



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Clima organizacional y eficiencia laboral del personal en un centro de salud en Ayacucho, 2022.

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

**AUTORA:**

Roque Tueros, Patricia Nelly ([orcid.org/0000-0002-6298-9665](https://orcid.org/0000-0002-6298-9665))

**ASESOR:**

Mg. Ruiz Barrera, Lazaro ([orcid.org/0000-0002-3174-7321](https://orcid.org/0000-0002-3174-7321))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Con todo mi corazón, cariño y admiración a mi madre y a mi padre que partió hacia la eternidad quienes representan la motivación más importante para mi formación profesional.

## **Agradecimiento**

A Dios por brindarme mucha fortaleza para terminar la tesis.

A mi madre y hermanos por el apoyo incondicional en esta trayectoria para culminar la tesis.

Al docente por sus conocimientos rigurosos y precisos, gracias por su dedicación y tolerancia.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Asbtract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.3.1 Población	17
3.3.2 Muestra	18
3.3.3 Muestreo	18
3.3.4 Unidad de análisis	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
4.1. Resultados descriptivos	22
4.2 Resultados inferenciales	27
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	50

## Índice de tablas

Tabla 1	Confiabilidad del clima organizacional	19
Tabla 2	Confiabilidad de la eficiencia laboral	20
Tabla 3	Niveles de la variable clima organizacional	22
Tabla 4	Niveles acerca de las dimensiones de la variable: Clima organizacional	23
Tabla 5	Niveles acerca de la variable: Eficiencia laboral	25
Tabla 6	Niveles acerca de las dimensiones de la variable: Eficiencia laboral	26
Tabla 7	Pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk	27
Tabla 8	Correlación de las variables clima organizacional y la eficiencia laboral	28
Tabla 9	Relación de la Variable del clima organizacional en las competencias cognitivas	29
Tabla 10	Relación de la Variable del clima organizacional en las competencias actitudinales	30
Tabla 11	Relación de la Variable del clima organizacional en las competencias de capacidad técnica	31

## Resumen

La tesis “Clima organizacional y eficiencia laboral del personal en un centro de Salud en Ayacucho, 2022”, tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y eficiencia laboral del personal en un centro de Salud en Ayacucho, 2022. La muestra está compuesta por 49 trabajadores del Centro de Salud Pampa Cangallo en Ayacucho en el año 2022. El tipo de investigación fue básica de diseño no experimental, corte transversal; para realizar este estudio se usó la técnica de encuesta y el instrumento consistió en 2 cuestionarios, relacionado al clima organizacional con 10 dimensiones y para la eficiencia laboral se observó las Competencias cognitivas, Competencias actitudinales y Competencias de capacidad técnica que se midieron con indicadores, dentro de los principales resultados se observó que existe relación muy significativa y positiva débil en el rango de 0.464 y por lo tanto se acepta la hipótesis entre las variables clima organizacional y la eficiencia laboral, en un nivel de confianza del 99%. A nivel descriptivo el clima organizacional fue medianamente favorable con un 65,3%. En cuanto a la eficiencia laboral se aprecia que el 46,9% de los trabajadores encuestados de un centro de salud en Ayacucho presentaron una eficiencia laboral buena.

Palabras clave: Clima organizacional, eficiencia laboral, competencias cognitivas, competencias actitudinales, competencias técnicas.

## **Abstract**

The thesis "Organizational climate and work efficiency of the staff in a Health center in Ayacucho, 2022", aimed to determine the relationship between organizational climate and work efficiency of the staff in a Health center in Ayacucho, 2022. The sample is made up of 49 workers from the Pampa Cangallo Health Center in Ayacucho in the year 2022. The type of research was basic, non-experimental design, cross-sectional, to carry out this study the survey technique was used and the instrument consisted of 2 questionnaires, related to the organizational climate with 10 dimensions and for work efficiency, the Cognitive Competencies, Attitudinal Competencies and Technical Capacity Competencies were observed, which were measured with indicators, for which it was observed that there is a very significant and weak positive relationship in the range of 0.464 and therefore the alternative hypothesis between the variables organizational climate and labor efficiency is accepted, at a confidence level of 99%. At a descriptive level, the organizational climate was moderately favorable with 65.3%. Regarding work efficiency, it can be seen that 46.9% of the workers surveyed in a health center in Ayacucho mentioned that they had good work efficiency.

Keywords: Organizational climate, work efficiency, cognitive skills, attitudinal skills, technical skills.

## II. INTRODUCCIÓN

El estudio de (Farfán N.) en Colombia, evaluó variables universales, sobre la calidad del clima organizacional y sus diferentes aspectos sobre el impacto en la productividad y el crecimiento organizacional de los establecimientos de salud, donde determinaron la importancia de identificar y concientizar los principales componentes del clima organizacional a los colaboradores y directivos, de esta manera podrán planificar y aplicar de forma eficiente, y asertiva el propósito de generar un buen clima organizacional, donde finalmente se dé una atención oportuna, de calidad, rentable y sustentable.

También, se encontró estudios sobre el impacto del ambiente de trabajo en la productividad laboral en Colombia, donde buscaron determinar el grado de asociación de estos dos componentes, teniendo en cuenta el entorno corporativo, empresarial externo e interno; las limitaciones culturales y tecnológicas; llegando a una interpretación donde las instituciones buscan estandarizar un sistema, con respecto al clima organizacional, notando a su vez que, en el sector salud es un sistema complejo, debido a los diferentes niveles y dinámicas de estos, llegando a una conclusión lo cual ha determinado la importancia fundamental del clima organizacional y sus componentes para lograr la máxima productividad del trabajo, donde finalmente se verá reflejado en cumplimiento de resultados y objetivos logrados. Ortiz et.al (2019)

A nivel nacional, se encontró diversos estudios, en los cuales tienen enfoques tanto hacia los servidores en el área de salud e instituciones de financiamiento privado y público, en nuestro caso haremos énfasis, en esta última ya que se adecua a nuestra investigación teniendo en cuenta, en gran medida, los estudios nacionales que se realizaron en instituciones hospitalarias públicas como la de Ruiz N. (2021) donde realizó un estudio en el interior del país (Lambayeque) buscando relacionar el ambiente de trabajo con eficiencia y el trabajo de los empleados, teniendo en cuenta que es una institución pública cuenta con limitaciones presupuestales, de recursos humanos, deficiencias del personal y

órganos de dirección con falta de conocimientos sobre los objetivos institucionales y sus prioridades, determina que existe una falta de direccionamiento adecuado, así como los instrumentos adecuados para determinar un correcto clima organizacional.

En la actualidad, la evolución de los conceptos sobre clima organizacional viene dándose constantemente, añadiéndose nuevos conceptos como es el de cultura e imagen institucional, en donde estos dos componentes, esenciales hacen énfasis en la eficiencia laboral como fin supremo, a lo largo del tiempo, podemos ver diversos estudios sobre el clima organizacional, siendo actualmente uno de los pilares fundamentales para ser evaluadas por empresas, organismos del gobierno (en todos los niveles y componentes) y para diversos sistemas de acreditación tanto nacionales como internacionales. Salazar (2009)

Partiendo de este punto, se menciona que el conocimiento de estos componentes organizacionales, es importante a nivel de todos los trabajadores, tanto asistencial como administrativos, para de esta manera poder direccionar y establecer estrategias de gestión correspondientes que favorezcan un correcto y adecuado funcionamiento organizacional de las instituciones. Saldaña (2017)

Tal es así que la problemática de un Centro de Salud de Ayacucho, al ser una institución prestadora de servicios de salud de financiamiento estatal, tiene muchas limitaciones dentro de ellas tenemos la residencia de los trabajadores que no son de la misma localidad, la programación de turnos que es muy fraccionada lo que ocasiona el alejamiento de la familia, la programación de actividades con la población del Instituto nacional de estadística e informática que es mayor a la población real, la falta de incentivos a trabajadores que sobresalen en el cumplimiento de metas, también se pudo observar que los trabajadores nombrados se muestran recios a cambiar su actitud ante la modernización del estado careciendo de empatía entre los compañeros, por eso se hacían cambios constantes en la jefatura de política y contratación, otra de las deficiencias es la comunicación verbal la cual no es óptima a la hora de realizar trámites. Otro punto importante es la carga laboral ya que esta es imparcial por las horas de trabajo, sumándose a esto la lejanía del establecimiento con respecto a las principales ciudades del país y establecimientos de mayor capacidad resolutive, también, mencionamos el cumplimiento de metas en atenciones de cada área profesional

son variables que pueden afectar en la eficiencia de los trabajadores dentro de la institución y su compromiso con esta, así mismo, vemos la necesidad de un correcto direccionamiento para poder cumplir con los estándares y metas trazadas para un crecimiento organizacional de calidad y con productividad, por eso creemos necesario poder evaluar la relación del clima organizacional sobre la eficiencia laboral y de esta manera tomar decisiones idóneas para el mejoramiento institucional.

El problema general de acuerdo al tema de mi investigación fue: ¿Cuál es la relación del clima organizacional y la eficiencia laboral del personal de un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022? los problemas específicos fueron: 1. ¿Cuál es la relación del clima organizacional y las competencias cognitivas del personal en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022?, 2. ¿Cuál es la relación del clima organizacional y las competencias actitudinales del personal en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022?, 3. ¿Cuál es la relación del clima organizacional y las competencias de Capacidad Técnica del personal en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022?

La justificación teórica del estudio mediante los resultados que se obtuvieron a través de la investigación realizada servirá de base para otros estudios relacionados al tema que podrá complementar y profundizar los datos científicos que se hallará en esta investigación

La justificación metodológica del estudio sirvió para futuras investigaciones que presenten las variables y brindará un aporte de conocimientos en la relación de ambas, de tal manera aportará datos a la comunidad científica para elaborar próximos trabajos como antecedentes.

La justificación práctica del estudio apporto en la solución del problema ya que los datos que se obtenga a partir de la investigación van contribuir a que la gestión de la institución del centro de salud pueda integrar de manera efectiva las relaciones individuales, trabajo en equipo y el desarrollo profesional, así mismo, y bien liderado. Para ser competitivos y por tanto exitosos, debemos saber si estamos respondiendo satisfactoriamente al constante cambio que provoca la disponibilidad de tecnología y recursos humanos. Para ello, los trabajadores deben estar debidamente equipados. El conocer la cultura y el clima organizacional de una organización contribuirá a mejorarla o fortalecerla, y también se promoverá los

cambios necesarios para mejorar la efectividad de la institución, teniendo en cuenta que un buen clima y cultura organizacional repercute directamente sobre la calidad de atención por parte del personal en el servicio ofertado.

El objetivo general de la investigación fue : Determinar la relación del clima organizacional y la eficiencia laboral del personal de un Centro de Salud de Ayacucho en el año 2022, los objetivos específicos fueron: 1. Establecer la relación del clima organizacional y las competencias cognitivas del personal en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022., 2.Establecer la relación del clima organizacional y las competencias actitudinales del personal de un Centro de Salud de Ayacucho en el año 2022, 3. Establecer la relación del clima organizacional y las competencias de Capacidad Técnica del personal en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022.

La hipótesis general de la investigación fue: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la eficiencia laboral en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022.

Las hipótesis específicas fueron: 1. Existe relación significativa entre el clima organizacional y las competencias cognitivas del personal de un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022., 2. Existe relación significativa entre el clima organizacional y las competencias actitudinales del personal en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022, 3. Existe relación significativa entre el clima organizacional y las competencias de Capacidad Técnica del personal en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022.

### III. MARCO TEÓRICO

Con el fin de obtener más referencias sobre las variables, se investigó trabajos similares para facilitar el desarrollo de este estudio

A nivel internacional, Pico, V. (2021) en su investigación buscó medir la variable del clima institucional y como está incide sobre la satisfacción laboral de trabajadores de una institución de salud del Ecuador, la metodología fue un estudio cuantitativo, no experimental, prospectivo, descriptivo y correlacional. Concluyen que el clima institucional y satisfacción laboral tienen un vínculo positivo y favorable, resultados que también buscaremos con nuestra investigación en nuestra localidad. El aporte a la investigación será para la escala de medición de la variable clima organizacional.

Cantero, M. (2019) en su investigación el propósito fue evaluar, conocer y describir las percepciones sobre el clima laboral que tiene los profesionales de enfermería en tres Hospitales Argentinos, a través de un estudio cuantitativo, descriptivo, observacional y transversal. Llegando a concluir que el conocer la variable del clima institucional brinda datos informativos sobre las conductas de la organización, así como, los procesos que la determinan, pudiendo describir actitudes y comportamientos de los colaboradores y la estructura jerárquica de la organización, así mismo, para responder a características positivas y fomentar políticas organizacionales para fortalecer y estabilizar la institución. El aporte a la investigación será para establecer el diseño metodológico de nuestra investigación.

Castro, M. (2019) en su investigación busco la relación del clima laboral con la productividad del personal, en la ciudad de Guayaquil - Ecuador, a través de un estudio de tipo no experimental. Concluyendo luego del análisis que los factores que contribuyen sobre la productividad de los colaboradores fueron: correcto trato, desarrollo personal y profesional, colaboración, motivación laboral, apoyo a los emprendimientos, dinamismo participativo, así mismo, sugirieron la creación de un departamento para poder hacer seguimiento y plantear soluciones a los diferentes problemas en el clima laboral. El aporte a la investigación será para la escala de medición de la variable de la eficiencia laboral.

Zambrano, L. (2018) en su investigación buscó determinar la influencia del clima organizacional de una institución sobre el talento humano en Manabí - Ecuador. De estudio no experimental, descriptivo, correlacional, cuantitativo y transversal concluyendo que las condiciones de trabajo deben de ser apropiadas para el correcto desenvolvimiento de los colaboradores, así como, evidenciaron el sentido de recompensa influye directamente en el desempeño laboral. El aporte a la investigación será para las consideraciones de la escala de medición.

Hernández E. (2017) el propósito de esta investigación fue evaluar la percepción del clima laboral, el tipo de estudio fue cuantitativo, prospectivo, descriptivo y correlacional, de corte transversal llegando a la conclusión que las organizaciones de salud debido a su naturaleza y complejidad propia, deben de considerar evaluaciones de este proceso, para que de esta manera puedan contar con un respaldo en la toma decisiones y definición de estrategias para el mejoramiento en la oferta de los servicios. El aporte a la investigación será para la determinación de los criterios de inclusión y tamaño de muestras para nuestra investigación.

Nigenda et. al. (2016), realizan una investigación para valorar la eficiencia de los trabajadores en las instituciones prestadoras de salud de México, donde tuvieron como objetivo el análisis de la eficiencia, como se distribuyeron los recursos humanos y cuan productivos fueron en el tiempo de trabajo, llegan a la conclusión todas las instituciones deben de partir con un plan operativo el cual permita el desarrollo laboral del personal, y así, poder satisfacer las demandas de los usuarios.

A nivel nacional, Trinidad & Rivadeneyra (2021) en su investigación buscaron determinar la existencia de relación de las condiciones laborales y la satisfacción del personal de salud de un área determinada en un hospital castrense de la ciudad de Lima. El tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo, de corte transversal y correlacional. Llegaron a la conclusión que no todas las condiciones laborales están en relación al nivel de satisfacción laboral; este estudio nos muestra un resultado diferente al resto de investigaciones, siendo importante el estudio detallado de las variables intervinientes. El aporte a la investigación será para la escala de medición de la variable clima organizacional.

Ruiz, k. (2021) en su investigación buscó determinar la existencia de relación entre clima laboral y productividad de un hospital público en Perú, de estudio no

experimental, cuantitativo, descriptivo y correlacional, de corte transversal, concluyendo que existe una relación directa entre clima laboral y la productividad, y que esta es de conocimiento del personal evaluado. En este estudio tiene importancia para nuestra investigación, ya que se realizó en una localidad con diversas limitaciones. El aporte a la investigación será para la escala de medición de la variable de la eficiencia laboral.

Ruíz, N. (2021), en su investigación el propósito fue determinar la relación existente entre el clima laboral y desempeño de los servidores civiles su estudio fue no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. Llegando a determinar que existe una interacción positiva y directa entre las variables estudiadas, siendo esta de un bajo grado en la dimensión de competencias. El aporte a la investigación será para el diseño metodológico y muestral de nuestra investigación.

Valle, N. (2019) en su investigación describe la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Instituto Nacional de Defensa Civil, logro concluir que la influencia del ambiente laboral sobre el desempeño de los colaboradores de la institución, que son fundamentales. Finalmente, como resultado, se tiene que existe relación significativa; expresado a través de la eficiencia, eficacia y calidad, aspectos importantes a ser desarrollados en el marco de la gestión institucional.

Julcamoro & Poetal (2017) en su investigación buscaron evaluar si el clima laboral influye en la calidad de atención en un establecimiento de salud del departamento de Cusco, su estudio fue de tipo cualitativo, método explicativo de corte transversal y llegaron a determinar que existe una influencia directa del clima laboral sobre la calidad de atención en el establecimiento evaluado. El aporte a la investigación será para la escala de medición de la variable clima laboral, así como, para determinar los diversos factores intervinientes en un centro de salud del interior del país con las limitaciones que este tipo de establecimientos.

Saldaña (2017), en su investigación el objetivo fue establecer la relación positiva entre clima y la satisfacción de los profesionales de la salud, siendo el estudio de tipo cuantitativo, descriptivo transversal, el diseño no experimental y correlacional. Hallaron que existe una relación significativa del clima laboral con la satisfacción del personal de salud del área de emergencia. El aporte a la investigación será para la escala de medición de la variable de la eficiencia laboral.

Bases teóricas, se indagó sobre el particular relacionado a nuestras variables y dimensiones.

Cuando hablamos al clima organizacional o institucional nos referimos a los espacios, donde los colaboradores o empleados cumplen y desempeñan sus funciones correspondientes, así también, las relaciones interpersonales generadas entre los trabajadores y sus líderes organizacionales como lo describe Bohorquez, k. (2015).

Lopez, B (2017) describe al clima organizacional como una serie de relaciones complejas y particulares del lugar donde se desempeñan las funciones, siendo estas percibidas por los demás trabajadores y que esta influye directamente en la conducta hacia el trabajo que puedan tener, siendo características propias y particulares de una organización convirtiéndola en única y singular, recae en el comportamiento conductual de los trabajadores y por consiguiente en la institución.

Iglesias & Sánchez (2015), definen que, cultura organizacional es una agrupación de diversos valores, creencias institucionales, y conocimientos que serán la guía de los miembros que forman parte de una organización, siendo actualmente considerada una de las principales preocupaciones en el estudio del comportamiento organizacional para su correcto direccionamiento.

Quispe, E. (2015) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral, así mismo permitió conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en base a tres dimensiones productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral, llegando a la conclusión que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables.

Cisneros & La torre (2004) Podemos entender a la cultura organizacional o también llamada cultura institucional, como una estipulación creada por las personas, que da partida cuando se forman grupos de personas con el objetivo de lograr propósitos y metas comunes, siendo determinante, la influencia de los fundadores de este grupo de personas y/o organización. Es imperativo el conocer la visión de la organización para ayudar a sentar las bases y criterios de formación de su cultura organizacional, orientando las, normas, facilitando la distribución, de esfuerzos y dando abasto de los recursos necesarios requeridos. Podemos decir

que existen dos pilares para la creación y formación de la cultura organizacional, siendo estas: los recursos humanos que conciben, evolucionan, determinan y actúan; y los ideales que guían y desarrollan un sentido de identidad con la institución, así como, trazar las conductas para lograr las metas organizacionales trazadas, adaptar la organización, al entorno, aprendizaje y guiar el cambio y mantenimiento de un correcto sistema social interno.

Cisneros & La torre (2004) Describen la importancia de, la cultura, organizacional pues ayuda, como guía de las actividades diarias de una organización para el logro y cumplimiento, de los objetivos trazados, de igual manera, responder de forma rápida a las necesidades, de los clientes o usuarios. En conclusión, podemos decir que su importancia radica porque tiene dos papeles centrales: a) la integración interna: en la cual los miembros de la organización desarrollan una identidad colectiva y un conocimiento del trabajo óptimo y efectivo b) la adaptación interna: es la forma como la organización alcanza sus metas y se relaciona con personas externas

Salazar Et.al. (2009) definen a los elementos de la cultura, organizacional que son: a)Identificación: Determina la identificación con la organización, labor, disciplina y sus respectivos puestos por parte de sus miembros; b)Grupo: evalúa si realización de actividades se da de forma grupal o individual; c) Decisión: observa si la toma de decisiones esta priorizada a los recursos humanos o hacia las actividades; d)integración: evalúa si las unidades de gestión actúan de forma coordinada o independiente; e)control: determina la existencia de una reglamentación excesiva o autocontrolada; f)Riesgo: evalúa el fomento de ideas creativas e innovadoras y la iniciativa de ejecución de las actividades; g)Recompensa: Determina si este se basa según rendimiento profesional u otros factores como favoritismo, o grado de antigüedad, así como, otros factores; h)Conflicto: evalúa si se fomenta el debate funcional como eje para el desarrollo de la organización; i)Fines o medios: define el método evaluado para asumir la gerencia; j)Organización: Evalúa si los gerentes se orientan al exterior o interno de la organización

Cisneros & La torre (2004) definen a las dimensiones o niveles de la cultura organizacional: a)relación de la organización con el ambiente externo: analizando la historia de la organización, las autoridades, estrategias y políticas; b)naturaleza

de la realidad y de la verdad: decisiones estratégicas, c) la Naturaleza humana: Identificando a las personas de éxitos de la organización, d) La naturaleza de la actividad humana: Identificando los problemas enfrentados por la organización y las estrategias para enfrentarlos; e) la naturaleza de las relaciones humanas.

Salazar et al. (2009) señalan que, el clima organizacional, está comprendido por el componente interno de la organización, siendo el resultado de una interacción de relaciones entre los recursos humanos y las organizaciones a las cuales pertenecen. El resultado de esta interacción va a inducir a los miembros de la organización a tomar determinados comportamientos e influenciar en las actividades que realizan como por ejemplo la calidad de los servicios ofertados, además en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general, de la organización. Podemos decir, entonces, que un clima organizacional propicio aumentará la iniciativa para el desarrollo de nuevas actividades, desarrollará una mejor comunicación interna, aumento de la competitividad.

Para lograr esto es requerido: promover actividades de promoción de buenas prácticas en salud dentro de la organización, el apoyo por parte de la parte jerárquica de la organización y la participación, activa del recurso humano, el aspecto motivacional necesario para el desarrollo garantizado de políticas de seguridad laboral, salud en el área laboral y la protección del medio laboral, en una idea globalizada, hablamos de ser capaces de mantener un desarrollo continuo y sostenible en el tiempo de la organización.

Iglesias & Sánchez (2015), definen la importancia que tiene el clima organizacional, reside en el impacto significativo de los resultados de este en las metas de una organización. Existe mucha evidencia que nos dice que el clima laboral de una organización hace la diferencia sustancial entre una organización productiva y no productiva, en estos conceptos estaremos basándonos para el análisis de nuestra futura investigación.

Salazar Et.al. (2009) define un clima organizacional positivo aquel que va a favorecer el alcance de los objetivos generales direccionados por la organización, a razón de la presencia de un sentimiento de lealtad hacia la organización por parte de los colaboradores. Contrariamente, un clima organizacional negativo, evidencia una falta de afinidad con la organización, así como, con los objetivos y metas planteados, llevando a un menoscabo del ambiente y relaciones laborales,

generando en el personal situaciones de conflicto, una disminución en el rendimiento y producción, ineficacia aumentando el ausentismo laboral, todo este contexto se cataloga en favorable, medianamente favorable y desfavorable lo cual significa el criterio del individuo frente al clima organizacional desde labora. Con lo anteriormente mencionado, se podrá comprender como el clima organizacional está compuesto y describir sus determinantes, siendo, la percepción sobre estos por parte de los recursos humanos; a) ambiente físico: espacio físico, infraestructura, donde se realizan las actividades diarias; b) Estructurales: referido al tamaño y jerarquía dentro de la organización, y el tipo de direccionamiento establecido; c) Social: comprende las relaciones interpersonales entre los colaboradores, así como, de las áreas de trabajo, observamos el compañerismo, los conflictos y las soluciones a estos, entre otros. d) Personales: comprendido exclusivamente a los colaboradores, determinado por las expectativas y motivación laboral, así como la actitud y aptitud para el cargo asumido; e) Comportamiento: comprende e incluye a la producción y logro de objetivos, satisfacción y reconocimiento laboral del personal de la organización.

Flores (2015) señala las escalas del clima organizacional se pueden, encontrar distintas escalas. Litwin y Stringer las dividen así: a) Estructura: percepción del personal sobre reglas, procesos administrativos, tramitación documentaria, normas, obstáculos y diversas limitaciones que enfrentan al cumplimiento de sus labores; b) Responsabilidad: apreciación de los recursos humanos sobre la capacidad de toma de decisión y autonomía dentro de la organización; C) Recompensa: determinados por el órgano jerárquico de la organización, en mérito y reconocimiento a un buen desempeño laboral; d) Desafío: Metas definidas para el personal, así como, determinar los riesgos en el desarrollo y cumplimiento de sus actividades; e) Relaciones: definido a la percepción de condiciones laborales y la relaciones interpersonales entre los colaboradores y con su organización; f) Cooperación: relacionado al apoyo brindado por la organización y entre los colaboradores para el cumplimiento de objetivos; g) Estándares: fijados para la productividad de la organización en un determinado tiempo.

Lopez (2017) considera a la eficiencia laboral por que está conformada por y como un proceso, de evaluación del, desempeño general de un colaborador y constituyéndose como una función esencial que debe desempeñar cualquier

organización actual para determinar el nivel de eficiencia de estas y sus colaboradores; esto se debe a que la mayoría de los colaboradores esperan recibir comentarios sobre cómo están realizando sus actividades y, en contraparte, los gerentes y/o directivos deben evaluar el trabajo de los colaboradores y medir la capacidad de desempeño individual para decidir qué acciones tomarán. Se describe, como, el desarrollo sistemático y estructurado que nos permite hacer una medición, valoración y seguimiento de resultados obtenidos, a fin de determinar la productividad de los colaboradores, de esta forma, mejorar la eficiencia laboral en el futuro, esto permitirá la implementación de nuevas directrices en mejora del desempeño, decisiones de promoción, identificación de necesidades, descubrimiento de errores en el sistema de trabajo y monitoreo de los factores externos afectan o no el desempeño del trabajo.

Ninahuanca (2017) en su estudio realizó una evaluación a la eficiencia en los siguientes criterios: capacidad de hacer, juicio conductual, aptitud tecnológica y laboral, delegar funciones; correcto desempeño laboral en el trabajo e interrelación con los demás trabajadores.

Palma (2011) define los beneficios de la evaluación de la eficiencia de los colaboradores y la organización, siendo, el proceso de valoración semejante a una sesión de seguimiento y supervisión, sin embargo, este es un proceso más extenso. Donde integrar la calidad y cantidad del trabajo, de los colaboradores, responsabilidades asumidas y varias cualidades menos objetivas, como son personalidad y creatividad; esto abre la posibilidad de la toma acertada de decisiones para cada área de trabajo y con cada trabajador de forma personal, intentando encontrar y conseguir el más grande nivel de eficiencia.

Lopez (2017) considera que las técnicas para evaluar la eficiencia laboral, tenemos a nuestra disposición diversas técnicas para lograr recopilar información y datos sobre la actividad de los recursos humanos que nos servirán para la evaluación de la eficiencia laboral: a) entrevista: Respuestas y comentarios, identifican áreas a mejorar. La entrevista, de salida se da con empleados que dejan la empresa, siendo, de vital importancia, ya que, las opiniones son analizadas a posteriori, determinando posibles causas de insatisfacción, así como, otros problemas, no evidenciados. La entrevista se debe dar a pocas personas por su alto costo y demanda de tiempo, b) encuestas de opinión: a través de cuestionarios,

que son elaborados exclusivamente para la institución, facilitando de esta forma la obtención de información relevante y precisa sobre el real estado de la organización. Al ser cuestionarios de forma anónima nos brindan respuestas más fiables; c) análisis de registros de recursos Humanos. La organización realiza seguimiento al trabajador y que este cumpla los lineamientos de la empresa; d) información externa: evaluaciones con organizaciones similares (benchmarking) y del entorno nos permiten mejorar la visión y perspectivas para evaluar.

Atiquipa & Jaimes(2017) consideran que las dimensiones de la eficiencia laboral, tiene una serie de dimensiones clasificados y dimensionados por múltiples autores, de acuerdo, al punto de vista de cada uno de ellos. Es así, la eficiencia está determinada por las condiciones laborales, y la interacción entre colaboradores y los líderes de la organización, en busca del cumplimiento de logros y objetivos de la institución, esta a su vez, deberá velar por el bienestar de sus colaboradores de acuerdo a las habilidades y logros conseguidos: a) Condición laboral: a nivel de la gestión de trabajo este es una de las funciones principales, pues tiene como finalidad articular el trabajo conjunto de manera eficaz y eficiente. En ese sentido será la obtención de mejoras laborales continuas, un pilar esencial para la conquista de objetivos institucionales y personales; b) interacción jerárquica: a través de las jefaturas, los líderes cooperan y contribuyen de manera integrada a los colaboradores que están bajo su responsabilidad que cumplan sus labores y dispongan los recursos necesarios para un óptimo desempeño. Así mismo, es responsabilidad de las jefaturas el estímulo y motivación para con sus colaboradores, mediante reconocimientos, apoyo en cuanto a ideas formuladas y brindado capacitación constante y oportuna; c) bienestar laboral: referido hacia los colaboradores y su satisfacción con relación a las labores desempeñadas, esta dimensión tiene íntima relación con la remuneración y como la institución valora a su personal brindado posibilidad de ascenso y crecimiento personal, reconociendo y valorando el trabajo desempeñado. Para que en conjunto todos estos parámetros brinden un adecuado ambiente de desenvolvimiento profesional.

Lopez (2017) estableció ciertas, dimensiones, según ciertos autores; a) relación con sus superiores: relación importante dentro del entorno laboral. Podemos decir que esta relación será fundamental para establecer un ambiente de cooperación y motivación, vital para el cumplimiento de las funciones asignadas al

colaborador; b) Desempeño en el ambiente: Las condiciones medioambientales como la iluminación, temperatura del área de trabajo, entre otras puede influir de manera directa o indirecta; c) desempeño de toma de decisiones: se debe generar consenso entre los líderes y colaboradores para que estos también sean parte de la toma de decisiones, de esta manera, mejora la calidad de relaciones personales, a su vez, genera confianza en la institución; d) Desempeño laboral: es uno de los procesos más importantes, pues comprende el nivel organizacional de la institución, el cómo esta maneja sus procesos y el de sus colaboradores, pues esto recae, en un complejo sistema de interacciones que los directivos deben de comprender y manejar de forma eficiente. e) Desempeño y reconocimiento: estos factores son herramientas que fortalecen la gestión y direccionamiento del personal en funciones, pues demuestra la relación institucional con sus empleados, pudiendo crear acciones positivas dentro de la organización.

Louffat, E. (2012). Describe las siguientes dimensiones para la eficiencia laboral; a) Eficacia: hace referencia a los planes de acción para lograr las metas y objetivos trazados por la institución, debiendo ser en todo nivel de la organización de directivos a colaboradores, para poder cumplir con el resultado planificado; b) Eficiencia: componente importante para el cumplimiento de metas, en donde los colaboradores son capaces de lograr los objetivos con el menor uso de recursos, también es un parámetro usado para la evaluación de los empleados en sus funciones; c) Efectividad: se describe como el nivel de logro de los resultados programados, esto quiere decir, se evalúa la eficiencia y eficacia de los empleados, el trabajo en conjunto y coordinado, así como, la proactividad e innovación para alcanzar las metas institucionales de manera real; d) Ayuda mutua: se describe como un buen desarrollo de las capacidades empáticas de los miembros de la institución, el apoyo y compañerismo para lograr los objetivos; e) Vínculo: se describe como los colaboradores entablan un vínculo social con la institución, a su vez, mostrando actitudes leales aun en circunstancias adversas en la organización.

Díaz, S (2019) evidencia que el estudio acerca las relaciones sobre el clima institucional y eficiencia fueron estudiadas en diversos lugares y diferentes tiempos, lo que se debe buscar es que las instituciones con un clima bueno y proporcionado llevan a una eficiencia laboral que pueda mantenerse a lo largo del tiempo.

Para Segredo, A (2016) las instituciones deben estar en constante cambio, pues los avances tecnológicos y los recursos humanos, deben de ir de la mano con los objetivos de la institución y lograr sus objetivos, principalmente con una capacitación constante de esta manera consolidarse como una institución exitosa. Para un correcto desarrollo es imperativo que los directivos tengan decisiones acertadas y congruentes con los objetivos institucionales como se ve en el estudio de Solis, I (2019), así como, Gallegos, F (2016) ve esta relación es esencial sin importar si es una institución pública o privada, pues el fin es mantener un buen clima laboral sin perder la eficiencia y logro de metas planteadas por la institución.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación fue básica de acuerdo a CONCYTEC (2018) el cual posee las siguientes características: se va orientar a través de eventos o fenómenos observables destinado y va ser dirigido exclusivamente a la búsqueda de conocimiento. El nivel de investigación es correlacional porque busco la relación causal; no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que encontró la relación entre ambas variables, del mismo modo Rusu (2011) señalo que este tipo de estudio tuvo como fin encontrar la correlación de ambas variables.

El diseño de la investigación es no experimental, transversal, prospectiva. Para Aguedelo, Et al. (2008), el diseño no experimental es una investigación sistemática y empírica de las variables ya que no van a realizar ninguna manipulación de la variable, es transversal porque se realizó en una sola observación y a tiempo real. La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo ya que se centran en mediciones objetivas y análisis estadístico, matemático o numérico. Ortega (2018).

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

##### **Variable1: Clima Organizacional**

###### **Definición conceptual**

Atiquipa & Jaimes (2017) menciona que es un continuo mejoramiento dentro del ambiente de su organización, para crear y garantizar el aumento de la productibilidad, teniendo en cuenta los recursos humanos.

###### **Definición operacional**

La variable 1: clima organizacional se subdividido en 10 dimensiones:

Ambiente físico y condiciones materiales, propósito remuneraciones y beneficios sociales, políticas administrativas, supervisión y control, relaciones sociales, comunicación, toma de decisiones y actitud hacia la labor desempeñada.

## **Indicadores**

Escala tipo Likert

Nivel de Percepción: Favorable, Medianamente Favorable, Desfavorable.

## **Escala de medición**

Nominal por que posee un orden jerárquico.

## **Variable 2: Eficiencia Laboral**

### **Definición conceptual**

(Araujo 2007) menciona que la eficiencia laboral es la capacidad del individuo que logra con la practica en el ambiente de desarrollo en el ámbito donde ejecuta sus trabajos.

### **Definición operacional**

La variable 2: eficiencia laboral estuvo subdividida en 3 dimensiones.

Competencias cognitivas: Emprendedor e innovador, Solución de problemas, capacidad de organización y planificación.

Competencias actitudinales y sociales: Respeto por la vida, las personas y el medio ambiente, Compromiso ético, Trabajo en equipo

Competencias de capacidad técnica: Hábitos de pensamiento, Actitud frente al trabajo

## **Indicadores**

Nivel de competencias: Alto, Medio, Bajo

## **Escala de medición**

Nominal

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

### **3.3.1 Población**

Para López (2014), Una población es un grupo de personas o cosas que tienen características similares.

La población fue constituida por 70 individuos que trabajan en el Centro de Salud, Ayacucho 2022.

**Criterios de inclusión:** según Lam (2005) son características que deberán tener la población de estudio, en lo cual en esta investigación se seleccionara al personal de salud con labor asistencial, personal de salud con más de 6 meses laborando en la institución, personal con contrato directo con la institución.

**Criterios de exclusión:** Personal de salud con labor administrativo, personal de salud con menos de 6 meses laborando en la institución, personal de salud con contratación tercerizado.

### **3.3.2 Muestra**

Para Lilia (2015) una muestra señala que parte de un subconjunto del universo que se seleccionan para el estudio.

Como parte de la consideración de una población con todas las propiedades apropiadas para la investigación, se realizó una muestra que consideramos significativa, siendo 49 individuos de la población.

### **3.3.3 Muestreo**

Muestreo de mi investigación es no probabilístico por conveniencia el que consistió en la selección de la muestra de acuerdo a la necesidad del investigador. Hernández, Et al. (2016)

La entrevista se realizó solo al personal asistencial ya que son parte del problema

### **3.3.4 Unidad de análisis**

La unidad de análisis de mi investigación fue al personal asistencial del centro de salud donde se aplicó el cuestionario.

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

### **3.4.1 Técnicas**

La técnica son estrategias empleadas para recabar la información requerida y va proporcionar instrumentos de recolección. Godínez (2013).

La técnica que se uso fue una encuesta, para la evaluación de las variables a estudiar en el presente estudio.

### **3.4.2 Instrumentos**

Enrique & Cabo (2005) Los instrumentos son los medios físicos utilizados para recolectar y guardar los datos de acuerdo a la operacionalización de variables.

El instrumento que se empleo fue el cuestionario cuya ficha técnica es el siguiente.

**Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre: Test de Clima Organizacional CL-RG

Autor: Ruiz A (2017)

Dimensiones: 10 dimensiones

Baremos: Favorable, medianamente favorable, desfavorable

Con las siguientes puntuaciones: Si (1), No (2), A veces (3).

**Ficha técnica de instrumento 2:**

Nombre: Test para eficiencia laboral

Autor: Ruiz. N (2021)

Dimensiones: 3 dimensiones

Baremos: Nunca, algunas veces, frecuentemente, siempre.

Con las siguientes puntuaciones nunca =0, algunas veces=1, frecuentemente=2, siempre=3.

**3.4.3 Validez y confiabilidad**

Para la validez se utilizó dos cuestionarios: clima organizacional y la eficiencia laboral, los instrumentos fueron validados por expertos.

La confiabilidad que se ha realizado haciendo una prueba piloto a una muestra de 10 personas lo que va permitir medir el estudio sabiendo que alfa de conbrach es un coeficiente para medir la fiabilidad, obteniendo el permiso donde aplico la prueba piloto a 10 personas.

**Tabla 1**

Confiabilidad del clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad del clima organizacional	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	20

Fuente: base de datos propia

Se ha obtenido el resultado 0,927 lo que significa que el instrumento de recogida de datos es confiable.

## Tabla 2

Confiabilidad de la eficiencia laboral

Estadísticas de fiabilidad de la eficiencia laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	21

Fuente: base de datos propia

Se ha obtenido el resultado 0,921 lo que significa que el instrumento de recogida de datos es confiable.

### 3.5 Procedimientos

Se realizó las siguientes actividades:

Se envió una solicitud de permiso al jefe del Centro de Salud Pampa Cangallo para poder recoger y emplear los datos de mi instrumento así también uso del nombre de la institución.

Una vez obtenido el permiso por parte del director se llegó a sensibilizar a los participantes de la muestra firmando el consentimiento informado para la participación y después fueron distribuidos los instrumentos para que procedan al llenado del cuestionario.

Se desarrollo el cuestionario en 10 minutos aproximadamente y luego se verifico el correcto llenado de cada cuestionario y después se llegó a vaciar la información en una hoja de Excel para el procesamiento del software SPSS versión 25

### 3.6 Método de análisis de datos

A nivel descriptivo se analizó la relación de las variables de estudio con la prueba no paramétrica de sperman para visualizar la relación de ambas variables, con un intervalo de confianza de 95%. Ruobio, et al. (2012) menciona que son un

tipo de pruebas de significación estadística que cuantifican la asociación o independencia entre una variable cuantitativa y una categórica.

### **3.7 Aspectos éticos**

Los aspectos éticos que se desarrollaron en este trabajo de investigación son de carácter estricto y de fidelidad, el cual constó con el consentimiento informado respectivo, respetando los parámetros de la investigación y dando a conocer a los participantes del estudio, donde se reservó en el anonimato los datos recopilados. Otro punto importante son los principios de ética y moral considerando la beneficencia, no maleficencia y la justicia.

Perelman, C. et al (1964) define la beneficencia como un principio de hacer el bien hacia las demás personas y por el contrario se expanda los beneficios del investigador, la No maleficencia no actuar con malicia con nuestros semejantes, previniendo los principios de justicia, la autonomía respetando los derechos de las personas.

No maleficencia cuya finalidad es hacer el bien que nos hace buenos, y hacer el mal nos convertiría en seres que no respetan los códigos de principios éticos.

Justicia se define como parcialidad en juzgar a la persona ante hechos acontecidos, actuando de la manera adecuada y correcta.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 3**

Niveles de la variable clima organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	10	20,4%
Medianamente favorable	32	65,3%
Favorable	7	14,3%
Total	49	100,0%

Fuente: Base de datos propia

En la tabla 3 se muestra que el 65,3% (32) de los trabajadores encuestados del centro de salud perciben el clima organizacional como medianamente favorable, lo que quiere decir que la mayoría no siente que el clima organizacional de este centro de salud sea plenamente de su satisfacción. Así mismo un 20,4% (10) de trabajadores encuestados perciben que el nivel del clima organizacional es desfavorable, lo que indica que no se sienten bien dentro del clima organizacional donde laboran. Mientras que el restante 14,3% (7) perciben un nivel favorable de clima organizacional, este grupo de trabajadores se sienten a gusto en su organización.

**Tabla 4**

Niveles acerca de las dimensiones de la variable: Clima organizacional

Dimensiones de la variable	Medianamente								
	Desfavorable		favorable		Favorable		Total		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
Clima organizacional									
Dimensión1: Ambiente físico y condiciones materiales	25	51,0%	12	24,5%	12	24,5%	49	100,0%	
Dimensión2: Propósito	18	36,7%	17	34,7%	14	28,6%	49	100,0%	
Dimensión3: Remuneraciones y beneficios sociales	32	65,3%	12	24,5%	5	10,2%	49	100,0%	
Dimensión4: Políticas administrativas	25	51,0%	15	30,6%	9	18,4%	49	100,0%	
Dimensión5: Supervisión y control	18	36,7%	19	38,8%	12	24,5%	49	100,0%	
Dimensión6: Relaciones sociales	16	32,7%	20	40,8%	13	26,5%	49	100,0%	
Dimensión7: Estructura organizacional	15	30,6%	12	24,5%	22	44,9%	49	100,0%	
Dimensión8: Comunicación	17	34,7%	18	36,7%	14	28,6%	49	100,0%	
Dimensión9: Toma de decisiones	9	18,4%	16	32,7%	24	49,0%	49	100,0%	
Dimensión10: Actitud hacia la labor desempeñada	15	30,6%	13	26,5%	21	42,9%	49	100,0%	

Fuente: Datos recolectados de los integrantes de la muestra.

En la tabla 4 se observa que, en la dimensión 3: Remuneraciones y beneficios sociales, el 65,3% (32) de los trabajadores encuestados del centro de salud indicó

que tuvo un nivel desfavorable, los cuales no están conformes con el sueldo y las bonificaciones por lo que mostraron su desconformidad. Así mismo el 24,5% (12) indicó que tuvo un nivel medianamente favorable de remuneraciones y beneficios sociales, los cuales no se sienten plenamente satisfechos con los pagos y beneficios que se les brindan. Mientras que sólo el 10,2% (5) indicó que tuvo un nivel favorable, lo que nos indica que sólo un mínimo de trabajadores se sienten conformes con el sueldo y beneficios que brindan en el centro de salud.

en relación a la dimensión 1: Ambiente físico y condiciones materiales, el 51,0% (25) de los trabajadores encuestados expresó que tuvo un nivel desfavorable, lo que quiere decir que los trabajadores no se encuentran satisfechos en el lugar donde laboran y que no tienen los implementos necesarios para trabajar en el centro de salud, Así mismo el 24,5% (12) que expresó que tuvo un nivel medianamente favorable, quiere decir que el lugar o puesto de trabajo del centro de salud no llena sus expectativas y hace una falta de los recursos y materiales para laborar. Asimismo, el otro 24,5% (12) expresó que tuvo un nivel favorable de ambiente físico y condiciones materiales, lo que quiere decir que estos trabajadores se sienten cómodos en el ambiente donde laboran y los recursos proporcionados por el centro de salud si son útiles para ellos.

Por otra parte, considerando la dimensión 4: Políticas administrativas, se observa el 51,0% (25) de los trabajadores encuestados expresó que tuvo un nivel desfavorable de políticas administrativas que se desarrollan en el centro de salud, lo que quiere decir que hay una desconformidad con el plan de trabajo y gestión del centro de salud. Así mismo, el 30,6% (15) expresó que tuvo un nivel medianamente favorable de favorecimiento de las políticas administrativas, estos trabajadores no se sienten conformes en su totalidad con el plan de trabajo y gestión manejada por esta entidad. Finalizando con el 18,4% (9) que expresó que tuvo un nivel favorable de políticas administrativas, lo que quiere decir que estos trabajadores si están conformes con el plan y gestión de trabajo de este centro de salud.

**Tabla 5**

Niveles acerca de la variable: Eficiencia laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	7	14,3%
Regular	19	38,8%
Buena	23	46,9%
Total	49	100,0%

Fuente: Base de datos propia

Según se aprecia en la tabla 5, el 46,9% (23) de los trabajadores encuestados del centro de salud mencionó que tuvo una eficiencia laboral buena, lo que quiere decir que la mayoría de los trabajadores realizan las labores correctamente, resuelven problemas, ahorran gastos y cumplen con sus tareas y obligaciones correctamente. Así mismo el 38,8% (19) que mencionó que tuvo una eficiencia laboral regular, lo que quiere decir que una parte de los trabajadores no resuelven problemas en su totalidad, tienen limitaciones en los ahorros y gastos. Mientras que el restante 14,3% (7) mencionó que tuvo un nivel malo de eficiencia laboral, este grupo de trabajadores tienen deficiencias muy altas en resolver los problemas internos del centro de salud.

**Tabla 6**

Niveles acerca de las dimensiones de la variable: Eficiencia laboral

Dimensiones de la variable Eficiencia laboral	Mala		Regular		Buena		Total	
	F	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión 1: Competencias cognitivas	8	16,3%	20	40,8%	21	42,9%	49	100,0%
Dimensión 2: Competencias actitudinales	12	24,5%	18	36,7%	19	38,8%	49	100,0%
Dimensión 3: Competencias de capacidad técnica	11	22,4%	14	28,6%	24	49,0%	49	100,0%

Fuente: Base de datos propia

En la tabla 6 se aprecia que, en lo concerniente a la dimensión 1: Competencias cognitivas, se muestra que el 42,9% (21) de los trabajadores encuestados del centro de salud indicó que tuvo un nivel bueno de competencias cognitivas, lo que quiere decir las funciones y habilidades en memorias, razonamiento y planificación son excelentes. Así mismo el 40,8% (20) que indicó que tuvo un nivel regular de competencias cognitivas, lo que nos indica que un grupo de estos trabajadores aun no logran una buena habilidad memorial, razonamiento y planificación.

Por otro lado, en lo tocante a la dimensión 2: Competencias actitudinales, se evidencia que el 38,8% (19) de los trabajadores encuestados del centro de salud expresó que tuvo un nivel regular de competencias actitudinales, lo que quiere decir que la gran mayoría de trabajadores llevan actividades con un poco de limitaciones en el establecimiento. Así mismo el 36,7% (18) que expresó que tuvo un nivel bueno de competencias actitudinales, este grupo si llevan las actividades de manera éxitos en el centro de salud.

Finalmente, en lo relacionado a la dimensión 3: Competencias de capacidad técnica, se evidencia que el 49,0% (24) de los trabajadores encuestados del centro de salud indicó que tuvo un nivel bueno de competencias de capacidad técnica, lo que quiere decir que la mayoría de estos trabajadores satisfacen sus necesidades en el centro laboral. Por otra parte, el 28,6% (14) indicó que tuvo un nivel regular de competencias de capacidad técnica, estos trabajadores poseen un poco de deficiencias en resolver las necesidades en su centro laboral.

## 4.2 Resultados inferenciales

Para realizar la prueba de normalidad, nos plantearemos dos hipótesis:

H1. La distribución de los datos estudiados tiene una distribución normal.

H2. La distribución de los datos estudiados no tiene una distribución normal.

**Tabla 7**

Pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Clima organizacional	0,987	49	0,870
Variable 2: Eficiencia laboral	0,947	49	0,027

Fuente: Procesamiento de la base de datos.

### Interpretación

Se observa que la variable Clima organizacional muestra una distribución normal de 0,870, mientras que la variable eficiencia laboral muestra una distribución no normal de 0,027. Por lo que se debería realizar una prueba paramétrica para el clima organizacional y la no paramétrica para eficiencia laboral, en este tipo de resultados según la teoría en ambas variables se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Por lo tanto, se acepta la:

**H0.** No hay presencia de normalidad en la distribución de datos analizada

## Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

**H1.** Existe relación significativa entre el clima organizacional y la eficiencia laboral en un centro de Salud en Ayacucho, 2022.

**H0.** No existe relación significativa entre el clima organizacional y la eficiencia laboral en un centro de Salud en Ayacucho, 2022.

**Tabla 8**

Correlación de las variables clima organizacional y la eficiencia laboral

		Variable 1 Clima organizacional	Variable 2: Eficiencia laboral
Rho de Spearman	Variable 1 : Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,464**
		N	49
	Variable2: Eficiencia laboral	Coeficiente de correlación	0,464**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	49

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

Fuente: Base de datos propia

### Interpretación

En la demostración de la relación se observa en la tabla, que la prueba de Spearman entregó un valor de significancia de 0,001 (Sig.<0,05). Por lo que existe relación entre el clima organizacional y la eficiencia laboral, la significancia de la relación demostró que la correlación es muy significativa en el nivel 0,01 (bilateral), en cuanto al grado o nivel de relación esta dado por el 0,464 por lo que tiene un grado de correlación positiva débil y en cuanto a la aceptación o rechazo de hipótesis mostró el resultado de 0,464 por lo que se acepta la Hipótesis (**H1**) lo que quiere decir que, existe relación significativa entre el clima organizacional y la eficiencia laboral en un centro de Salud en Ayacucho, 2022.

### Hipótesis específica 1

**H1.** El clima organizacional se relaciona significativamente con las competencias cognitivas en un centro de Salud en Ayacucho, 2022.

**H0.** El clima organizacional no se relaciona significativamente con las competencias cognitivas en un centro de Salud en Ayacucho, 2022.

**Tabla 9**

Relación de la Variable del clima organizacional en las competencias cognitivas

		Variable1: Clima organizacional	Dimensión 1: Competencias cognitivas
Rho de Spearman	Variable 1:	Coeficiente de correlación	1,000
	Clima organizacional	Sig. (bilateral)	0,454**
		N	49
	Dimensión 1:	Coeficiente de correlación	0,454**
	Competencias cognitivas	Sig. (bilateral)	0,001
		N	49

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

### Interpretación

De acuerdo al resultado de la prueba de Spearman se refleja un valor de significancia de 0,001 (Sig.<0,05) con una significancia estadística del 95%. De manera que es propicio dar rechazo a la hipótesis nula, y se puede decir que el clima organizacional posee una relación positiva débil con las competencias cognitivas en un centro de Salud en Ayacucho, 2022.

## Hipótesis específica 2

**H1.** El clima organizacional se relaciona significativamente en las competencias actitudinales en un centro de Salud en Ayacucho, 2022.

**H0.** El clima organizacional no se relaciona significativamente en las competencias actitudinales en un centro de Salud en Ayacucho, 2022.

**Tabla 10**

Relación de la Variable del clima organizacional en las competencias actitudinales

		Variable 1: Clima organizacional	Dimensión 2: Competencias actitudinales
Rho	de	Variable 1: Clima organizacional	Coeficiente de correlación
			1,000
Spearman			0,421**
			Sig. (bilateral)
			.
			0,003
			N
			49
			49
		Dimensión 2: Competencias actitudinales	Coeficiente de correlación
			0,421**
			1,000
			Sig. (bilateral)
			0,003
			.
			N
			49
			49

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

Fuente: Base de datos propia

## Interpretación

Se evidencia en la tabla que la prueba de Spearman entregó un valor de significancia de 0,003 (Sig.<0,05) con una significancia estadística del 95%. Por lo cual es adecuado rechazar la hipótesis nula. Por tanto, se permite indicar que el clima organizacional posee una relación positiva débil con las competencias actitudinales en un centro de Salud en Ayacucho, 2022.

### Hipótesis específica 3

**H1.** El clima organizacional se relaciona significativamente en las competencias de capacidad técnica en un centro de Salud en Ayacucho, 2022.

**H0.** El clima organizacional no se relaciona significativamente en las competencias de capacidad técnica en un centro de Salud en Ayacucho, 2022.

**Tabla 11**

Relación de la Variable del clima organizacional en las competencias de capacidad técnica

		Variable1: Clima organizacional	Dimensión 3: Competencias de capacidad técnica
Rho de Spearman	Variable 1: Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,382**
		N	49
	Dimensión 3: Competencias de capacidad técnica	Coeficiente de correlación	0,382**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	49

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

Fuente: Base de datos propia

### Interpretación

Según el resultado de la prueba de Spearman se refleja un valor de significancia de 0,007 (Sig.<0,05) con una significancia estadística del 95%. De manera que es propicio dar rechazo a la hipótesis nula. Por tanto, se puede indicar que el clima organizacional posee una relación positiva débil con las competencias de capacidad técnica en un centro de Salud en Ayacucho, 2022.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación del clima organizacional y la eficiencia laboral del personal en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022, en tanto al primer objetivo se planteó la hipótesis que existe relación significativa entre el clima organizacional y la eficiencia laboral en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022; Los resultados demuestran que existe correlación entre el clima organizacional y la eficiencia laboral equivalente a 0.464, mismo valor que representa un nivel de relación positiva débil, presentando un grado de confiabilidad de 95%, es por ello que se procede a la aceptación de la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula dirigida a ambas variables de estudio en presente trabajo de investigación.

Resultados que se asemejan con Valle (2019) en su estudio “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI”, su finalidad fue describir la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, entre sus objetivos específicos evalúa el clima organizacional y el desempeño laboral, el Clima Organizacional con la Eficiencia Laboral y por último el Clima Organizacional con la Calidad Laboral, el objetivo que nos interesa para la interpretación de este resultado es la relación entre el clima organizacional y la eficiencia laboral donde obtuvo como resultado que existe relación entre las dos variables de estudio.

A si mismo Quispe (2015), quien investigo “el Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha”, quien planteo el objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral para medir la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó el análisis de Spearman donde se obtuvo que existe una relación directa positiva moderada entre ambas variables con 0.743, de la misma manera Pico, V. (2021) en su investigación buscó medir la variable del clima institucional y como está incide sobre la satisfacción laboral de trabajadores de una institución de salud del Ecuador, la metodología fue un estudio cuantitativo, no experimental, prospectivo, descriptivo y correlacional, dentro de su resultado principal fue que el clima institucional y

satisfacción laboral tienen un vínculo positivo y favorable en relación al clima organizacional.

De la misma manera el presente estudio coincide con Saldaña (2017), cuya investigación tuvo como objetivo establecer la relación positiva entre clima y la satisfacción de los profesionales de la salud, siendo el estudio de tipo cuantitativo, descriptivo transversal, el diseño no experimental y correlacional. Hallaron que existe una relación significativa del clima laboral con la satisfacción del personal de salud del área de emergencia.

Así mismo Ruíz, N. (2021), en su investigación tuvo como propósito determinar la relación existente entre el clima laboral y desempeño de los servidores civiles su estudio fue no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. Llegando a determinar que existe una interacción positiva y directa entre las variables estudiadas, siendo esta de un bajo grado en la dimensión de competencias, el cual tiene similitud con el presente estudio.

Otro estudio fue el de Cantero, M. (2019) en su investigación tuvo como propósito evaluar, conocer y describir las percepciones sobre el clima laboral que tiene los profesionales de enfermería en tres Hospitales Argentinos, a través de un estudio cuantitativo, descriptivo, observacional y transversal. Llegando a concluir que el conocer la variable del clima institucional brinda datos informativos sobre las conductas de la organización, así como, los procesos que la determinan, pudiendo describir actitudes y comportamientos de los colaboradores y la estructura jerárquica de la organización, así mismo, para responder a características positivas y fomentar políticas organizacionales para fortalecer y estabilizar la institución.

Así mismo Trinidad & Rivadeneyra (2021) en su investigación buscaron determinar la existencia de relación de las condiciones laborales y la satisfacción del personal de salud de un área determinada en un hospital castrense de la ciudad de Lima. El tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo, de corte transversal y correlacional. Llegaron a la conclusión que no todas las condiciones laborales están en relación al nivel de satisfacción laboral, el cual coincide con los resultados mostrados.

De la misma manera Ruiz, k. (2021) en su investigación buscó determinar la existencia de relación entre clima laboral y productividad de un hospital público en Perú, de estudio no experimental, cuantitativo, descriptivo y correlacional, de corte transversal, concluyendo que existe una relación directa entre clima laboral y la productividad, y que esta es de conocimiento del personal evaluado, coincidiendo de igual manera con nuestros resultados al igual que Ruíz, N. (2021), en su investigación donde tuvo como propósito determinar la relación existente entre el clima laboral y desempeño de los servidores civiles su estudio fue no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. Llegando a determinar que existe una interacción positiva y directa entre las variables estudiadas el cual también coincide con los resultados encontrados en esta investigación.

Así mismo Valle, N. (2019) que en su investigación describe la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Instituto Nacional de Defensa Civil, logro concluir que la influencia del ambiente laboral sobre el desempeño de los colaboradores de la institución poseen una relación significativa, el cual también coincide con nuestros resultados, finalizando con el estudio de Julcamoro & Poetal (2017) que en su investigación buscaron evaluar si el clima laboral influye en la calidad de atención en un establecimiento de salud del departamento de Cusco, su estudio fue de tipo cualitativo, método explicativo de corte transversal y llegaron a determinar que existe una influencia directa del clima laboral sobre la calidad de atención en el establecimiento evaluado, el cual también guardo relación con los resultados obtenidos.

En cuanto a la eficiencia laboral se presenta el estudio de Nigenda et. al. (2016) donde realizaron una investigación que consistió en valorar la eficiencia de los trabajadores en las instituciones prestadoras de salud de México, su principal objetivo fue el análisis de la eficiencia, como se distribuyeron los recursos humanos y cuan productivos fueron en el tiempo de trabajo, Llegan a la conclusión todas las instituciones deben de partir con un plan operativo el cual permita el desarrollo laboral del personal, y así, poder satisfacer las demandas de los usuarios, esos resultados tornaron similares a del presente estudio, esto puede atribuirse al

resultado encontrado en este estudio donde los trabajadores presentaron una eficiencia laboral medio, otro estudio que menciona al clima laboral es el de Hernández E. (2017) el cual tuvo como propósito evaluar la percepción del clima laboral, el tipo de estudio fue cuantitativo, prospectivo, descriptivo y correlacional, de corte transversal llegando a la conclusión que las organizaciones de salud debido a su naturaleza y complejidad propia, el investigador aportó las estrategias para el mejoramiento en cuanto a la oferta de servicio, el cual también tiene un resultado similar al presente estudio porque no se encontró conformidad en su totalidad atribuyéndolo a un estado de eficiencia medio.

En referencia al primer objetivo específico el presente trabajo de investigación busco la relación del clima organizacional y las competencias cognitivas del personal en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022, por lo que se planteó la siguiente hipótesis existe relación significativa entre el clima organizacional y las competencias cognitivas del personal en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022, los resultados que mostraron de acuerdo al resultado de la prueba de Spearman fue un valor de significancia de 0,001 (Sig.<0,05) con una significancia estadística del 95%. De manera que el clima organizacional posee una relación positiva débil con las competencias cognitivas en un centro de Salud en Ayacucho, 2022 aceptando la hipótesis.

Resultado similar fue el de Zambrano, L. (2018) su investigación buscó determinar la influencia del clima organizacional de una institución sobre el talento humano en Manabí – Ecuador, siendo un estudio no experimental, descriptivo, correlacional, cuantitativo y transversal, donde llegó a la conclusión que las condiciones de trabajo deben de ser apropiadas para el correcto desenvolvimiento de los colaboradores, así como, evidenciaron el sentido de recompensa influye directamente en el desempeño laboral, este resultado va relacionado a la variable competencias cognitivas donde se evidencio de la misma manera.

En referencia al segundo objetivo el cual fue establecer la relación del clima organizacional y las competencias actitudinales del personal en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022, donde la hipótesis planteada fue que existe relación significativa entre el clima organizacional y las competencias actitudinales del

personal en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022; los resultados mostraron que la prueba de Spearman entregó un valor de significancia de 0,003 (Sig.<0,05) con una significancia estadística del 95%. Por lo cual se permite indicar que el clima organizacional posee una relación positiva débil con las competencias actitudinales en un centro de Salud en Ayacucho, 2022.

Concordamos con Castro, M. (2019) en su investigación busco la relación del clima laboral con la productividad del personal, en la ciudad de Guayaquil - Ecuador, a través de un estudio de tipo no experimental. Concluyendo luego del análisis que los factores que contribuyen sobre la productividad de los colaboradores fueron: correcto trato, desarrollo personal y profesional, colaboración, motivación laboral, apoyo a los emprendimientos, dinamismo participativo, así mismo, sugirieron la creación de un departamento para poder hacer seguimiento y plantear soluciones a los diferentes problemas en el clima laboral, finalizando con que si existió relación entre ambas variables.

Por otra parte el tercer objetivo fue establecer la relación del clima organizacional y las competencias de Capacidad Técnica del personal en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022, donde la hipótesis planteada fue que existe relación significativa entre el clima organizacional y las competencias de Capacidad Técnica del personal en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022; los resultados mostraron según la prueba de Spearman un valor de significancia de 0,007 (Sig.<0,05) con una significancia estadística del 95%. De manera que se puede indicar que el clima organizacional posee una relación positiva débil con las competencias de capacidad técnica en un centro de Salud en Ayacucho, 2022.

Así mismo Zambrano, L. (2018) su investigación buscó determinar la influencia del clima organizacional de una institución sobre el talento humano en Manabí – Ecuador, siendo un estudio no experimental, descriptivo, correlacional, cuantitativo y transversal, donde llego a la conclusión que las condiciones de trabajo deben de ser apropiadas para el correcto desenvolvimiento de los colaboradores, así como, evidenciaron el sentido de recompensa influye directamente en el desempeño laboral, este resultado va relacionado a la variable competencias cognitivas donde se evidencio de la misma manera.

No se encontraron más autores que midan las variables del presente estudio, es fundamental mencionar que los autores describen las variables con otros términos como sinónimos, pero que atribuyen al mismo tema que se busca, se encontró algunas limitaciones en cuanto a la búsqueda de más autores en referencia a los objetivos específicos por los que es imprescindible realizar trabajos de investigación referente al tema en distintos departamentos del Perú.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Existe relación muy significativa entre las variables clima organizacional y eficiencia laboral. esta correlación es positiva débil con un indicador de 0.464. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna de la investigación.
- Segunda** : Existe relación positiva muy baja entre el clima organizacional y las competencias cognitivas alcanzando un valor de significancia de 0,001 (Sig.<0,05), en un nivel de confianza del 95% por lo que se aceptó la hipótesis alterna. A nivel descriptivo se evidencio que el 42,9% de los trabajadores encuestados de un centro de salud de Ayacucho indicó que tuvo un nivel bueno de competencias cognitivas.
- Tercera** : Existe relación positiva muy baja entre el clima organizacional y las competencias actitudinales con un valor de significancia 0,003 (Sig.<0,05), en un nivel de confianza del 95% por lo que se aceptó la hipótesis alterna. A nivel descriptivo se evidencio que el 38,8% de los trabajadores encuestados de un centro de salud de Ayacucho expresó que tuvo un nivel regular de competencias actitudinales.
- Cuarta** : Existe relación positiva muy baja entre el clima organizacional y las competencias de capacidad técnica, alcanzando un valor de significancia de 0,007 (Sig.<0,05), en un nivel de confianza del 95% por lo que se aceptó la hipótesis alterna. A nivel descriptivo se evidencio que el 49,0% de los trabajadores encuestados de un centro de salud de Ayacucho indicó que tuvo un nivel bueno de competencias de capacidad técnica.

- Quinta** : A nivel descriptivo el clima organizacional de un Centro de Salud en Ayacucho fue medianamente favorable con un 65,3%, lo que quiere decir que la mayoría no siente que el clima organizacional de este centro de salud sea plenamente de su satisfacción.
- Sexta** : En cuanto a la eficiencia laboral se aprecia que el 46,9% de los trabajadores encuestados de un centro de salud en Ayacucho mencionaron que tuvieron una eficiencia laboral buena, lo que quiere decir que la mayoría de los trabajadores realizan las labores correctamente, resuelven problemas, ahorran gastos y cumplen con sus tareas y obligaciones correctamente.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** A las instancias competentes, fortalecer las capacidades de los trabajadores para que exista una mejor correlación entre clima organizacional y eficiencia laboral.

**Segundo:** Fortalecer la gestión administrativa que consista en vigilar la eficacia del personal para mejorar la eficiencia laboral, con la meta de lograr el cumplimiento de las funciones adecuadas en el centro de trabajo que cumpla con las expectativas planteadas.

**Tercero:** Fortalecer el clima organizacional en cuanto a las competencias cognitivas, competencias actitudinales y competencias de capacidad técnica, creando programas de capacitación relacionados al manejo adecuado de las habilidades y capacidades del personal para que cumplan un rol adecuado en su centro de labor.

**Cuarto:** Realizar una capacitación constante y periódica al personal de salud, para que adopten mejores capacidades que ayuden a fortalecer el clima organizacional en el centro laboral.

**Quinto:** Evaluar el nivel clima organizacional creando directivas que permitan realizar una evaluación periódica, cuyo fin sea visualizar el punto de vista del personal, los cuales al obtener el resultado permitirá crear planes de mejora en el ambiente emocional de la organización en la que se labora.

**Sexto:** Para mejorar la eficiencia laboral se deben crear planes motivacionales, donde se le otorguen reconocimientos a los trabajadores los cuales impulsaran a un buen desempeño en cuanto a las metas u objetivos para el mejoramiento de los Centros de Salud.

## REFERENCIAS

- Arias, J., Villasis, M. & Miranda, M. (2009). muestra en investigación cuantitativa. *Revista Alergia Mexico*, 13 – 29 Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3396/339630252001.pdf>
- Agudelo Viana, L. G., & Aigner Aburto, J. M. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental. Disponible en: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/2622>
- Atiquipa Peña, L. O., & Jaimes León, F. J. (2017). Clima laboral en relación al desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martin Altuna. Puente Piedra 2015. disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14257>
- Bohórquez, K. (2015). La cultura organizacional y el desempeño laboral en el laboratorio clínico del Hospital Básico San Miguel. Tesis para obtener el grado de magíster en Gerencia de Instituciones de Salud. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13230/1/17%20GIS.pdf>
- Bustamante-Ubilla, M. A., Hernández, C. I. D., & Judith del Pilar, Y. A. L. (2009). Análisis del clima organizacional en el Hospital Regional de Talca. *Revista Estudios Seriados en Gestión de Salud* [Internet]. 00 [citado 12 Mar 2018], 5(11). disponible en: [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=An%C3%A1lisis+del+clima+organizacional+en+el+Hospital+Regional+de+Talca%E2%80%9D.+En%3A+Revista+Estudios+Seriados+en+Gesti%C3%B3n+de+Salud.+A%C3%B1o+5%2C+N%C2%B011.&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=An%C3%A1lisis+del+clima+organizacional+en+el+Hospital+Regional+de+Talca%E2%80%9D.+En%3A+Revista+Estudios+Seriados+en+Gesti%C3%B3n+de+Salud.+A%C3%B1o+5%2C+N%C2%B011.&btnG=)

Castro Sánchez, M. K. (2019). Análisis del clima laboral y su relación con la productividad del personal administrativo de un hospital del sector público de la ciudad de Guayaquil. disponible en :

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13949>

Cantero, M. S. (2019). El clima laboral desde las percepciones del profesional de enfermería de instituciones hospitalarias públicas de Corrientes capital. Revista de la Facultad de Medicina de la UNNE, 39(1), 20-32. disponible en:

<http://revista.med.unne.edu.ar/index.php/med/article/view/101>

Cisneros, A., & La Torre, V. (2004). Acerca de la cultura organizacional. *Revista Cultura*, 18(1), 227-239. disponible en:

[https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU\\_18\\_1\\_acerca-de-la-cultura-organizacional.pdf](https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_18_1_acerca-de-la-cultura-organizacional.pdf)

Díaz-Soloaga, P. (2019). The role of communication in organizational culture. Is there a pattern in Spanish fashion companies? *Profesional de la Información*, 28(5), 1-10.

<https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2019.sep.06>

Duque, J. L., García, M., & Hurtado, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios gerenciales*, 33(144), 250-260.

[https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/2553](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/2553).

Enrique, C., & Cabo, J. M. Guía del Proyecto de Investigación. Disponible en :

<https://www.researchgate.net/profile/Miguel-Gallardo>

[Vigil/publication/259177437\\_Divulgacion\\_en\\_el\\_ambito\\_de\\_las\\_nuevas\\_t](https://www.researchgate.net/publication/259177437_Divulgacion_en_el_ambito_de_las_nuevas_t)

[ecnologias/links/5bf6eec7a6fdcc538813a4c9/Divulgacion-en-el-ambito-de-las-nuevas-tecnologias.pdf](https://ecnologias/links/5bf6eec7a6fdcc538813a4c9/Divulgacion-en-el-ambito-de-las-nuevas-tecnologias.pdf)

Estrada, JGS, Pupo, IJCG, Rodríguez, YBM, & Andalia, RC (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud (ACIMED)*, 20 (4), 67-75. disponible en :

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009001000004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004)

Farfán González, N. (2017). Aspectos del clima laboral que inciden en la productividad y crecimiento organizacional en instituciones de salud. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16985>

Flores L. El Clima Organizacional. Academia [Internet]. 2015 [Citado el Marzo del 2022]. disponible en :

<https://www.redalyc.org/pdf/212/21233043002.pdf>

Gallegos Paz, F. A. (2016). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016. Tesis de Maestría Universidad Nacional San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4637>

Godínez, V. L. (2013). Métodos, técnicas e instrumentos de investigación. *Lima, Perú*. Disponible en:

[https://www.academia.edu/9132118/M%C3%A9todos\\_t%C3%A9cnicas\\_e\\_instrumentos\\_de\\_investigaci%C3%B3n](https://www.academia.edu/9132118/M%C3%A9todos_t%C3%A9cnicas_e_instrumentos_de_investigaci%C3%B3n)

Hernández, Y. G., Moheno, J. M., & Fragoso, G. G. Percepción del clima laboral respecto a los factores estructural es en una institución de salud pública en el estado de hidalgo. Disponible en :

<https://www.redalyc.org/pdf/212/21233043002.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación.

México: McGraw Hill. Disponible en:  
<https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%200Fernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Iglesias Armenteros, A., & Sánchez García, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Medisur*, 13(3), 455-457. disponible en:  
<https://www.redalyc.org/pdf/1800/180039699016.pdf>

Julcamoro Quintana, M., & Portal Alvarado, J. D. (2017). Influencia del clima laboral en la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017. Disponible en :  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11314>

Lam Díaz, R. M. (2005). Metodología para la confección de un proyecto de investigación. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 21(2), 0-0. Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892005000200007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892005000200007)

López Cajo, B. G. (2017). Clima laboral y el desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizan 2015. Disponible en:  
<https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/1437>

López, P. (2014). población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 35 - 47. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)

Lilia, C. F. A. (2015). Población y muestra. Disponible en:  
<https://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/35134>

López Cajo, B. (2017). "Clima laboral y el desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizán 2015". Tesis para obtener el grado de magíster en Maestría en Administración con mención en Gestión Pública. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Disponible en:

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/1437/TM%20AD-Gp%203164%20L1%20-%20Lopez%20Cajo%20Bruno.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López Delgado, J. (2017). "Relación entre clima institucional y desempeño docente de los instructores militares en la Escuela Militar de Chorrillos". Tesis para obtener el grado de magíster en Maestría en Educación con mención en Teorías y Gestión Educativa. Lima: Universidad de Piura. Disponible en:

<https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/2892>

Louffat, E. (2012). Administración: Fundamentos del proceso administrativo. Disponible en: [https://www.academia.edu/33102353/Fundamentos del Proceso Administrativo Fundamentos del ADMINISTRACION Enrique Louffat](https://www.academia.edu/33102353/Fundamentos_del_Proceso_Administrativo_Fundamentos_del_ADMINISTRACION_Enrique_Louffat)

Marmolejo, I. S., Espinoza-Martínez, E. I., Granillo-Macias, R., Santana-Robles, F., & González-Hernández, I. J. (2019). Particularidades en la estructura de un protocolo de investigación científico. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 6(12), 80-89. Disponible en:

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/sahagun/article/view/3891/6377>

Nigenda, G., Alcalde-Rabanal, J., González-Robledo, L. M., Serván-Mori, E., García-Saiso, S., & Lozano, R. (2016). Eficiencia de los recursos humanos en salud: una aproximación a su análisis en México. *Salud pública de México*, 58, 533-542. <https://www.redalyc.org/pdf/106/10647486006.pdf>

Ninahuanca Espinoza, A. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Plásticos CrismezS. RL, San Juan de Lurigancho, 2017. disponible en :

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6952>

Ojeda, J., Méndez, S. y Hernández, R. (2016) El liderazgo y su relación con el Modelo de Valores en Competencia. Telos Vol. 18, No. 1, 17-38.

<https://www.redalyc.org/pdf/993/99344833003.pdf>

Ortiz-Campillo, L., Ortiz-Ospino, L. E., Coronell-Cuadrado, R. D., Hamburger-Madrid, K., & Orozco-Acosta, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. Disponible en

<https://www.redalyc.org/journal/1702/170263775012/170263775012.pdf>

Ortega, A. O. (2018). Enfoques de investigación. *Extraído de* [https://www.researchgate.net/profile/alfredo\\_otero\\_ortega/publication/326905435\\_enfoques\\_de\\_investigacion\\_tabla\\_de\\_contenido\\_contenido/links/5](https://www.researchgate.net/profile/alfredo_otero_ortega/publication/326905435_enfoques_de_investigacion_tabla_de_contenido_contenido/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/enfoques-de-investigacion-tabla-decontenido-Contenido.pdf)

[b6b7f9992851ca650526dfd/enfoques-de-investigacion-tabla-decontenido-Contenido.pdf](https://www.researchgate.net/profile/alfredo_otero_ortega/publication/326905435_enfoques_de_investigacion_tabla_de_contenido_contenido/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/enfoques-de-investigacion-tabla-decontenido-Contenido.pdf) el, 14. disponible en :

<https://scholar.google.es/citations?user=MKnKZBsAAAAJ&hl=es>

<https://scholar.google.es/citations?user=MKnKZBsAAAAJ&hl=es>

<https://scholar.google.es/citations?user=MKnKZBsAAAAJ&hl=es>

Palma Carrillo, S. (2011). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. Disponible en:

<https://revistas.ucsp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/134>

Perelman, C., & Guerra, R. (1964). De la justicia (Vol. 14). DF: Universidad Nacional Autónoma de México.

Peralta, R. (2002). El clima organizacional. Obtenido de:  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/52082475/El\\_Clima\\_Organizacional\\_-with-cover-page-v2.pdf?](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/52082475/El_Clima_Organizacional_-with-cover-page-v2.pdf?)

Pico Palomino, V. K. (2021). Estudio de Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción laboral de los trabajadores en una Institución de Salud de la ciudad de Guayaquil–Ecuador (Doctoral dissertation). Disponible en:  
<http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/handle/123456789/1497>

Ruíz Gómez, N. E. (2021). Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019. disponible en :  
<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2912>

Ruiz Pérez, K. E. (2021). Clima laboral y productividad en la sede administrativa del Hospital Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, Región Huánuco. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73720>

Rusu, C. (2011). Metodología de la Investigación. *Recuperado el, 19*. Disponible en: [http://zeus.inf.ucv.cl/~rsoto/cursos/DII711/Programa\\_DII711.pdf](http://zeus.inf.ucv.cl/~rsoto/cursos/DII711/Programa_DII711.pdf)

Rubio Hurtado, M. J., & Berlanga, V. (2012). Cómo aplicar las pruebas paramétricas bivariadas t de Student y ANOVA en SPSS. REIRE. Revista d'Innovació i Recerca en Educació, 2012, vol. 5, num. 2, p. 83-100.

Saldaña Labajos, A. (2017). Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernaldes Lima 2016. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8718>

Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Cañedo Andalia, (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed*, 20(4), 67-75. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n4/aci041009.pdf>

Segredo Pérez, A. M. (2016). Aproximación teórica a la evolución, teorías, enfoques y características que han sustentado el desarrollo de las organizaciones. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42, 585-595. <http://bvs.sld.cu/revistas/infd/n1512/inf13212.htm>

Serrano, B. J. S., & Portalanza, C. A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de negocios*, 5(11), 117-125. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70026-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70026-6)

Solís Macedo, I. (2019). Influencia de la motivación y el clima laboral en el liderazgo transformacional de un Hospital Castrense 2018. Tesis doctoral Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39903>

Solís Palacios, M. L. (2015). El Clima Organizacional y su influencia en la identidad empresarial en los trabajadores del Área Administrativa en la Empresa Pública EMAPA Ambato, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Carrera de Psicología Industrial). <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9279/1/FCHE-PSIP-82.pdf>

Trinidad, M. L. M., & Rivadeneyra, S. H. A. (2021). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de las enfermeras del Complejo Hospitalario PNP Luis N Sáenz. *Dominio de las Ciencias*, 7(6), 148-161. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2322>

Unidad de Apoyo para el Aprendizaje. Cultura Organizacional. Universidad Nacional Autónoma de México [Internet]. 2017 [Citado el 09 de Marzo del 2022]. Disponible en: [https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1229/mod\\_resource/content/1/contenido/index.html](https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1229/mod_resource/content/1/contenido/index.html)

Valdivia, M. (2009). *Elaborando la tesis: Una propuesta*. Tacna. Disponible en:

<http://www.upt.edu.pe/upt/sgc/assets/ckeditor/kcfinder/upload/files/1.ELABORANDO%20LA%20TESIS%20UNA%20PROPUESTA%20%20TOMO%20I.pdf>

Vargas, A. I. M. (2005). Guía para elaborar una propuesta de investigación. *Revista Educación*, 29(2), 67-97. Disponible en :

<https://www.redalyc.org/pdf/440/44029206.pdf>

Zambrano Montesdeoca, L. D. (2017). Influencia del clima organizacional en el talento humano de las instituciones hospitalarias de la provincia de Manabí-Ecuador-año 2015. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7280?show=full>

Valle, N. P. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil-INDECI. *Gestión en el tercer milenio*, 22(44), 85-93.

[https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70026-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70026-6)

## **ANEXOS**

## Anexo 1 Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y eficiencia laboral del personal en un centro de Salud en Ayacucho,2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Clima Organizacional				
¿Cuál es la relación del clima organizacional en la eficiencia laboral del personal en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022?	Determinar la relación del clima organizacional en la eficiencia laboral del personal en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022	Existe relación significativa entre el clima organizacional en la eficiencia laboral en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Ambiente físico y condiciones materiales	Percepción: Favorable	1,2	Escalamiento tipo Likert: - Si - No - A veces	Ordinal
			Propósito		3,4		
			Remuneraciones y beneficios sociales		5,6		
			Políticas administrativas	Medianamente favorable	7,8		
			Supervisión y control		9,10		
			Relaciones sociales	Desfavorable	11,12		
			Estructura organizacional		13,14		
			Comunicación		15,16		
			toma de decisiones		17,18		
			actitud hacia la labor desempeñada		19,20		
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Eficiencia Laboral				
1)¿Cuál es la relación del clima organizacional y las competencias cognitivas del personal en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022?	1)Establecer la relación del clima organizacional y las competencias cognitivas del personal en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022.	1) Existe relación significativa entre el clima organizacional y las competencias cognitivas del personal en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Competencias cognitivas	Siempre Frecuentemente Algunas veces Nunca	1 - 7	Alto	Ordinal
Competencias actitudinales	8 - 14						

<p>2)¿Cuál es la relación del clima organizacional y las competencias actitudinales del personal en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022?</p> <p>3)¿Cuál es la relación del clima organizacional y las competencias de Capacidad Técnica del personal en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022?</p>	<p>2) Establecer la relación del clima organizacional y las competencias actitudinales del en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022.</p> <p>3) Establecer la relación del clima organizacional y las competencias de Capacidad Técnica del personal en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022.</p>	<p>2)Existe relación significativa entre el clima organizacional y las competencias actitudinales del personal en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022</p> <p>3)Existe relación significativa entre el clima organizacional y las competencias de Capacidad Técnica del personal en un Centro de Salud en Ayacucho en el año 2022.</p>	<p>Competencias de Capacidad Técnica</p>		<p>15 - 21</p>	<p>Medio</p> <p>Bajo</p>	
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>		
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Método: Observacional, correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, transversal y prospectivo.</p>		<p>Población: Personal de un Centro de Salud en Ayacucho.</p> <p>Muestra: No probabilístico por conveniencia</p>	<p>Técnicas: Encuesta y entrevista</p> <p>Instrumentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Test de Clima Organizacional CL-RG</li> <li>2. Test para eficiencia laboral</li> </ol>		<p>Prueba no paramétrica: de Spearman para ver la relación entre ambas variables.</p>		

## Anexo 2 Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Clima Organizacional	Atiquipa & Jaimes (2017) menciona que es un continuo mejoramiento dentro del ambiente de su organización, para crear y garantizar el aumento de la productibilidad, teniendo en cuenta los recursos humanos.	Mi variable 1 clima organizacional será subdividida en 10 dimensiones	Ambiente físico y condiciones materiales	-Favorable -Medianamente favorable -Desfavorable	Ordinal
			Propósito		
			remuneraciones y beneficios sociales		
			políticas administrativas		
			supervisión y control		
			relaciones sociales		
			estructura organizacional		
			Comunicación		
			toma de decisiones		
			actitud hacia la labor desempeñada		
Eficiencia Laboral	(Araujo 2007) menciona la eficiencia laboral es la capacidad del individuo que logra con la practica en el ambiente de desarrollo en el ámbito donde ejecuta sus trabajos.	Mi variable 2 eficiencia laboral será subdividida en 3 dimensiones.	Competencias cognitivas	Siempre = 4  Frecuénente = 3 Algunas veces = 2  Nunca= 1	Nivel de competencias: Alto, Medio, Bajo
Competencias actitudinales					
Competencias de Capacidad Técnica					

## ANEXO 3 Instrumentos

### CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente instrumento tiene por finalidad recabar información, sobre el tema "Clima organizacional y eficiencia laboral del personal en un Centro de Salud, Ayacucho, 2022"

**Instrucciones:**

Elegir la alternativa que usted considere la adecuada y marque con una (X). Cabe indicar que los datos proporcionados serán utilizados para fines académicos.

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Nº	DIMENSIONES / ítems	SI	NO	A VECES
	<b>Ambiente físico y condiciones materiales</b>			
1	La organización proporciona el mobiliario e infraestructura apropiados que permiten trabajar con comodidad.			
2	La organización provee de los equipos y materiales necesarios para trabajar.			
	<b>Propósito</b>			
3	Las metas que persigue la organización están claramente definidas.			
4	La misión y visión es conocida por todos los trabajadores.			
	<b>Remuneraciones y beneficios sociales</b>			
5	El sueldo que se recibe en el trabajo es atractivo a comparación de lo que se recibe en otras.			
6	La organización paga las horas de trabajo adicionales al turno normal.			
	<b>Políticas administrativas</b>			
7	Los trabajadores tienen la seguridad de no ser despedidos en el futuro			
8	Frecuentemente los trabajadores reciben capacitaciones en el trabajo.			
	<b>Supervisión y control</b>			
9	Los jefes evalúan al personal para medir el avance de los objetivos propuestos.			
10	Los jefes brindan el apoyo necesario para resolver los problemas que se presenten en el trabajo.			
	<b>Relaciones sociales</b>			
11	Existe un ambiente de confraternidad entre los trabajadores de la organización.			
12	Existe cooperación entre los trabajadores de las diferentes áreas de la organización.			
	<b>Estructura organizacional</b>			
13	Las tareas y responsabilidades de los trabajadores están claramente definidas			

14	La distribución de los cargos de mi área de trabajo está bien diseñada			
	<b>Comunicación</b>			
15	La información que se transmite entre los trabajadores de las diferentes áreas en el trabajo es clara, correcta y oportuna.			
16	La comunicación es fluida en el trabajo.			
	<b>Toma de decisiones</b>			
17	Los trabajadores toman la iniciativa y asumen responsabilidades durante la ejecución de sus labores			
18	Los trabajadores tienen autonomía durante la realización de sus labores.			
	<b>Actitud hacia la labor desempeñada</b>			
19	Las actividades que realizo en el trabajo permiten desarrollarme personalmente			
20	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades y destrezas.			

### CUESTIONARIO EFICIENCIA LABORAL

El presente instrumento tiene por finalidad recabar información, sobre el tema "Clima organizacional y eficiencia laboral del personal en un Centro de Salud , Ayacucho, 2022"

Instrucciones:

Elegir la alternativa que usted considere la adecuada y marque con una (X). Cabe indicar que los datos proporcionados serán utilizados para fines académicos.

N°	EFICIENCIA LABORAL	NUNCA	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
	<b>Cognitivas</b>				
1	¿Conoce las diferentes patologías de su servicio?				
2	¿Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica?				
3	¿Toma decisiones oportunas en el cuidado de la integridad del paciente?				
4	¿Brinda cuidados de salud adecuados según la necesidad de cada paciente?				
5	¿Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada?				
6	¿Reconoce los signos y síntomas de las diferentes patologías de los pacientes?				
7	¿Valora y planifica los cuidados de salud según necesidad de los pacientes?				
	<b>Actitudinal</b>				
8	¿Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente?				
9	¿Brinda soporte emocional a la familia?				
10	¿Brinda preparación psicológica antes de cada procedimiento?				
11	¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo?				
12	¿Respeta la privacidad del paciente?				
13	¿No comenta con las demás personas la situación del usuario sin fundamento?				
14	¿No brinda información sobre la salud del paciente sin autorización?				
	<b>Capacidad técnica</b>				
15	¿Respeta las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario?				
16	¿Aplica el tratamiento adecuado a cada paciente?				
17	¿Aplica correctamente los medicamentos ajustados a protocolos?				
18	¿Prepara el material y el equipo necesario antes de cada procedimiento?				
19	¿Realiza el lavado de manos antes y después de cada procedimiento?				
20	¿Practica las medidas de bioseguridad?				
21	¿Aplica las medidas de asepsia antes de realizar cada procedimiento?				

# ANEXO 4 Validación por Juicios de Expertos

## Clima organizacional



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "El Clima organizacional y eficiencia laboral del personal en un centro de salud, Ayacucho, 2022"**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Ambiente físico y condiciones materiales</b>								
1	La organización proporciona el mobiliario e infraestructura apropiados que permiten trabajar con comodidad.	✓		✓		✓		
2	La organización provee de los equipos y materiales necesarios para trabajar.	✓		✓		✓		
<b>Propósito</b>								
3	Las metas que persigue la organización están claramente definidas.	✓		✓		✓		
4	La misión y visión es conocida por todos los trabajadores.	✓		✓		✓		
<b>Remuneraciones y beneficios sociales</b>								
5	El sueldo que se recibe en el trabajo es atractivo a comparación de lo que se recibe en otras.	✓		✓		✓		
6	La organización paga las horas de trabajo adicionales al turno normal.	✓		✓		✓		
<b>Políticas administrativas</b>								
7	Los trabajadores tienen la seguridad de no ser despedidos en el futuro.	✓		✓		✓		
8	Frecuentemente los trabajadores reciben capacitaciones en el trabajo.	✓		✓		✓		
<b>Supervisión y control</b>								
9	Los jefes evalúan al personal para medir el avance de los objetivos propuestos.	✓		✓		✓		
10	Los jefes brindan el apoyo necesario para resolver los problemas que se presenten en el trabajo.	✓		✓		✓		
<b>Relaciones sociales</b>								

11	Existe un ambiente de confraternidad entre los trabajadores de la organización.	✓		✓		✓		
12	Existe cooperación entre los trabajadores de las diferentes áreas de la organización.	✓		✓		✓		
<b>Estructura organizacional</b>								
13	Las tareas y responsabilidades de los trabajadores están claramente definidas.	✓		✓		✓		
14	La distribución de los cargos de mi área de trabajo está bien diseñada.	✓		✓		✓		
<b>Comunicación</b>								
15	La información que se transmite entre los trabajadores de las diferentes áreas en el trabajo es clara, correcta y oportuna.	✓		✓		✓		
16	La comunicación es fluida en el trabajo.	✓		✓		✓		
<b>Toma de decisiones</b>								
17	Los trabajadores toman la iniciativa y asumen responsabilidades durante la ejecución de sus labores.	✓		✓		✓		
18	Los trabajadores tienen autonomía durante la realización de sus labores.	✓		✓		✓		
<b>Actitud hacia la labor desempeñada</b>								
19	Las actividades que realizo en el trabajo permiten desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
20	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades y destrezas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Guadalupe Casillas Llanos DNI: 713561921

Especialidad del validador: Salud Pública

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "El Clima organizacional y eficiencia laboral del personal en un centro de salud, Ayacucho, 2022"**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci <sup>a1</sup>		Relevanci <sup>a2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Ambiente físico y condiciones materiales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La organización proporciona el mobiliario e infraestructura apropiados que permiten trabajar con comodidad.	✓		✓		✓		
2	La organización provee de los equipos y materiales necesarios para trabajar.	✓		✓		✓		
	<b>Propósito</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Las metas que persigue la organización están claramente definidas.	✓		✓		✓		
4	La misión y visión es conocida por todos los trabajadores.	✓		✓		✓		
	<b>Remuneraciones y beneficios sociales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El sueldo que se recibe en el trabajo es atractivo a comparación de lo que se recibe en otras.	✓		✓		✓		
6	La organización paga las horas de trabajo adicionales al turno normal.	✓		✓		✓		
	<b>Políticas administrativas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los trabajadores tienen la seguridad de no ser despedidos en el futuro	✓		✓		✓		
8	Frecuentemente los trabajadores reciben capacitaciones en el trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>Supervisión y control</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los jefes evalúan al personal para medir el avance de los objetivos propuestos.	✓		✓		✓		
10	Los jefes brindan el apoyo necesario para resolver los problemas que se presenten en el trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>Relaciones sociales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

11	Existe un ambiente de confraternidad entre los trabajadores de la organización.	✓		✓		✓		
12	Existe cooperación entre los trabajadores de las diferentes áreas de la organización.	✓		✓		✓		
	<b>Estructura organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Las tareas y responsabilidades de los trabajadores están claramente definidas	✓		✓		✓		
14	La distribución de los cargos de mi área de trabajo esta bien diseñada.	✓		✓		✓		
	<b>Comunicación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La información que se transmite entre los trabajadores de las diferentes áreas en el trabajo es clara, correcta y oportuna.	✓		✓		✓		
16	La comunicación es fluida en el trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>Toma de decisiones</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Los trabajadores toman la iniciativa y asumen responsabilidades durante la ejecución de sus labores	✓		✓		✓		
18	Los trabajadores tienen autonomía durante la realización de sus labores.	✓		✓		✓		
	<b>Actitud hacia la labor desempeñada</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Las actividades que realizo en el trabajo permiten desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
20	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades y destrezas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. DE LA CROZ GALAY, Ilich RAUL DNI: 43537432

Especialidad del validador: MAESTRIA EN D.O. CIENCIAS UNIVERSITARIAS Y GESTION EDUCATIVA

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

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

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "El Clima organizacional y eficiencia laboral del personal en un centro de salud, Ayacucho, 2022"**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Ambiente físico y condiciones materiales</b>								
1	La organización proporciona el mobiliario e infraestructura apropiados que permiten trabajar con comodidad.	✓		✓		✓		
2	La organización provee de los equipos y materiales necesarios para trabajar.	✓		✓		✓		
<b>Propósito</b>								
3	Las metas que persigue la organización están claramente definidas.	✓		✓		✓		
4	La misión y visión es conocida por todos los trabajadores.	✓		✓		✓		
<b>Remuneraciones y beneficios sociales</b>								
5	El sueldo que se recibe en el trabajo es atractivo a comparación de lo que se recibe en otras.	✓		✓		✓		
6	La organización paga las horas de trabajo adicionales al turno normal.	✓		✓		✓		
<b>Políticas administrativas</b>								
7	Los trabajadores tienen la seguridad de no ser despedidos en el futuro	✓		✓		✓		
8	Frecuentemente los trabajadores reciben capacitaciones en el trabajo.	✓		✓		✓		
<b>Supervisión y control</b>								
9	Los jefes evalúan al personal para medir el avance de los objetivos propuestos.	✓		✓		✓		
10	Los jefes brindan el apoyo necesario para resolver los problemas que se presenten en el trabajo.	✓		✓		✓		
<b>Relaciones sociales</b>								

11	Existe un ambiente de confraternidad entre los trabajadores de la organización.	✓		✓		✓		
12	Existe cooperación entre los trabajadores de las diferentes áreas de la organización.	✓		✓		✓		
<b>Estructura organizacional</b>								
13	Las tareas y responsabilidades de los trabajadores están claramente definidas	✓		✓		✓		
14	La distribución de los cargos de mi área de trabajo esta bien diseñada.	✓		✓		✓		
<b>Comunicación</b>								
15	La información que se transmite entre los trabajadores de las diferentes áreas en el trabajo es clara, correcta y oportuna.	✓		✓		✓		
16	La comunicación es fluida en el trabajo.	✓		✓		✓		
<b>Toma de decisiones</b>								
17	Los trabajadores toman la iniciativa y asumen responsabilidades durante la ejecución de sus labores	✓		✓		✓		
18	Los trabajadores tienen autonomía durante la realización de sus labores.	✓		✓		✓		
<b>Actitud hacia la labor desempeñada</b>								
19	Las actividades que realizo en el trabajo permiten desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
20	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades y destrezas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Luis Alberto Llano Lucero DNI: 2007442

Especialidad del validador: Desarrollo y Gestión Universitaria

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

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

\_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

# Eficiencia laboral



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "El Clima organizacional y eficiencia laboral del personal en un centro de salud, Ayacucho, 2022"

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Conoce las diferentes patologías de su servicio?	✓		✓		✓		
2	¿Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica?	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Toma decisiones oportunas en el cuidado de la integridad del paciente?	✓		✓		✓		
4	¿Brinda cuidados de salud adecuados según la necesidad de cada paciente?	✓		✓		✓		
5	¿Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada?	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Reconoce los signos y síntomas de las diferentes patologías de los pacientes?	✓		✓		✓		
7	¿Valora y planifica los cuidados de salud según necesidad de los pacientes?	✓		✓		✓		
8	¿Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente?	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Brinda soporte emocional a la familia?	✓		✓		✓		
10	¿Brinda preparación psicológica antes de cada procedimiento?	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo?	✓		✓		✓		
12	¿Respeta la privacidad del paciente?	Si	No	Si	No	Si	No	
		✓		✓		✓		
		Si	No	Si	No	Si	No	

13	¿No comenta con las demás personas la situación del usuario sin fundamento?	✓		✓		✓		
14	¿No brinda información sobre la salud del paciente sin autorización?	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Respeta las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario?	✓		✓		✓		
16	¿Aplica el tratamiento adecuado a cada paciente?	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Aplica correctamente los medicamentos ajustados a protocolos?	✓		✓		✓		
18	¿Prepara el material y el equipo necesario antes de cada procedimiento?	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Realiza el lavado de manos antes y después de cada procedimiento?	✓		✓		✓		
20	¿Practica las medidas de bioseguridad?	Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Practica las medidas de bioseguridad?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg/ Mg. Quintanilla Quispe, Eliana    DNI: 41368494

Especialidad del validador: Salud Pública

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

Nota: Suficiencia, se da cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "El Clima organizacional y eficiencia laboral del personal en un centro de salud, Ayacucho, 2022"**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Conoce las diferentes patologías de su servicio?	✓		✓		✓		
2	¿Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica?	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Toma decisiones oportunas en el cuidado de la integridad del paciente?	✓		✓		✓		
4	¿Brinda cuidados de salud adecuados según la necesidad de cada paciente?	✓		✓		✓		
5	¿Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada?	✓		✓		✓		
6	¿Reconoce los signos y síntomas de las diferentes patologías de los pacientes?	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Valora y planifica los cuidados de salud según necesidad de los pacientes?	✓		✓		✓		
8	¿Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente?	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Brinda soporte emocional a la familia?	✓		✓		✓		
10	¿Brinda preparación psicológica antes de cada procedimiento?	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo?	✓		✓		✓		
12	¿Respeto la privacidad del paciente?	Si	No	Si	No	Si	No	
		Si	No	Si	No	Si	No	

13	¿No comenta con las demás personas la situación del usuario sin fundamento?	✓		✓		✓		
14	¿No brinda información sobre la salud del paciente sin autorización?	✓		✓		✓		
15	¿Respeto las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario?	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Aplica el tratamiento adecuado a cada paciente?	✓		✓		✓		
17	¿Aplica correctamente los medicamentos ajustados a protocolos?	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Prepara el material y el equipo necesario antes de cada procedimiento?	✓		✓		✓		
19	¿Realiza el lavado de manos antes y después de cada procedimiento?	Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿Practica las medidas de bioseguridad?	✓		✓		✓		
21	¿Practica las medidas de bioseguridad?	Si	No	Si	No	Si	No	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. De la cruz Garay Ilich Raúl DNI: 43537432

Especialidad del validador: Maestría en docencia universitaria y gestión educativa

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

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

  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "El Clima organizacional y eficiencia laboral del personal en un centro de salud, Ayacucho, 2022"**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Conoce las diferentes patologías de su servicio?	✓		✓		✓		
2	¿Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica?	✓		✓		✓		
3	¿Toma decisiones oportunas en el cuidado de la integridad del paciente?	✓		✓		✓		
4	¿Brinda cuidados de salud adecuados según la necesidad de cada paciente?	✓		✓		✓		
5	¿Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada?	✓		✓		✓		
6	¿Reconoce los signos y síntomas de las diferentes patologías de los pacientes?	✓		✓		✓		
7	¿Valora y planifica los cuidados de salud según necesidad de los pacientes?	✓		✓		✓		
8	¿Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente?	✓		✓		✓		
9	¿Brinda soporte emocional a la familia?	✓		✓		✓		
10	¿Brinda preparación psicológica antes de cada procedimiento?	✓		✓		✓		
11	¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo?	✓		✓		✓		
12	¿Respeto la privacidad del paciente?	✓		✓		✓		

13	¿No comenta con las demás personas la situación del usuario sin fundamento?	✓		✓		✓		
14	¿No brinda información sobre la salud del paciente sin autorización?	✓		✓		✓		
15	¿Respeto las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario?	✓		✓		✓		
16	¿Aplica el tratamiento adecuado a cada paciente?	✓		✓		✓		
17	¿Aplica correctamente los medicamentos ajustados a protocolos?	✓		✓		✓		
18	¿Prepara el material y el equipo necesario antes de cada procedimiento?	✓		✓		✓		
19	¿Realiza el lavado de manos antes y después de cada procedimiento?	✓		✓		✓		
20	¿Practica las medidas de bioseguridad?	✓		✓		✓		
21	¿Practica las medidas de bioseguridad?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mg. Luis Alberto Lévano Lucero    DNI: 4007772

Especialidad del validador: Maestría en docencia universitaria y gestión educativa

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

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

Firma del Experto Informante.

## Juicio de expertos

<b>N°</b>	<b>Nombre y apellido</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Pertinencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Juicio de expertos</b>
<b>1</b>	Ilich Raúl De la cruz Garay	Maestría en docencia universitaria y gestión educativa	Si	Si	Si	Aplica
<b>2</b>	Liliana Quintanilla Quispe	Maestría en salud pública	Si	Si	Si	Aplica
<b>3</b>	Luis Alberto Lévano Lucero	Maestría en docencia universitaria y gestión educativa.	Si	Si	Si	Aplica
<b>Conclusión</b>						Aplicable

## **Anexo 5 Consentimiento informado**

### **Consentimiento informado**

**Institución:** Universidad César Vallejo

**Título del proyecto:** Clima organizacional y eficiencia laboral del personal en un centro de Salud en Ayacucho,2022.

**Investigadora:** Patricia Nelly Roque Tueros

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación del clima organizacional y la eficiencia laboral del personal en un centro de Salud en Ayacucho,2022.

En consecuencia, se agradecería participar en una encuesta que incluye proporcionar dos herramientas sobre el clima organizacional y la eficiencia laboral, y la participación es voluntaria. Asimismo, los cuestionarios tienen fines académicos y son anónimos.

**Ayacucho, mayo 2022**

-----  
**Firma**

## Anexo 6 Prueba piloto

### Alfa de Cronbach: Clima organizacional

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

### Alfa de Cronbach: eficiencia laboral

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RUIZ BARRERA LAZARO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Clima organizacional y eficiencia laboral del personal en un centro de Salud en Ayacucho,2022.", cuyo autor es ROQUE TUEROS PATRICIA NELLY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RUIZ BARRERA LAZARO <b>DNI:</b> 17811921 <b>ORCID</b> 0000-0002-3174-7321	Firmado digitalmente por: RBARRERAL el 08-08- 2022 12:30:44

Código documento Trilce: TRI - 0371645