista de datos / Vista de variables / SPSS El procesador está preparado

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	20

## Anexo 6. Autorización del desarrollo de la investigación



GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
RED DE SALUD CHICLAYO



CENTRO DE SALUD "MOCUPE TRADICIONAL" - LAGUNAS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia".

### CONSTANCIA

#### EL JEFE DEL PUESTO DE SALUD MOCUPE TRADICIONAL HACE CONSTAR:

Que, la CD. Priscila Kristel Segura Aquino, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo ha sido autorizada para ejecutar en esta institución su proyecto de investigación denominado "Clima organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Mocupe Tradicional"

Se expide la presente, para los fines que la interesada considere conveniente.

*Atentamente*



PERU GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
CD. Dña. Ester Landolt Segura Aquino  
JEFE DEL C.S. MOCUPE TRADICIONAL  
COP. 11567

## Anexo 7. Consentimiento informado

Cuestionario de Clima Organizacional y Desempeño Laboral Se guardaron todos los cambios en Drive Enviar

Preguntas Respuestas 25 Configuración Total de puntos: 0

### Cuestionario de Clima Organizacional y Desempeño Laboral

Estimado (a) Colaborador, tenga Ud. un cordial saludo, lo invito a participar del presente estudio, con el objetivo de determinar la Relación existente entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral, en un Puesto de Salud Mucupe Tradicional

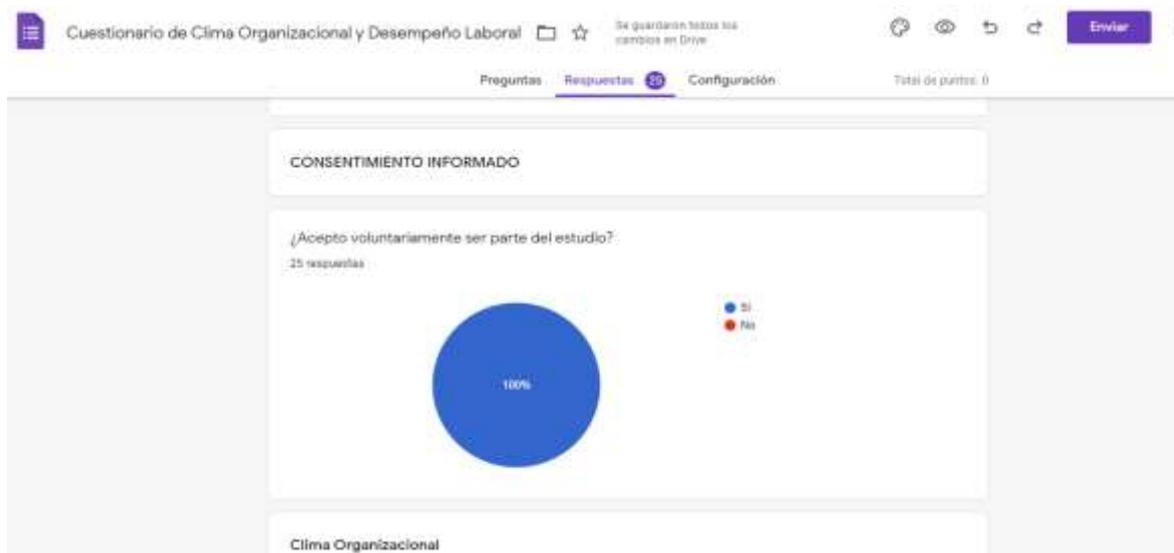
#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se garantiza que la información brindada es absolutamente confidencial, ninguna persona excepto el investigador manejará oportunamente la información obtenida, no se revelará datos que no sean necesarios con los objetivos de la investigación, su identidad será guardada.

¿Acepto voluntariamente ser parte del estudio? \*

Sí

No



### Anexo 8. Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p><b>Problema Principal</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Mocupe Tradicional - 2021?</p>	<p><b>Objetivo Principal</b></p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Mocupe Tradicional- 2021.</p>	<p><b>Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):</b> El clima organizacional NO tiene conexión directa-con el desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Mocupe Tradicional - 2021.</p>	<p><b>V.I. Clima Organizacional</b></p>	<p><b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b></p> <p>Trabajadores del Puesto de Salud Mocupe Tradicional</p> <p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>25 Participantes</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> No experimental transversal</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>Descriptivo Correlacional</p>	<p><b>Instrumento:</b></p> <p>Se utilizará el cuestionario de Fanzo Niquen, Zoila Verónica</p> <p>Validado en sus tesis Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores en la Red de Salud de</p>

<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>1. ¿Cuál es la situación actual del clima organizacional de los trabajadores del Puesto de Salud Mocupe – Tradicional?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Mocupe Tradicional - 2021?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Describir la situación actual del clima organizacional de los trabajadores del Puesto de Salud Mocupe Tradicional - 2021</p> <p>Medir el desempeño laboral de los trabajadores de los Puesto de Salud Mocupe Tradicional – 2021</p>	<p><b>Hipótesis alternativa</b></p> <p><b>(H<sub>1</sub>):</b> El clima organizacional Sí tiene conexión directa-con el desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Mocupe Tradicional – 2021.</p>	<p><b>V.D.:</b></p> <p><b>Desempeño Laboral</b></p>	<p><b>MUESTRA</b></p> <p>Se trabajará con el universo muestral de la población,25 trabajadores por ser está reducida.</p>	<p>Lambayeque de</p> <p><b>Métodos de Análisis de Investigación:</b></p> <p>Método Deductivo</p> <p>Encuesta (conformado por 40 ítems en total)</p> <p>Programa Excel</p> <p>Programa Spss26</p>
--	--	--	---	---	--